

ΓΕΦΥΡΑ ΡΙΟΥ – ΑΝΤΙΡΡΙΟΥ “ΧΑΡΙΛΑΟΣ ΤΡΙΚΟΥΠΗΣ”

ΕΤΗΣΙΑ
ΕΚΘΕΣΗ
ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ
2020






ΓΕΦΥΡΑ
ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ



ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Το 2020 ήταν το 16ο έτος λειτουργίας της Γέφυρας. Η μακρόχρονη εμπειρία του προσωπικού του Λειτουργού έχει δημιουργήσει μια σταθερή βάση για την παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας, τις οποίες απολαμβάνουν καθημερινά χιλιάδες οδηγοί.

Το 2020, η κυκλοφορία παρουσίασε σημαντική μείωση κατά 25,8% σε σύγκριση με το προηγούμενο έτος λόγω της παγκόσμιας πανδημίας COVID 19.

Όπως κάθε εταιρεία, η Γέφυρα Λειτουργία επηρεάστηκε από την παγκόσμια κρίση που συνδέεται με COVID 19. Για την αντιμετώπιση αυτού του ζητήματος, ενεργήσαμε σε τρία στάδια:

1. Από τον Μάρτιο, εφαρμόσαμε μια σειρά μέτρων για την προστασία των υπαλλήλων και της επιχείρησής μας, όπως:

- Διακοπή λειτουργίας του Εκθεσιακού Κέντρου
- Διακοπή λειτουργίας της κοινόχρηστης κουζίνας προσωπικού και του εσωτερικού χώρου καπνίζοντων
- Διοργάνωση ενημερωτικών συναντήσεων με την ιατρό εργασίας για όλο το προσωπικό
- Εγκατάσταση προστατευτικού εξοπλισμού για το προσωπικό πρώτης γραμμής (π.χ. γυάλινα διαχωριστικά στο γραφείο Εξυπηρέτησης Πελατών, συρόμενο παράθυρο από plexiglass στους θαλάμους διοδίων, κλπ)
- Απολύμανση των εγκαταστάσεων μας 3 φορές την εβδομάδα
- Παροχή αντισηπτικού τζελ, γαντιών μιας χρήσης και масκών προσώπου

2. Στη συνέχεια, από τον Μάρτιο, οργανώσαμε τη λειτουργία μας σε ένα «ελάχιστο» καθεστώς φυσικής παρουσίας για εργασία, οργανώνοντας εκ νέου τις βάρδιες προσωπικού και κάνοντας χρήση της τηλεργασίας στο έπακρο.

3. Τέλος, μετά τη λήξη των περιορισμών που είχαν

επιβληθεί, σχεδιάσαμε την επανέναρχη των δραστηριοτήτων μας σταδιακά και μεθοδικά, με το τέλος της τηλεργασίας την 1η Ιουνίου 2020.

Όλα τα παραπάνω μέτρα συνεχίστηκαν κατά το δεύτερο lockdown, στα τέλη Οκτωβρίου, σύμφωνα με τις οδηγίες της κυβέρνησης

Για να μειωθεί η επίδραση της απώλειας εσόδων, η εταιρεία έχει καταρτίσει ένα σχέδιο αποταμίευσης το οποίο επικεντρώνεται στα παρακάτω 3 σημεία:

- Ελαχιστοποίηση του αριθμού εποχιακών υπαλλήλων από Μάιο έως Σεπτέμβριο.
- Μείωση στο ελάχιστο του προσωπικού κατά τη διάρκεια της νύχτας ή στις επίσημες αργίες.
- Αυστηρός έλεγχος των εξόδων

Καθώς η πανδημία δεν έχει τελειώσει ακόμη, αξιολογούμε και προσαρμόζουμε συνεχώς τα μέτρα ελέγχου, τις πρακτικές υγιεινής και τις διαδικασίες κοινωνικής απόστασης που έχουμε υιοθετήσει προκειμένου να διασφαλίσουμε την υγεία των εργαζομένων και τη συνέχεια της επιχειρηματικής μας δραστηριότητας.

Παρά την πανδημία, θα πρέπει να επισημάνουμε ορισμένα θετικά σημεία και επιτεύγματα για το 2020:

- Η διείσδυση του E-pass συνεχίζεται σταθερά, ξεπερνώντας έτσι το 33% των συνολικών ετήσιων συναλλαγών.
- Όλες οι πιθανές μέθοδοι πληρωμής είναι πλέον διαθέσιμες στα διόδια και η χρήση της τραπεζικής κάρτας στη λωρίδα φτάνει το 21% των συνολικών εσόδων.
- Η πληρωμή μέσω της online υπηρεσίας για το E-pass φτάνει το 23% των συνολικών εσόδων μετά από 2 χρόνια εφαρμογής.

Επιπλέον, η Γέφυρα Λειτουργία πέρασε με επιτυχία παρακολούθησης τη δεύτερη επιθεώρηση επιτήρησης σχετικά με τα πρότυπα ISO 9001: 2015, 14001: 2015 και 45001: 2018.

Για το έτος 2021, η Διοίκηση της εταιρείας έχει θέσει ως πρωταρχικό στόχο την αντιμετώπιση της τρέχουσας κρίσης με τον ασφαλέστερο δυνατό τρόπο, καθώς, και τον περαιτέρω εκσυγχρονισμό των υπηρεσιών της.

Ταυτόχρονα δεσμεύεται να συνεχίσει να αγκαλιάζει τις αξίες της, έχοντας ως αδιαμφισβήτητη προτεραιότητα τον άνθρωπο - είτε σαν χρήστη της Γέφυρας, είτε σαν εργαζόμενο.

Στους πελάτες μας θέλουμε να παρέχουμε υπηρεσίες υψη-

λής ποιότητας και οδικής ασφάλειας όταν διέρχονται του έργου μας, ενώ στους εργαζόμενους μας, να διασφαλίσουμε την υγεία και ασφάλεια στην εργασία, την αξιοκρατική και ισοτιμη μεταχείρισή τους αλλά και τη συνεχή εκπαίδευσή τους.







ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

	Σημεία Αναφοράς για το 2020	07
	Ιστορική Αναδρομή	09
ΜΕΡΟΣ 1	Ο Λειτουργός	10
	1. Ανθρώπινο Δυναμικό	11
	2. Υγεία & Ασφάλεια	15
	3. Περιβάλλον	19
	4. Ποιότητα	27
ΜΕΡΟΣ 2	Συναλλαγές Διοδίων & Προϊόντα	29
	1. Κατηγορίες Οχημάτων & Κόμιστρα Διοδίων	30
	2. Εκπτώτικα Προϊόντα	31
	3. Στοιχεία Κυκλοφορίας	33
	4. Συναλλαγές με Πληρωμή	37
	5. Ποιότητα Συλλογής Διοδίων	42
	6. Συναλλαγές Χωρίς Πληρωμή	43
	7. ETC & GRITS	48
ΜΕΡΟΣ 3	Διαχείριση Κυκλοφορίας & Οδική Ασφάλεια	50
	1. Διαχείριση Κυκλοφορίας	51
	2. Περιπολίες	53
	3. Οδική Ασφάλεια	54
ΜΕΡΟΣ 4	Συντήρηση & Τεχνική Υποστήριξη	56
ΜΕΡΟΣ 5	Εξυπηρέτηση Πελατών	58
	1. Αιτήματα Πελατών	59
	2. Επισκέψεις	62
	3. Marketing & Προωθητικές Ενέργειες	63





ΣΗΜΕΙΑ ΑΝΑΦΟΡΑΣ

ΓΙΑ ΤΟ 2020

- ▶ **Τον Μάρτιο** κατά τη διάρκεια του πρώτου lockdown, το εκθεσιακό κέντρο διέκοψε τη λειτουργία του και αποφασίστηκε να παραμείνει κλειστό για το κοινό, μετά από εξέταση των σχετικών κινδύνων.
- ▶ **Τον Μάρτιο** ξεκίνησε μια προωθητική καμπάνια για την ανάδειξη των online υπηρεσιών των συνδρομητών e-pass, με στόχο τη μείωση της φυσικής επαφής με τους εργαζόμενους της εταιρείας.
- ▶ **Τον Απρίλιο** οι καθημερινές ώρες λειτουργίας του τμήματος Εξυπηρέτησης Πελατών μειώθηκαν και το τμήμα παρέμενε κλειστό τις Κυριακές και αργίες.
- ▶ **Τον Μάιο (από 26.5.2020)** άλλαξε το ελάχιστο ποσό επαναφόρτισης για τα οχήματα κατ.2 στις λωρίδες διόδων (από 25 σε 40 €) προκειμένου να ελαχιστοποιηθούν οι φυσικές συναλλαγές.
- ▶ **Τον Μάιο**, δημιουργήθηκε ένα ειδικό προϊόν e-pass που επιτρέπει την ελεύθερη διέλευση του προσωπικού των Νοσοκομείων αναφοράς για τον κορωνοϊό. Το συγκεκριμένο προϊόν ήταν ενεργοποιημένο για τις περιόδους του lockdown.
- ▶ **Τον Ιούνιο (από 6.6.2020)**, ενεργοποιήθηκε το προϊόν Aller-Retour σε μορφή πομποδέκτη για οχήματα κατ. 2.
- ▶ **Τον Ιούνιο**, η Γέφυρα Λειτουργία στην από κοινού συμμετοχή με τη Γέφυρα Α.Ε., κέρδισε το βραβείο Health & Safety, για τις διαδικασίες που έχουν εφαρμοστεί στον τομέα Υγείας & Ασφάλειας στην εργασία.
- ▶ **Τον Ιούλιο (από 1.7.2020)**, ξεκίνησε η αντικατάσταση των καρτών διέλευσης που χρησιμοποιούσαν τα λεωφορεία του ΚΤΕΛ με πομποδέκτες, για διελύσεις από ηλεκτρονικές λωρίδες.
- ▶ **Τον Σεπτέμβριο (17 - 19.9.2020)**, η Δυτική και Κεντρική Ελλάδα υπέστησαν ένα σοβαρό καιρικό φαινόμενο (έναν σπάνιο μεσογειακό κυκλώνα). Η σοβαρή καταιγίδα με το όνομα «Ιανός», αναμενόταν να πλήξει την πλειονότητα της Δυτικής Ελλάδας και της Βόρειας Πελοποννήσου. Πριν από την καταιγίδα, η Γενική Γραμματεία Πολιτικής Προστασίας διοργάνωσε συνάντηση με τις αρχές έκτακτης ανάγκης και τη συμμετοχή φορέων εκμετάλλευσης αυτοκινητοδρόμων για την προετοιμασία όλων κατά τη διάρκεια του φαινομένου. Υπήρξε απαγόρευση της κυκλοφορίας βαρέων οχημάτων κατά τις ημερομηνίες 18/9 και 19/9 στους αυτοκινητόδρομους της Ολυμπίας Οδού και της Ιόνιας Οδού, συμπεριλαμβάνοντας και τη Γέφυρα Ρίου - Αντιρρίου. Οι κυκλοφοριακοί περιορισμοί επιβλήθηκαν και παρακολουθούνταν από την Τροχαία. Ο Λειτουργός συγκάλεσε συνάντηση στο Αντίρριο με τη συμμετοχή του Τεχνικού Τμήματος της ΓΕΦΥΡΑ Α.Ε, για να εξετάσει όλες τις απαραίτητες ενέργειες που έπρεπε να ακολουθηθούν. Οι υπεργολάβοι με τους οποίους υπάρχει συνεργασία, κινητοποιήθηκαν για να διαθέσουν εξοπλισμό σε περίπτωση συμβάντος στη Γέφυρα. Επίσης, ο Λειτουργός διασφάλισε την παρουσία ειδικού εξοπλισμού στις εγκαταστάσεις του Αντιρρίου, προκειμένου να ανταποκριθεί άμεσα σε περίπτωση συμβάντος εντός της περιοχής παραχώρησης. Τελικά η έκταση του φαινομένου στο στενό ήταν ιδιαίτερα εξασθενημένη και περιορίστηκε σε δυνατή βροχή και μέτριους ανέμους.
- ▶ **Στις 22 Σεπτεμβρίου 2020** πραγματοποιήθηκε η Ημέρα του Περιβάλλοντος, με τη συμμετοχή όλων των παραχωρήσεων της Vinci και οργανώθηκαν διάφορες δραστηριότητες, όπου συμμετείχε ένας μεγάλος αριθμός εργαζομένων της εταιρείας.
- ▶ **Τον Νοέμβριο (4.11.20)** η Νέα & Κεντρική Οδός, η Ιόνια Οδός και η Εγνατία Οδός εντάχθηκαν στο δίκτυο GRITS.
- ▶ Για δεύτερη συνεχή χρονιά, οι εταιρείες Vinci / Vinci Highways διοργάνωσαν την **Εβδομάδα Ασφάλειας στην Εργασία**, η οποία έλαβε χώρα **2-7 Νοεμβρίου**. Κύριο θέμα αυτής της χρονιάς ήταν το «Ασφαλείς Μαζί». Η Γέφυρα Λειτουργία Α.Ε. οργάνωσε διάφορες δραστηριότητες κατά τη διάρκεια της εβδομάδας, λαμβάνοντας υπόψη τα υγειονομικά πρωτόκολλα και τους περιορισμούς που ίσχυαν λόγω της πανδημίας. Βασικά θέματα των διαδικτυακών αλλά και φυσικών δράσεων που παρουσιάστηκαν ήταν: Η σημασία της αναφοράς περιστατικών υγείας και ασφάλειας, η χρήση πυροσβεστήρα και ο αντίκτυπος της πανδημίας στην ψυχική υγεία των εργαζομένων. Φετινός προσκεκλημένος ήταν ένας διασώστης του ΕΚΑΒ, ο οποίος μετέφερε την εμπειρία του σχετικά με τους κινδύνους που αντιμετώπισε κατά την εκτέλεση των καθηκόντων του αλλά και τα μέτρα που λαμβάνονται για την μείωσή τους.
- ▶ **Τον Δεκέμβριο η Γέφυρα Λειτουργία Α.Ε.** πέρασε με επιτυχία τη δεύτερη επιθεώρηση επιτήρησης σχετικά με τα **πρότυπα ISO 9001: 2015, 14001: 2015 και 45001: 2018**, ο οποίος πραγματοποιήθηκε από εξωτερικούς ελεγκτές.
- ▶ **Δεκέμβριος: Βραβεία Real Life Heroes:** Όλα τα μέλη του Εθνικού Ινστιτούτου Εξυπηρέτησης Πελατών, συμπεριλαμβανομένης και της Γέφυρα Λειτουργία Α.Ε., έλαβαν το Real-Life Heroes Awards κατά τη διάρκεια της τελετής απονομής των Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών, που πραγματοποιήθηκε στις αρχές Δεκεμβρίου. Το συγκεκριμένο βραβείο δόθηκε για να αναγνωρίσει και να ευχαριστήσει όλο το προσωπικό της πρώτης γραμμής για τις προσπάθειές τους προς την εξυπηρέτηση των πελατών μας κατά τη διάρκεια της πανδημίας.
- ▶ Το Σωματείο Εργαζομένων σε συνεργασία με το Πανεπιστημιακό Νοσοκομείο του Ρίου, διοργάνωσε **δύο εθελοντικές αιμοδοσίες** οι οποίες πραγματοποιήθηκαν τον Ιούνιο και τον Νοέμβριο.

ΑΚΟΜΑ...

► Συμβάντα σε σχέση με την κυκλοφορία κατά το 2020:

Χωρίς επίδραση
στην κυκλοφορία:
9 συμβάντα

Με επίδραση στην κυκλοφορία: **2 συμβάντα**

Ιανουάριος: 30λεπτος αποκλεισμός κυκλοφορίας
προς Ρίο

Μάιος: 25λεπτος αποκλεισμός κυκλοφορίας
προς Αντίρριο

► Άνεμοι:

5 **συμβάντα** κατά τη διάρκεια του 2020, συνολικής διάρκειας 105 ωρών.

► Λειτουργία πορθμείου:

19 **διακοπές δρομολογίων** καταγράφηκαν μέσα στο 2020, εκ των οποίων οι 14 ήταν λόγω ισχυρών ανέμων που επικρατούσαν στην περιοχή ενώ 5 λόγω άλλων παραγόντων.





ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ

2004	Αύγουστος:	<ul style="list-style-type: none"> Ολοκλήρωση της κατασκευής του έργου / παράδοση προς χρήση .
2005	Απρίλιος:	<ul style="list-style-type: none"> Έναρξη ΓΕΦΥΡΑ e-pass.
2009	Ιούνιος:	<ul style="list-style-type: none"> Κατάργηση της χρέωσης συνδρομής για τα προγράμματα E-pass.
2011	Δεκέμβριος:	<ul style="list-style-type: none"> Έναρξη αποστολής ηλεκτρονικών τιμολογίων στους συνδρομητές e-pass.
2013	Μάρτιος:	<ul style="list-style-type: none"> Έναρξη διαλειτουργικότητας.
2015	Ιανουάριος:	<ul style="list-style-type: none"> Εγκατάσταση POS τερματικών στις λωρίδες διοδίων. Έναρξη του εταιρικού ΕΣΔ (Ενοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης).
	Ιούνιος:	<ul style="list-style-type: none"> Ανακοίνωση των capital controls.
	Ιούλιος:	<ul style="list-style-type: none"> Δημοψήφισμα: δωρεάν διελύσεις κατά τη διάρκεια της ψηφοφορίας.
2016	Ιανουάριος:	<ul style="list-style-type: none"> Έναρξη συνδρομητικού προγράμματος E-pass B2B, για επιχειρήσεις με μεγάλους στόλους οχημάτων.
	Απρίλιος:	<ul style="list-style-type: none"> Έναρξη εκπαιδευτικού προγράμματος «Θετική Αύρα», με σκοπό την ενίσχυση των δεξιοτήτων του προσωπικού πρώτης γραμμής .
	Ιούνιος:	<ul style="list-style-type: none"> Ακύρωση μηνιαίας κάρτας πολλαπλών διαδρομών.
	Ιούλιος:	<ul style="list-style-type: none"> Έναρξη εκπαιδευτικού προγράμματος e-pass για λεωφορεία.
2017	Φεβρουάριος:	<ul style="list-style-type: none"> Ακύρωση εβδομαδιαίας κάρτας πολλαπλών διελύσεων.
	Μάρτιος:	<ul style="list-style-type: none"> Έναρξη συνδρομητικού προγράμματος KTEA Pass.
	Απρίλιος:	<ul style="list-style-type: none"> Συνέχιση δεύτερου κύκλου σεμιναρίων «Θετική Αύρα». Έναρξη εργασιών ένωσης με τους αυτ/μους της Ολυμπίας Οδού & της Ιόνιας Οδού.
	Ιούνιος:	<ul style="list-style-type: none"> Ολοκλήρωση εργασιών ένωσης με Ολυμπία & Ιόνια Οδό
	Ιούλιος:	<ul style="list-style-type: none"> Έναρξη εκπαιδευτικής πολιτικής για ΑμΕΑ.
	Οκτώβριος:	<ul style="list-style-type: none"> Έναρξη της εφαρμογής για κινητά "Gefyra e-check" για τους συνδρομητές e-pass.
	Δεκέμβριος:	<ul style="list-style-type: none"> Έναρξη προϊόντος «Κάρτα Υγείας».
2018	Ιανουάριος:	<ul style="list-style-type: none"> Εισαγωγικά σεμινάρια σχετικά με τον ΓΚΠΔ.
	Μάιος:	<ul style="list-style-type: none"> Εφαρμογή του νέου κανονισμού περί προσωπικών δεδομένων (ΓΚΠΔ).
	Δεκέμβριος:	<ul style="list-style-type: none"> Ολοκλήρωση του εταιρικού ΕΣΔ (Ενοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης). Τριπλή πιστοποίηση ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 και OHSAS 18001:2007
2019	Μάιος:	<ul style="list-style-type: none"> Ακύρωση της κάρτας Supplementary (Χρησιμοποιούνταν σε περίπτωση που ο πελάτης δεν αγόραζε την κάρτα Aller - Retour κατά την πρώτη διέλευση). Νέα κατηγοριοποίηση για αυτοκινούμενα τροχόσπιτα τύπου camper.
	Ιούλιος:	<ul style="list-style-type: none"> Εγκατάσταση νέου λογισμικού back office. Έναρξη ανανεωμένων online υπηρεσιών για συνδρομητές e-pass και έκδοση νέας εφαρμογής για κινητές συσκευές (MyGefyra). Ενεργοποίηση online πληρωμών και web banking. Εθνικές & Δημοτικές εκλογές: Δωρεάν διελύσεις.



ΜΕΡΟΣ
01

Ο ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΣ

01 | ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

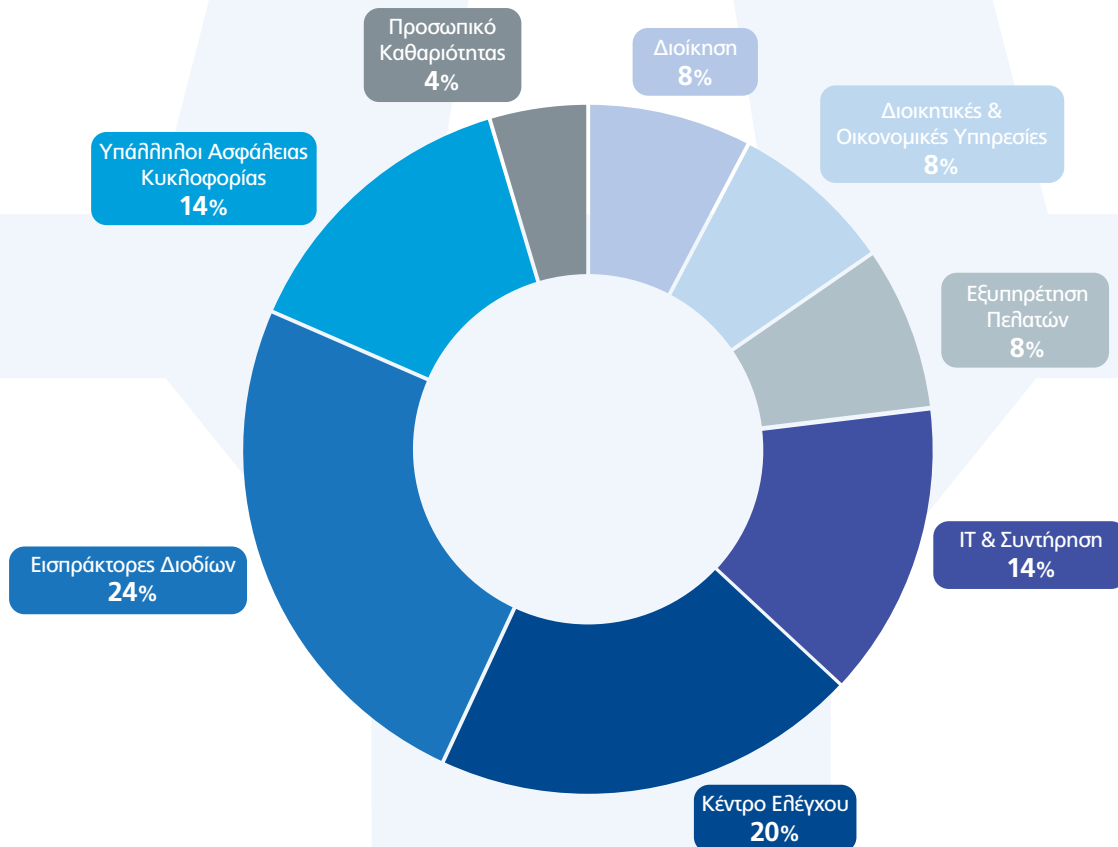


Ο συνολικός αριθμός προσωπικού στο τέλος του 2020 ανέρχεται σε 64 υπαλλήλους, με το 67% να απασχολούνται σε θέσεις πρώτης γραμμής όπως εισπράκτορες διοδίων, υπάλληλοι εξυπηρέτησης πελατών κ.α.

Το 45% των μόνιμων εργαζομένων είναι γυναίκες και το 55% άνδρες, ενώ η πλειοψηφία ανεξαρτήτως φύλλου (48%) ανήκει στην ηλικιακή ομάδα 41-50 έτη.

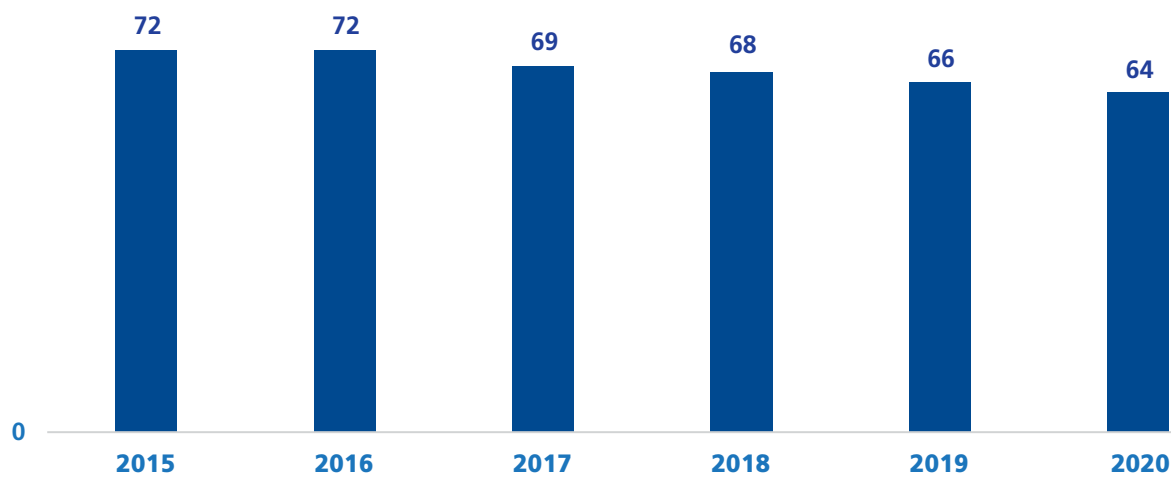
3% του μόνιμου προσωπικού έχει κάποια επιβεβαιωμένη μορφή αναπηρίας.

Ανθρώπινο Δυναμικό 2020

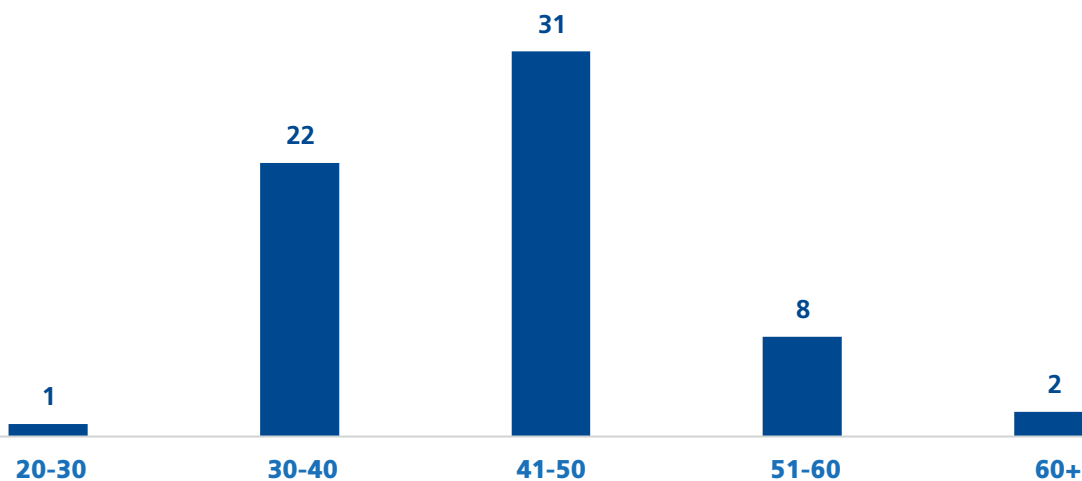


Μόνιμο Προσωπικό

100



Ηλικιακές Ομάδες



Οργανόγραμμα 2020

Διευθύνων Σύμβουλος & Γενικός Διευθυντής

Αναπληρωτής Γενικός Διευθυντής
Οικονομικός & Διοικητικός Διευθυντής

ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Λογίστρια

Υπάλληλος
Ανθρώπινου Δυναμικού

Γραμματέας

Υπάλληλος Γραφείου

Βοηθός Συντήρησης

ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ

Αναπληρωτής Γενικός Διευθυντής
Διευθυντής Λειτουργίας & Συντήρησης

ΤΜΗΜΑ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ

Βοηθός Συντήρησης

Εργοδότης

Μηχανοτεχνίτης

Πολυτεχνίτης

Καθαριστριες

Τεχνικός Η/Υ

Ηλεκτρολόγοι / Ηλεκτρονικοί
Τεχνικοί

Υπεύθυνος Προστασίας Δεδομένων
(Εξωτ. Συνεργάτης)

ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΕΡΓΟΥ

ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

Διευθυντής Λειτουργίας

ΤΜΗΜΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ

Βοηθός Λειτουργίας
Κυκλοφορίας & Κέντρου Ελέγχου

Επόπτες

Βοηθοί Επόπτες

Υπάλληλοι Ασφάλειας
Κυκλοφορίας

Χειριστής Μηχανήματος

Βοηθός Λειτουργίας
Εποπτεία Διοδίων

Εισπράκτορες Διοδίων

ΚΕΝΤΡΟ ΕΛΕΓΧΟΥ

ΑΣΦΑΛΕΙΑ
ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑΣ

ΔΙΟΔΙΑ

Διευθύντρια Εξυπηρέτησης Πελατών

ΤΜΗΜΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

Υπάλληλοι Εξυπηρέτησης
Πελατών

ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ - ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟ
ΚΕΝΤΡΟ - ΕΚΘΕΣΙΑΚΟ ΚΕΝΤΡΟ

Διευθυντής ΕΣΔ

Υπεύθυνος Ποιότητας

Τεχνικός Ασφαλείας
(Εξωτ. Συνεργάτης)

Ιατρός Εργασίας
(Εξωτ. Συνεργάτης)



02 | ΥΓΕΙΑ & ΑΣΦΑΛΕΙΑ

Ενοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης Υγείας & Ασφάλειας στην Εργασία

Η Υγεία και η Ασφάλεια στην Εργασία αποτελεί προτεραιότητα για τη Γέφυρα Λειτουργία και δίνεται ιδιαίτερη προσοχή σε κάθε δραστηριότητα και κάθε εργασιακό περιβάλλον. Οι συνθήκες εργασίας βελτιώνονται συνεχώς, προκειμένου να διασφαλιστεί η υγεία και η ασφάλεια του προσωπικού και των εξωτερικών εργολάβων / συνεργατών.

Ιδιαίτερη έμφαση έχει δοθεί στο σύστημα διαχείρισης, το οποίο εστιάζει στα εξής:

- Αναγνώριση, αξιολόγηση και ελαχιστοποίηση των κινδύνων που σχετίζονται με τις δραστηριότητες της εταιρείας που ενδεχομένως να προκαλέσουν τραυματισμό, ασθένεια ή τροχαίο ατύχημα.
- Παροχή εκπαίδευσης, εποπτείας και παρακολούθησης των θεμάτων υγείας και ασφάλειας στην εργασία και διαχείριση της οδικής ασφάλειας, όπως, ασφαλείς εργασιακές πρακτικές και διαδικασίες έκτακτης ανάγκης, τόσο για το ίδιο το προσωπικό της εταιρείας όσο και για τους υπεργολάβους της, προκειμένου να παρέχεται μια ευρεία συμμετοχή για την αναγνώριση επαγγελματικών κινδύνων από τους εργαζομένους.
- Διαβούλευση και συμμετοχή των εκπροσώπων των εργαζομένων σε κάθε θέμα που αφορά την υγεία και την ασφάλεια στην εργασία.
- Διασφάλιση ότι όλοι οι εργαζόμενοι, οι επισκέπτες και οι εργολάβοι / συνεργάτες έχουν κατανοήσει και εφαρμόσει τους κανονισμούς και την πολιτική της εταιρείας.
- Παροχή οικονομικών πόρων για την εφαρμογή και συνεχή βελτίωση του συστήματος υγείας & ασφάλειας της εταιρείας.

Από τον Δεκέμβριο του 2018, το Σύστημα Διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία έχει πιστοποιηθεί, σύμφωνα με το OHSAS 18001: 2007, ενώ το 2019 η πιστοποίηση ανανεώθηκε σύμφωνα με το νέο ISO 45001: 2018.



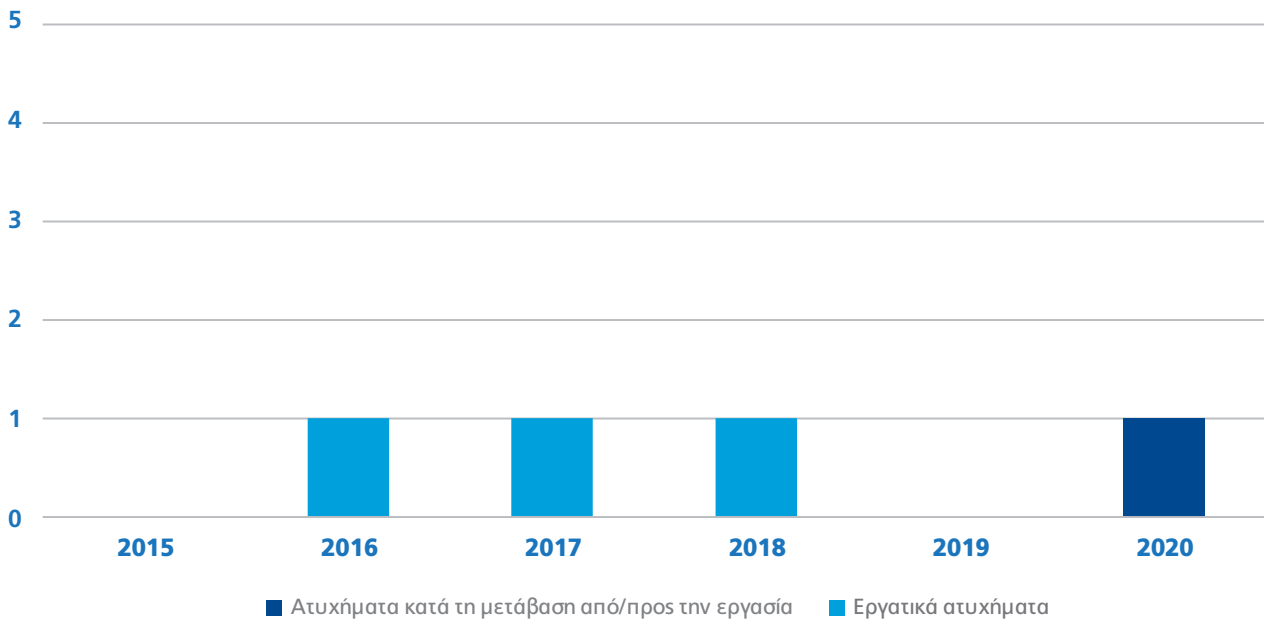
Αξίζει να αναφερθεί ότι η Γέφυρα Λειτουργία, σε κοινή συμμετοχή της με τη Γέφυρα Α.Ε., κέρδισαν το βραβείο Health & Safety, για τις διαδικασίες που έχουν εφαρμοστεί σχετικά με την ασφάλεια και την υγεία στην εργασία.



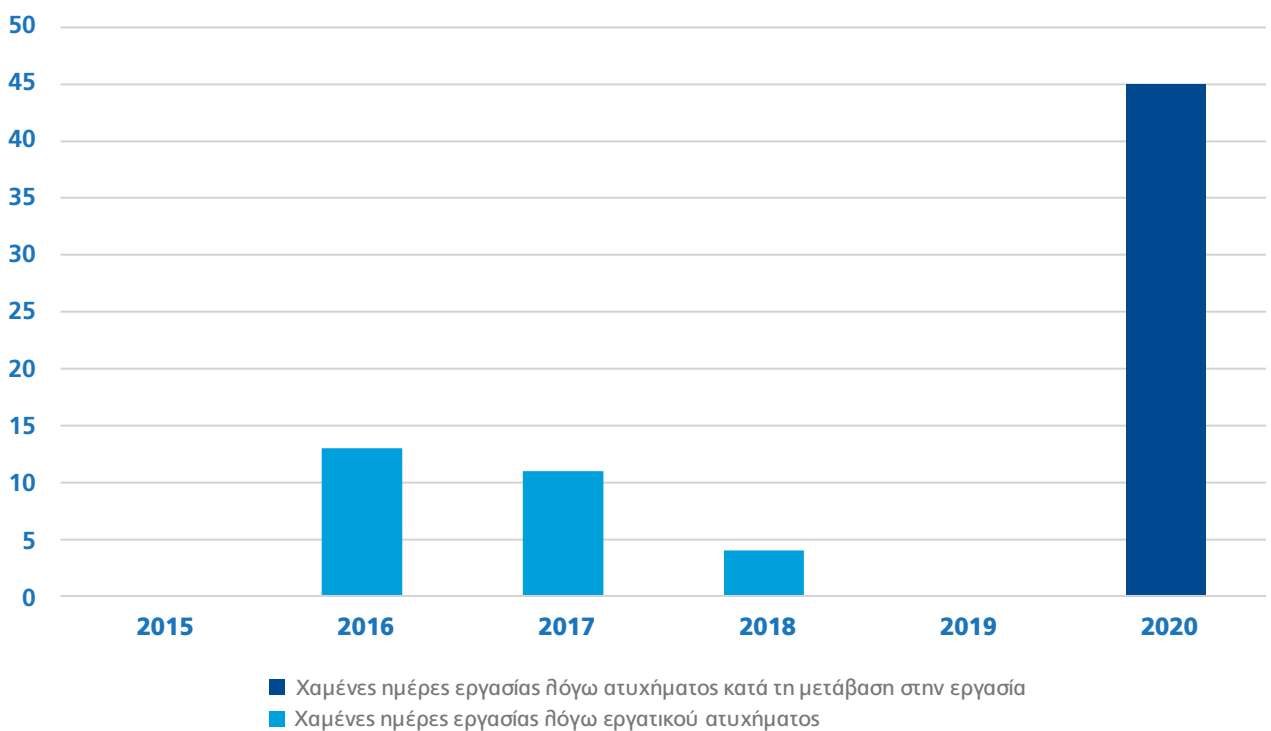
Ανάλυση Ατυχημάτων

Οι παρακάτω πίνακες παρουσιάζουν τον **αριθμό των ατυχημάτων**, τις **χαμένες εργάσιμες ημέρες** ανά έτος και ανά τύπο, καθώς και τη **συχνότητα και τη σοβαρότητα των ατυχημάτων, από το 2015**.

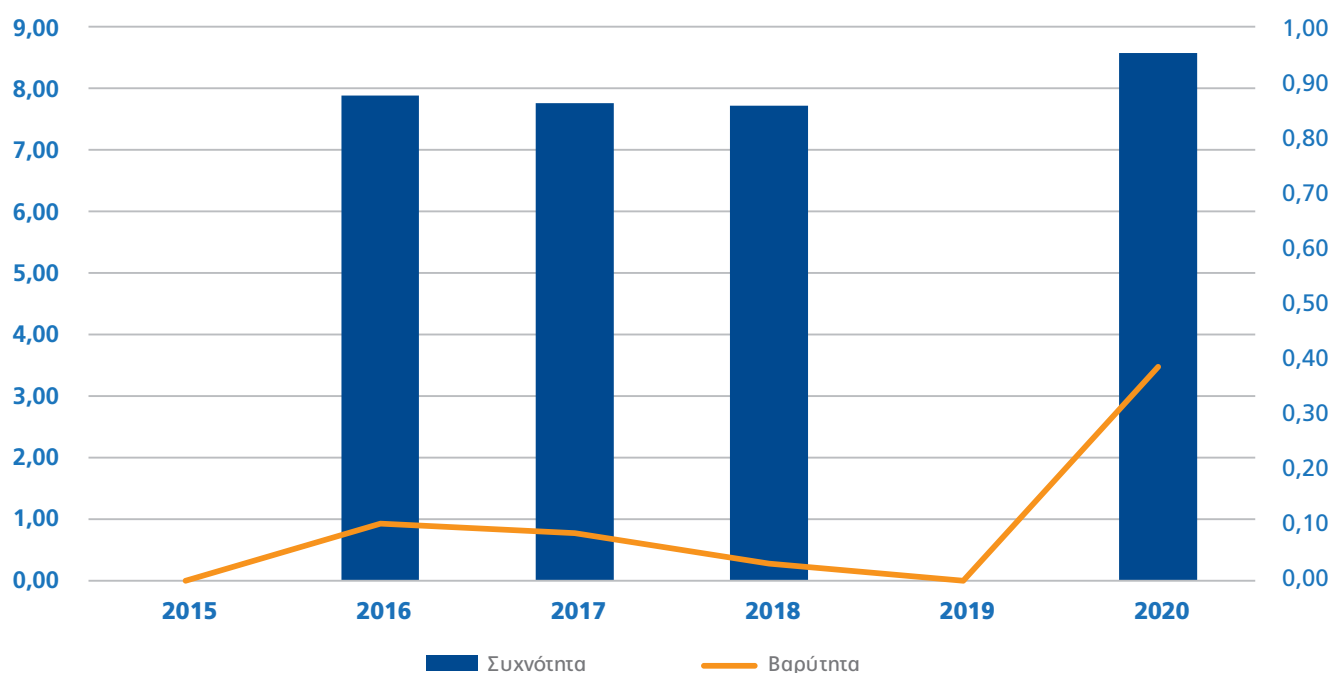
Ανάλυση Ατυχημάτων ανά Έτος



Χαμένες Ημέρες Εργασίας ανά Κατηγορία Ατυχήματος & ανά Έτος



Δείκτης Συχνότητας & Βαρύτητας Ατυχημάτων



Σημείωση: **Δείκτης συχνότητας:** ο αριθμός των εργατικών ατυχημάτων (η εργασία σταμάτησε για περισσότερο από μία ημέρα) που προέκυψε για μια περίοδο 12 μηνών κατά ένα εκατομμύριο ώρες εργασίας.
Δείκτης σοβαρότητας (βαρύτητας ατυχήματος): αντιπροσωπεύει τον αριθμό των ημερών που αντισταθμίζονται για 1.000 ώρες εργασίας.

Ανάλυση Εργατικών Ατυχημάτων

	Ατυχήματα κατά τη Μετάβαση στην Εργασία	Εργατικά Ατυχήματα	Χαμένες Εργατοώρες
Ιανουάριος	0	0	0
Φεβρουάριος	1	0	360
Μάρτιος	0	0	0
Απρίλιος	0	0	0
Μάιος	0	0	0
Ιούνιος	0	0	0
Ιούλιος	0	0	0
Αύγουστος	0	0	0
Σεπτέμβριος	0	0	0
Οκτώβριος	0	0	0
Νοέμβριος	0	0	0
Δεκέμβριος	0	0	0
Σύνολο:	1	0	360

Άσκηση Εκκένωσης

Μία φορά το χρόνο πραγματοποιείται άσκηση εκκένωσης έκτακτης ανάγκης. **Για τη φετινή χρονιά η συγκριμένη άσκηση (με θέμα την εκκένωση σε περίπτωση πυρκαγιάς) πραγματοποιήθηκε με επιτυχία τον Δεκέμβριο** και σημειώθηκε σημαντική βελτίωση σε σύγκριση με το προηγούμενο έτος.



03 | ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Ενοποιημένο Σύστημα Περιβαλλοντολογικής Διαχείρισης

Προκειμένου να συμμορφωθεί με τους περιβαλλοντικούς όρους του Έργου και την εφαρμογή της Περιβαλλοντικής Πολιτικής, η **Γέφυρα Λειτουργία** έχει εκπονήσει ένα **σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης λαμβάνοντας υπόψη δραστηριότητες που σχετίζονται τόσο με την κανονική όσο και με την ασυνήθη λειτουργία (π.χ. συμβάντα, βλάβες) και συνθήκες, για:**

- ▶ Τον έλεγχο, την παρακολούθηση και την αντιμετώπιση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων
- ▶ Τη βέλτιστη διαχείριση υγρών και στερεών αποβλήτων
- ▶ Την προώθηση βέλτιστων πρακτικών για τη μείωση της κατανάλωσης ενέργειας και φυσικών πόρων

Προσπαθούμε συνεχώς να βελτιώνουμε το επίπεδο των υπηρεσιών που παρέχονται στους χρήστες με τέτοιο τρόπο ώστε να συμβάλλουμε στη βιώσιμη ανάπτυξη και να μεγιστοποιήσουμε τη συμβολή μας στην κοινωνία. Σε αυτό το πλαίσιο, η εταιρεία μας είναι υποχρεωμένη να περιορίζει δραστηριότητες που έχουν αρνητικές επιπτώσεις στο περιβάλλον, να συμμορφώνεται πλήρως, ακόμα και να υπερβαίνει την ισχύουσα περιβαλλοντική νομοθεσία,

τους ισχύοντες περιβαλλοντικούς όρους και κάθε σχετική ευρέως αποδεκτή ορθή πρακτική. Προσπαθούμε και στοχεύουμε στην εξοικονόμηση φυσικών πόρων και στην πρόληψη της περιβαλλοντολογικής ρύπανσης.

Για το σκοπό αυτό, η διοίκηση της εταιρείας δεσμεύεται να:

- ▶ Προωθεί αποτελεσματικές περιβαλλοντολογικές πρακτικές
- ▶ Ενημερώνει το προσωπικό για θέματα που σχετίζονται με την προστασία του περιβάλλοντος
- ▶ Συνεργαστεί με άλλους φορείς σε τοπικό, εθνικό και διεθνές επίπεδο για την προώθηση περιβαλλοντικών πολιτικών
- ▶ Μειώσει την κατανάλωση ενέργειας, νερού και χαρτιού υιοθετώντας κατάλληλες πρακτικές εσωτερικής λειτουργίας και επικοινωνίας
- ▶ Υιοθετήσει περιβαλλοντικά κριτήρια στην προμήθεια υλικών και υπηρεσιών όπου είναι πρακτικά εφικτό



- ▶ Αποφύγει τη χρήση επιβλαβών ουσιών, προϊόντων και διαδικασιών όπου αυτό είναι εφικτό
- ▶ Διατηρήσει και καθαρίσει τις περιοχές που διαχειρίζεται, χρησιμοποιώντας οικολογικές μεθόδους και υλικά
- ▶ Εκπαιδεύσει το προσωπικό σε οικολογικές πρακτικές και πρακτικές εξοικονόμησης ενέργειας, καθώς και σε θέματα γενικότερης περιβαλλοντικής διαχείρισης κατά τη διάρκεια της εργασίας τους

Από τον Δεκέμβριο του 2018 το Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης πιστοποιήθηκε κατά ISO 14001: 2015.



Τα απόβλητα είναι ένα σημαντικό ζήτημα για την **Γέφυρα Λειτουργία** ως Λειτουργό και αντιπροσωπεύει σημαντικό μέρος του περιβαλλοντικού μας αποτυπώματος.

Λαμβάνοντάς υπόψη το παραπάνω, καθώς και τον στόχο του ομίλου Vinci, του κύριου μετόχου μας, περί “μηδενικών αποβλήτων σε χώρους υγειονομικής ταφής μέχρι το 2030”, αποφασίσαμε να ξεκινήσουμε το 2021 μια λεπτομερή μελέτη για τη διαχείριση των αποβλήτων μας, προκειμένου αρχικά να περιορίσουμε το αποτύπωμά μας και στη συνέχεια να στοχεύσουμε στην αποστολή μηδενικών αποβλήτων σε χώρους υγειονομικής ταφής.



ΈΡΓΑ



Η Γέφυρα Λειτουργία συνέβαλε στην αναβάθμιση της ενέργειας και της ποιότητας του οδικού φωτισμού της Γέφυρας. Ο οδικός φωτισμός αντικαταστάθηκε με σύγχρονα και ποιοτικά φωτιστικά LED, βελτιώνοντας την ποιότητα του φωτισμού και την ασφάλεια των χρηστών, ενώ ταυτόχρονα προσφέρουν σημαντική μείωση της κατανάλωσης ενέργειας - κατά 80% σε σύγκριση με το προηγούμενο σύστημα. Οι ενέργειές μας για την προστασία του περιβάλλοντος με την αξιοποίηση της τεχνολογίας καινοτομίας θα συνεχιστούν και τα επόμενα έτη.



Διαχείριση Αποβλήτων

Η Γέφυρα Λειτουργία εφαρμόζει ένα πρόγραμμα ανακύκλωσης που περιλαμβάνει απόβλητα που προκύπτουν από τη λειτουργία και τη συντήρηση του έργου, όπως ηλεκτρικό και ηλεκτρονικό εξοπλισμό, χαρτί, γραφίτη, μπαταρίες, μέταλλα κ.λπ.

Τα παρακάτω εικονίδια παρουσιάζουν τη συνολική ποσότητα αποβλήτων που συλλέχθηκαν κατά τη διάρκεια του 2020.



Συλλέχθηκαν 388,5 τόνοι απορριμμάτων από σημεία του έργου & οικιακά απορρίμματα



Ανακυκλώθηκαν 1,73 τόνοι χαρτιού



Ανακυκλώθηκαν 0,07 τόνοι γραφίτη



Ανακυκλώθηκαν 1,19 τόνοι μπαταριών



Ανακυκλώθηκαν 1,26 τόνοι ηλεκτρικών & ηλεκτρονικών συσκευών



Ανακυκλώθηκαν 0,04 τόνοι λαμπτήρων φωτισμού



Συλλέχθηκαν 0,35 τόνοι λιπαντικών & άλλων παρεμφερών απορριμμάτων



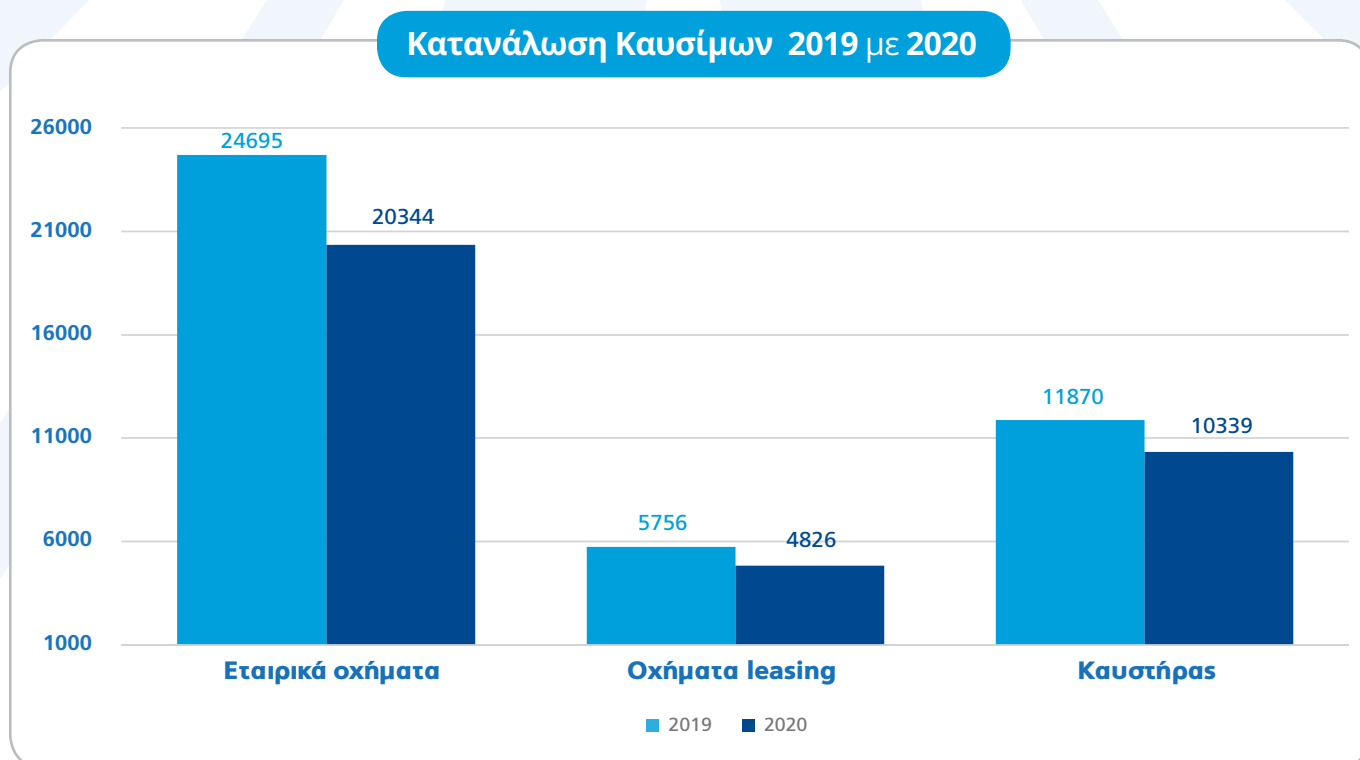
Ανακυκλώθηκαν 5,54 τόνοι μετάλλων



Συλλέχθηκαν 0,007 τόνοι νεκρών ζώων

Κατανάλωση Καυσίμων

Ο παρακάτω πίνακας παρουσιάζει τη συνολική κατανάλωση καυσίμων σε σύγκριση με το 2019. Το 2020 σημειώθηκε μείωση και για τις τρεις κατηγορίες κατανάλωσης καυσίμου: α) εταιρικά οχήματα -17,6%, β) οχήματα leasing -16,2%, και γ) καυστήρας -12,9%.



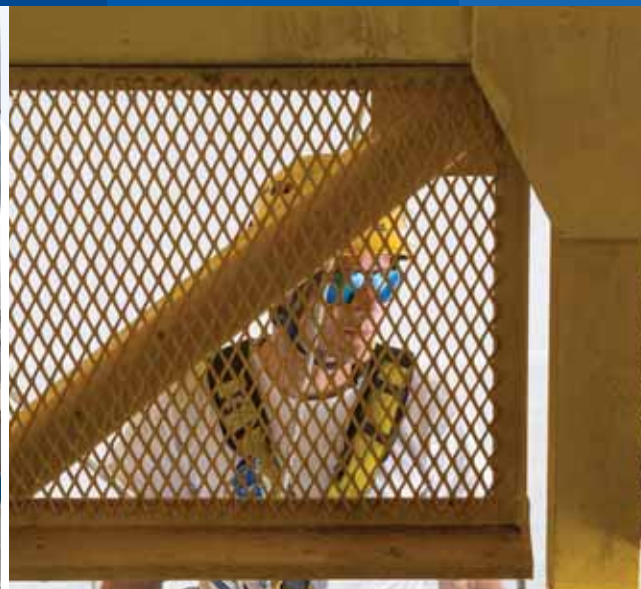
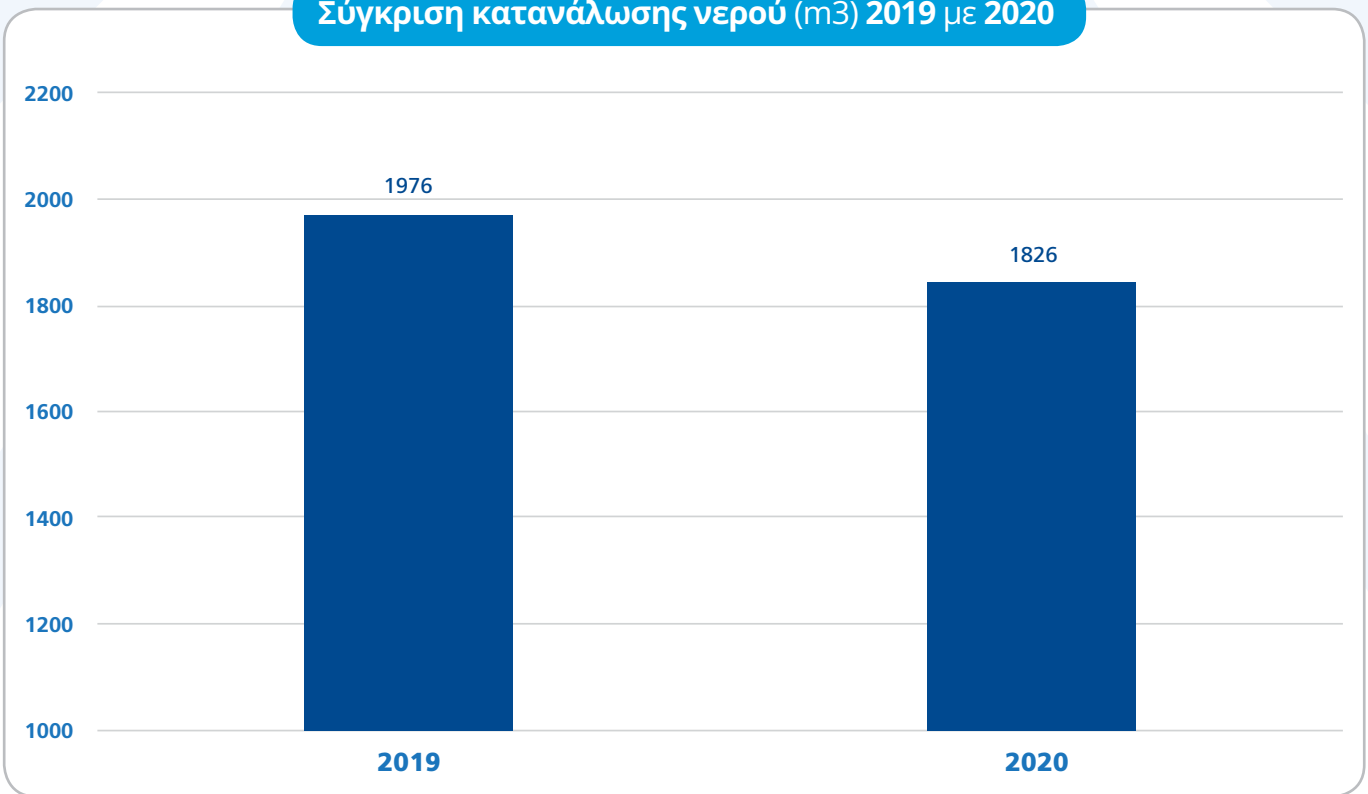
Σημείωση: Εξαιτίας της πανδημίας και των περιορισμών στις μετακινήσεις, πραγματοποιήθηκαν λιγότερα ταξίδια μέσα στο 2020. Επιπλέον, μειώθηκε και ο μέσος όρος περιπολιών.



Κατανάλωση Νερού

Ο παρακάτω πίνακας παρουσιάζει τη συνολική κατανάλωση νερού σε σύγκριση με το 2019. Το 2020, σημειώθηκε μείωση της κατανάλωσης κατά -7,59%.

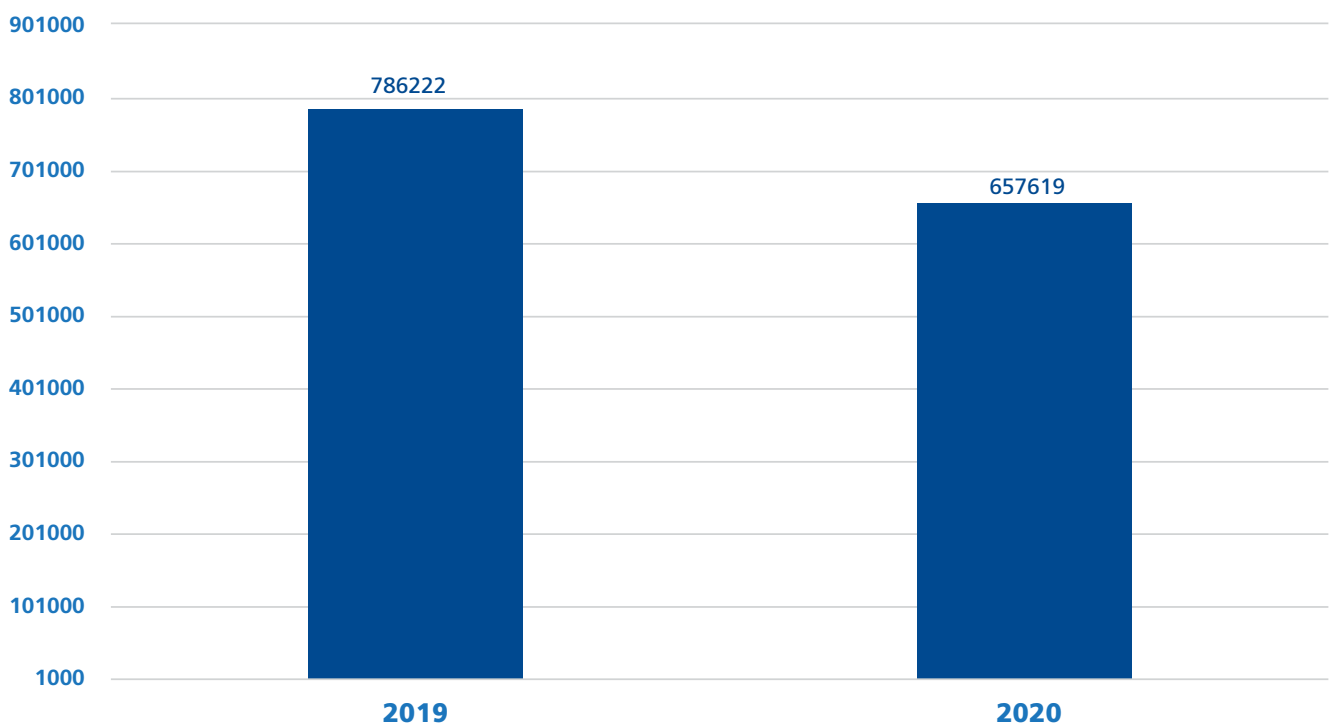
Σύγκριση κατανάλωσης νερού (m³) 2019 με 2020



Κατανάλωση Ηλεκτρικής Ενέργειας

Ο παρακάτω πίνακας παρουσιάζει την συνολική κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας σε σύγκριση με το 2019. Το 2020 σημειώθηκε μείωση της κατανάλωσης κατά -16,36%.

Σύγκριση κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας (kWh) 2019 με 2020



Περιβαλλοντολογικές Ασκήσεις Ετοιμότητας

Τουλάχιστον μία περιβαλλοντική άσκηση πραγματοποιείται κάθε χρόνο.

Τον Δεκέμβριο του 2020 πραγματοποιήθηκε με επιτυχία μια άσκηση για την «Εφαρμογή αντιρρυπαντικών υλικών μετά από ένα περιστατικό και συλλογή ρυπογόνων υλικών από το δρόμο».

1

Τοποθέτηση οδικής σήμανσης στην πληγείσα περιοχή

2 & 3

Εφαρμογή του αντιρρυπαντικού εξοπλισμού και υλικών & καθαρισμός του σημείου

4

Συλλογή και καθαρισμός οδοστρώματος από τα μολυσμένα υλικά

5

Τερματισμός συμβάντος

1



2



3



4



5





04 | ΠΟΙΟΤΗΤΑ

Ενοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας

Η Γέφυρα Λειτουργία στοχεύει στη συνεχή βελτίωση των υπηρεσιών που παρέχονται στους χρήστες της γέφυρας, με τελικό στόχο την παροχή **υψηλής ποιότητας** και **ομοιογενών υπηρεσιών** προς όλους.

Υπό αυτή την άποψη, η εταιρεία καθορίζει στόχους και φροντίζει για την παροχή των απαραίτητων πόρων ώστε να επιτευχθούν οι αξίες και το όραμά της.

Τελικός στόχος είναι η επίτευξη πλήρους ικανοποίησης, όχι μέσα στο στενό πλαίσιο της ποιότητας της παρεχόμενης υπηρεσίας αλλά στο ευρύτερο κοινωνικό πλαίσιο, συμπεριλαμβανομένης της οικονομίας.

Η Γέφυρα Λειτουργία έχει δημιουργήσει ένα ενοποιημένο σύστημα διαχείρισης (ΕΣΔ) για τη διαχείριση των δραστηριοτήτων της, καλύπτοντας τα ακόλουθα θέματα:

- Ποιότητας,
- Υγείας και ασφάλειας στην εργασία,
- Περιβαλλοντική διαχείριση,
- Οδικής ασφάλειας,
- Διαχείριση των ενδιαφερόμενων μερών (stakeholders),
- Διαχείριση διαφόρων κινδύνων και ευκαιριών που σχετίζονται με τις επιχειρησιακές δραστηριότητες,
- Διαχείριση ανθρώπινων πόρων και οικονομικών

Από τον Δεκέμβριο του 2018, η Γέφυρα Λειτουργία διαθέτει πιστοποιημένο σύστημα ποιότητας ISO 9001: 2015.



Κάθε χρόνο διενεργείται μια σειρά από εσωτερικές και εξωτερικές επιθεωρήσεις (έλεγχος πιστοποίησης, περιβαλλοντικός έλεγχος και έλεγχος από τον Πελάτη μας). Για το 2020 καταγράφηκαν μικρές παρατηρήσεις και πιθανές βελτιώσεις κατά τη διάρκεια των εξωτερικών επιθεωρήσεων χωρίς σημαντικές περιπτώσεις μη συμμόρφωσης με τα πρότυπα.





ΜΕΡΟΣ
02

ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ
ΔΙΟΔΙΩΝ & ΠΡΟΪΟΝΤΑ

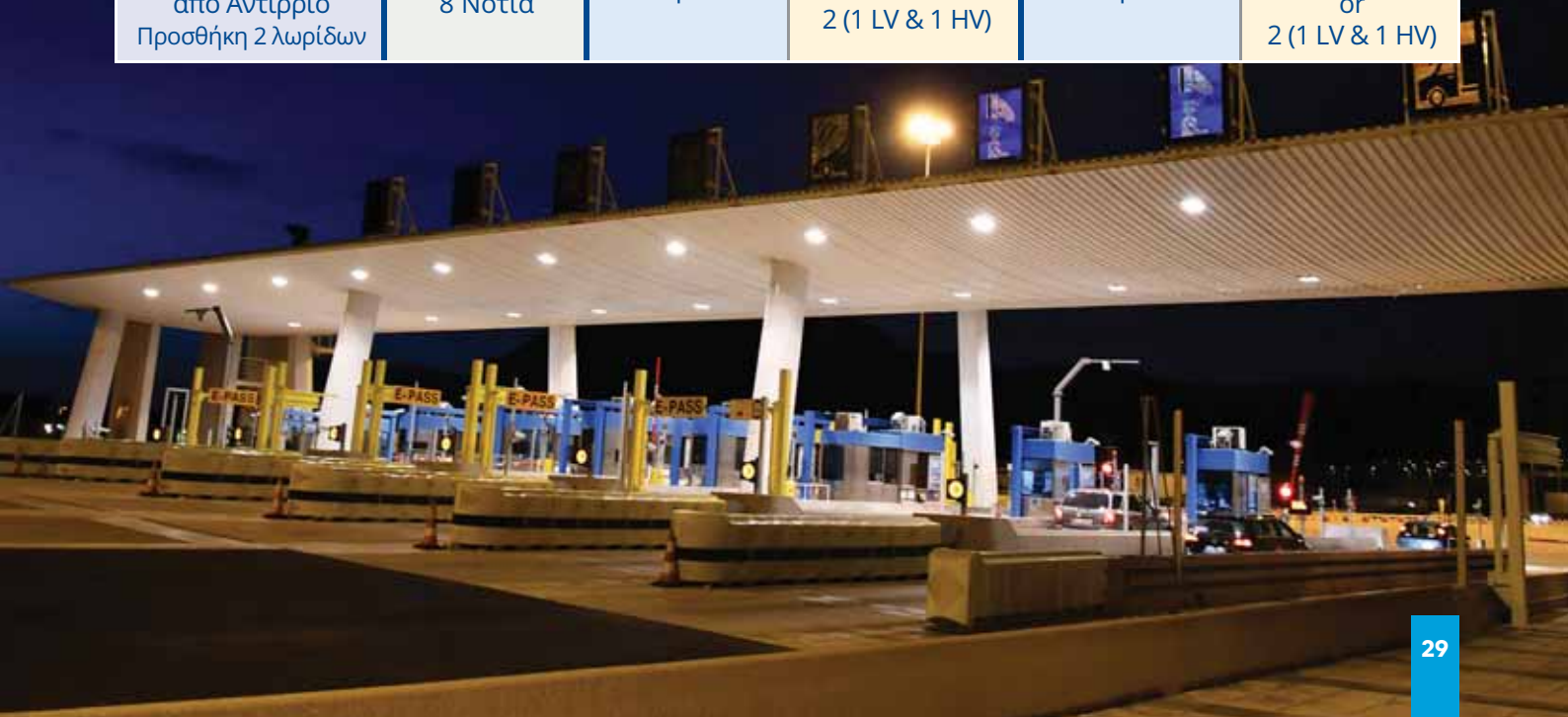
Ο σταθμός διοδίων της Γέφυρας έχει συνολικά 12 λωρίδες, εκ των οποίων 4 χρησιμοποιούνται κυρίως ως ηλεκτρονικές λωρίδες (ETC) για ελαφρά (LV) και βαρέα οχήματα (HV), ενώ 8 ως χειροκίνητες (MTC) λωρίδες.

Σε κανονικές συνθήκες κυκλοφορίας, η πλατεία διοδίων χωρίζεται εξίσου - επομένως χρησιμοποιούνται 6 λωρίδες (4 MTC -2 ETC) για κυκλοφορία στη βόρεια κατεύθυνση (Ρίο προς Αντίρριο) και 6 λωρίδες (4 MTC -2 ETC) για κυκλοφορία στη νότια κατεύθυνση (Αντίρριο προς Ρίο).











Η πλατεία διοδίων επιτρέπει τη διάθεση έως 8 λωρίδων σε μια κατεύθυνση όταν παρατηρούνται υψηλά επίπεδα κυκλοφορίας. Αυτές οι 8 λωρίδες μπορούν να χρησιμοποιηθούν όλες ως χειροκίνητες λωρίδες ή σε μεικτή λειτουργία, χρησιμοποιώντας 2 αυτόματες λωρίδες. Οι υπόλοιπες 4 λωρίδες από την άλλη κατεύθυνση μπορούν είτε να χρησιμοποιηθούν ως χειροκίνητες λωρίδες είτε σε μεικτή λειτουργία (2 αυτόματες λωρίδες / 2 χειροκίνητες).

Ο παρακάτω πίνακας συνοψίζει τους κανόνες που ακολουθούνται για τη διαμόρφωση του σχήματος λειτουργίας της πλατείας διοδίων, σύμφωνα με διαφορετικά επίπεδα κυκλοφορίας:

Συνθήκες Κυκλοφορίας	Λειτουργία Πλατείας	Βόρεια Κατεύθυνση		Νότια Κατεύθυνση	
		Διαθέσιμες Λωρίδες MTC	Ανοιχτές Λωρίδες ETC	Διαθέσιμες Λωρίδες MTC	Ανοιχτές Λωρίδες ETC
Κανονική Κυκλοφορία	6 Βόρεια – 6 Νότια	4	2 (1 LV & 1 HV)	4	2 (1 LV & 1 HV)
Αυξημένη Κυκλοφορία από Ρίο Προσθήκη 1 λωρίδας	7 Βόρεια – 5 Νότια	5 με 6	1 (mixed LV/HV) or 2 (1 LV & 1 HV)	3 με 4	1 (mixed LV/HV) or 2 (1 LV & 1 HV)
Αυξημένη Κυκλοφορία από Ρίο Προσθήκη 2 λωρίδων	8 Βόρεια– 4 Νότια	6 με 7	1 (mixed LV/HV) or 2 (1 LV & 1 HV)	2 με 3	1 (mixed LV/HV) or 2 (1 LV & 1 HV)
Αυξημένη Κυκλοφορία από Αντίρριο Προσθήκη 1 λωρίδας	5 Βόρεια – 7 Νότια	3 με 4	1 (mixed LV/HV) or 2 (1 LV & 1 HV)	5 με 6	1 (mixed LV/HV) or 2 (1 LV & 1 HV)
Αυξημένη Κυκλοφορία από Αντίρριο Προσθήκη 2 λωρίδων	4 Βόρεια – 8 Νότια	2 με 3	1 (mixed LV/HV) or 2 (1 LV & 1 HV)	6 με 7	1 (mixed LV/HV) or 2 (1 LV & 1 HV)



01 | ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΟΧΗΜΑΤΩΝ & ΚΟΜΙΣΤΡΑ ΔΙΟΔΙΩΝ

	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΟΧΗΜΑΤΟΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΤΙΜΗ
1		Μοτοσυκλέτες	1,90€
2		Επιβατικά Ι.Χ. με ύψος <2μ. που μπορεί να έχουν ρυμουλκούμενο ή τροχόσπιτο ύψους κάτω των 2μ	13,50€
3	 	Φορτηγά ύψους άνω των 2μ. με 2 άξονες	20,30€
4		Φορτηγά με 3 άξονες	33,00€
5		Φορτηγά με 4 άξονες	42,00€
6		Φορτηγά με 5 άξονες	42,00€
7		Λεωφορεία ή πούλμαν έως 20 θέσεων	30,50€
8		Λεωφορεία ή πούλμαν από 21 έως και 40 θέσεων	43,00€
9		Λεωφορεία ή πούλμαν με περισσότερες από 41 θέσεις	66,00€

02 | ΕΚΠΤΩΤΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ

Ανώνυμα Εκπτωτικά Προϊόντα

Υπάρχουν **3 ανώνυμα εκπτωτικά προϊόντα** (δεν απαιτείται σύμβαση ή εγγραφή), **παρέχοντας διαφορετικά σχήματα εκπτώσεων για τις ακόλουθες κατηγορίες οχημάτων:**

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΟΧΗΜΑΤΟΣ	ΕΚΠΤΩΤΙΚΟ ΠΡΟΪΟΝ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΤΙΜΗ
1	Κάρτα ΜΟΤΟ	Προπληρωμένη κάρτα 10 διελεύσεων, με εξάμηνη ισχύ μετά την πρώτη διέλευση	12,00€
2	Κάρτα Allier - Retour	Επιτρέπει 2 διελεύσεις, προσφέροντας κλιμακωτή έκπτωση στη διέλευση της επιστροφής, ανάλογα με τη συνολική διάρκεια του ταξιδιού	13,60€
5 & 6	Κάρτα Επιστρέφω 36	Επιτρέπει 2 διελεύσεις, με την διέλευση της επιστροφής να πραγματοποιείται μέσα σε 36 ώρες από την πρώτη διέλευση	71,00€

Εκπτωτικά Προϊόντα e-pass

Οι συχνοί χρήστες της Γέφυρας μπορούν να επωφεληθούν από κλιμακωτές εκπτώσεις στις μηνιαίες διελεύσεις τους, γίνοντας συνδρομητές σε ένα από τα **εκπτωτικά προϊόντα E-pass**, διαθέσιμα για όλες τις κατηγορίες οχημάτων (με εξαίρεση την κατηγορία 1).

Κάθε προϊόν παρέχει εκπτώσεις ανάλογα με τον αριθμό των διελεύσεων που πραγματοποιούνται εντός του ίδιου ημερολογιακού μήνα, φτάνοντας έως και 66% για τα επιβατικά οχήματα και έως και 35% για τα φορτηγά.

Το 2020, ξεκίνησε ένα νέο πρόγραμμα ειδικά για επιβατικά οχήματα (κατ. 2) που πραγματοποιούν διέλευση μετ' επιστροφής μέσα σε σύντομο χρονικό διάστημα. Η εκπτωτική πολιτική που εφαρμόζεται στη διέλευση της επιστροφής (δεύτερη διέλευση) ανάλογα με το πότε θα πραγματοποιηθεί, είναι παρόμοια με αυτή της κάρτας Allier - Retour.

Όλα τα προϊόντα λειτουργούν με τη λογική της προ-πληρωμής και μπορούν να επαναφορτιστούν με τους ακόλουθους τρόπους:

- Online, μέσα από το ειδικό website και την εφαρμογή για κινητές συσκευές
- Από το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών
- Από λωρίδες με εισπράκτορα, στα διόδια της Γέφυρας

Τέλος, υπάρχουν και κάποια ειδικά προγράμματα E-pass που απευθύνονται σε εταιρικούς πελάτες που διαχειρίζονται μεγάλους στόλους οχημάτων, καθώς και προϊόντα που εξυπηρετούν λεωφορεία του ΚΤΕΛ.

Προϊόντα για κοινωνικά ευπαθείς ομάδες

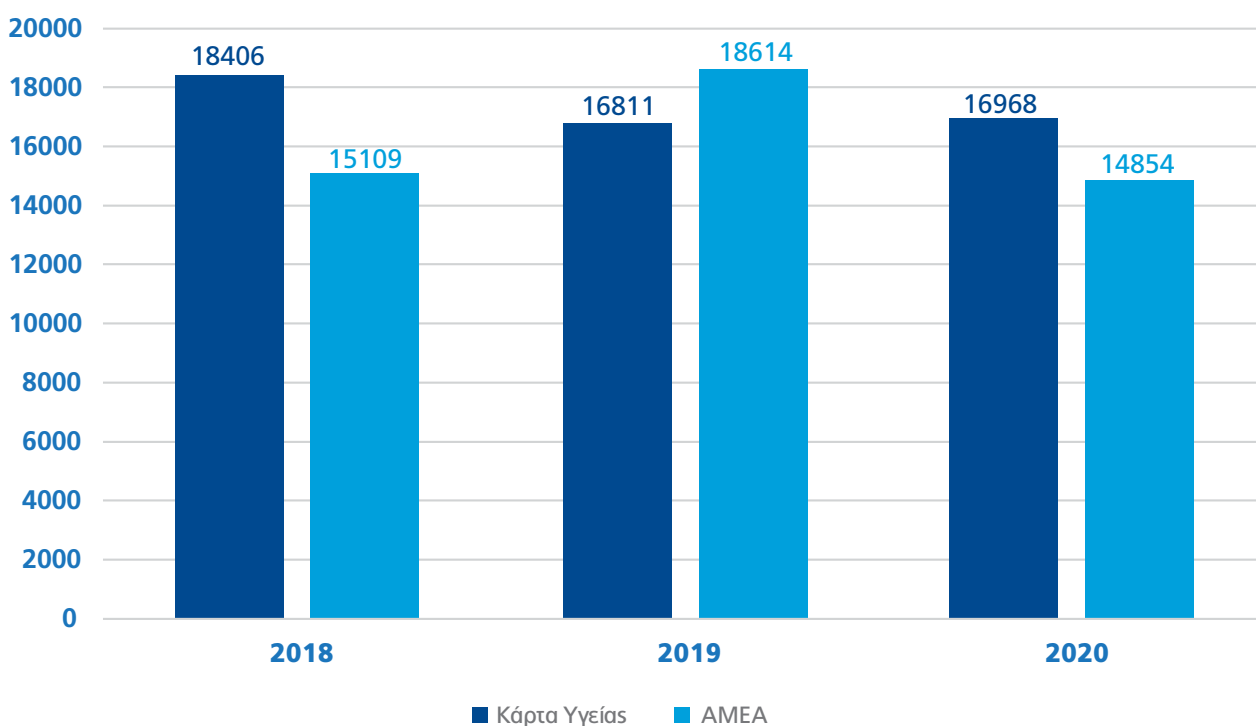
Υπάρχουν 2 προϊόντα ειδικά για τις κοινωνικά ευπαθείς ομάδες:

ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ	ΚΑΡΤΑΣ ΥΓΕΙΑΣ	ΔΙΕΛΕΥΣΕΙΣ ΑΜΕΑ
ΤΥΠΟΣ ΕΥΠΑΘΕΙΑΣ:	Καρκίνοπαθείς / Νεφροπαθείς	ΑμΕΑ
ΚΟΣΤΟΣ ΔΙΕΛΕΥΣΗΣ:	5,00€	5,00€
ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ ΣΥΝΔΡΟΜΗ:	ΝΑΙ	ΟΧΙ
ΜΕΣΟ:	Κάρτα	Μπλε κάρτα στάθμευσης
ΕΚΔΟΣΗ:	Εκδίδεται από το ΤΕΠ	Εκδίδεται από το κράτος

Στο τέλος του 2020, ο συνολικός αριθμός ενεργών Καρτών Υγείας ήταν **484**.

Ο παρακάτω πίνακας παρουσιάζει τις συνολικές ετήσιες διελεύσεις με τα δύο προϊόντα. Το 2020 ο αριθμός των διελεύσεων με την Κάρτα Υγείας κυμάνθηκε στα ίδια επίπεδα με το προηγούμενο έτος, ενώ σημειώθηκε πτώση κατά 20% στις διελεύσεις ΑΜΕΑ, λόγω των περιορισμών ταξιδιού, που επιβλήθηκαν λόγω της πανδημίας.

Ευπαθείς Ομάδες - Ετήσιες Διελεύσεις

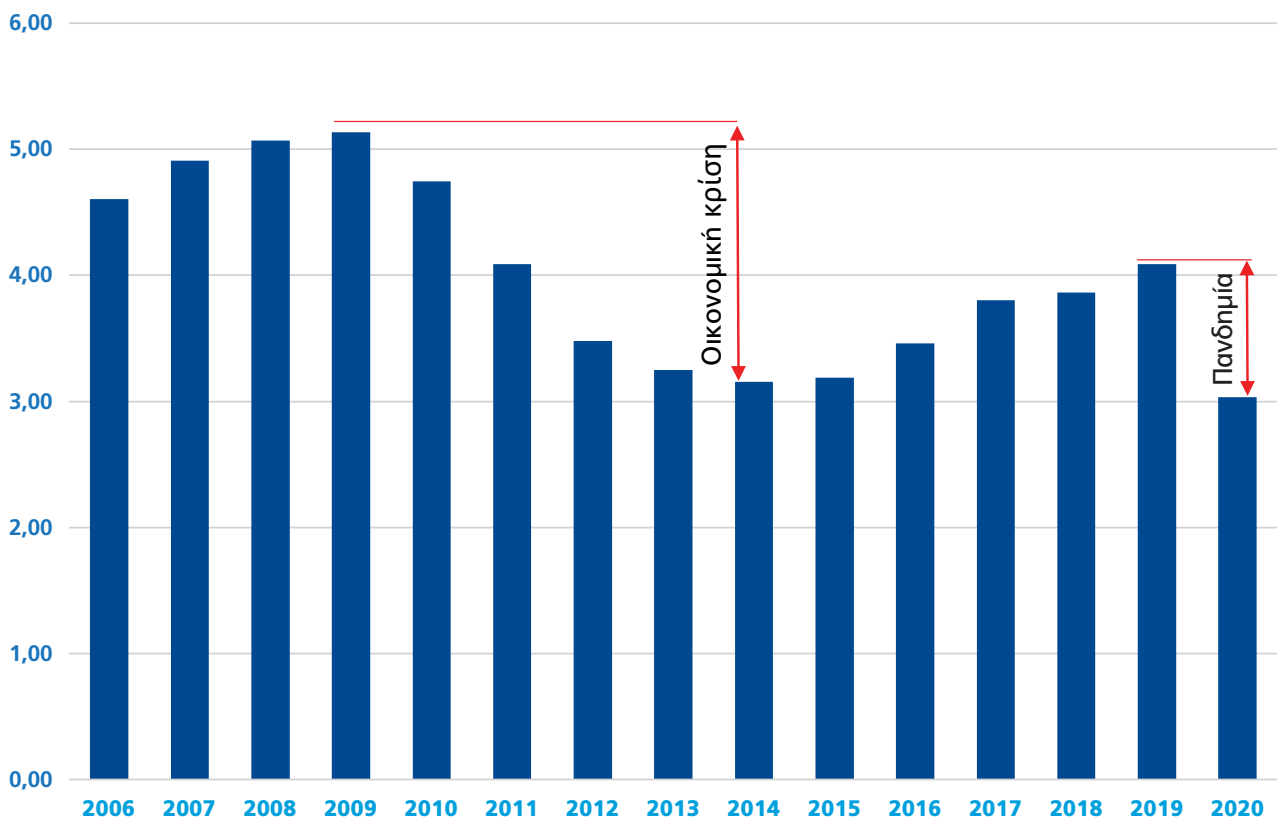


03 | ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑΣ

Από το 2009 έως το 2014 σημειώθηκε σημαντική μείωση της κίνησης (-38,5%) λόγω της οικονομικής κρίσης.

Στα επόμενα πέντε χρόνια (2015-2019), βλέπουμε μια θετική τάση, καθώς υπάρχει σταδιακή αύξηση του αριθμού των συνολικών συναλλαγών (+28,3%), η οποία τελειώνει με την έναρξη της πανδημίας και τους περιορισμούς που εφαρμόζονται σε εθνικό επίπεδο σχετικά με τις μετακινήσεις, με αποτέλεσμα να υπάρξει μείωση κατά 25,8% μέσα στο 2020.

Συνολικές Συναλλαγές (εκατομμύρια)



ΜΕ ΜΙΑ
ΜΑΤΙΑ...

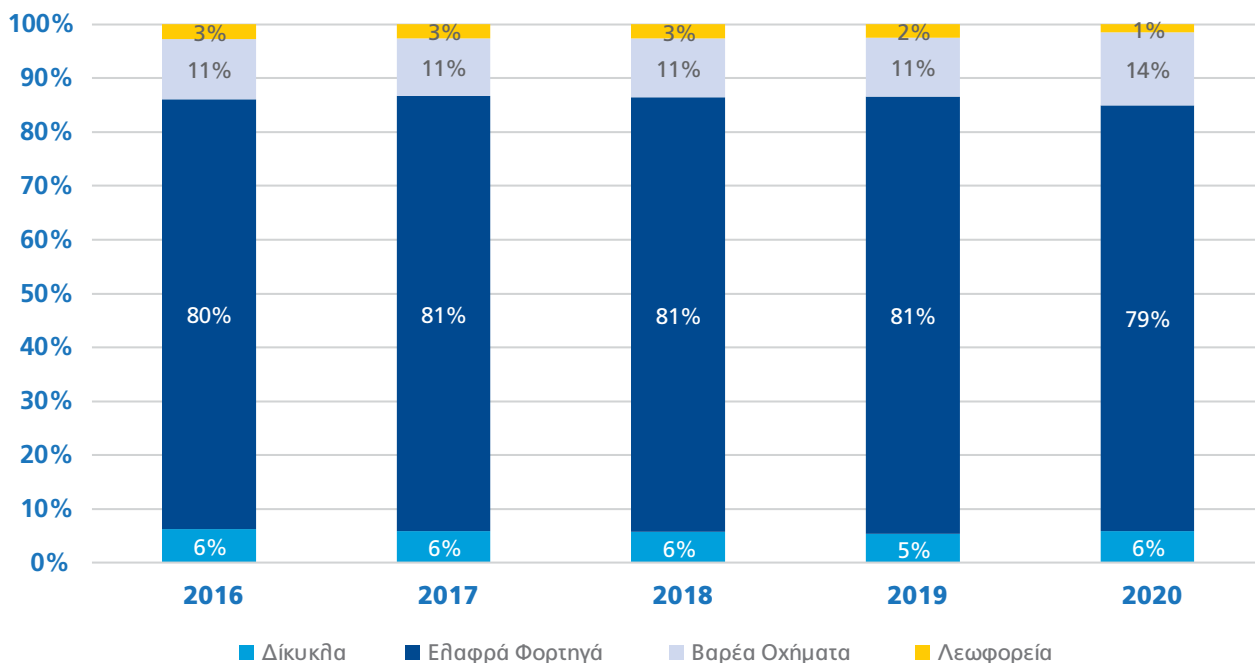
Βασικά στοιχεία κυκλοφορίας για το 2020:

- **Συνολική Κυκλοφορία: -25,8%** (σε σύγκριση με το 2019), εξαιτίας των περιορισμών στις μετακινήσεις λόγω της πανδημίας.
- **79%** της συνολική κυκλοφορίας προέρχεται από ελαφρά οχήματα, **14%** από βαρέα και **7%** από λεωφορεία.

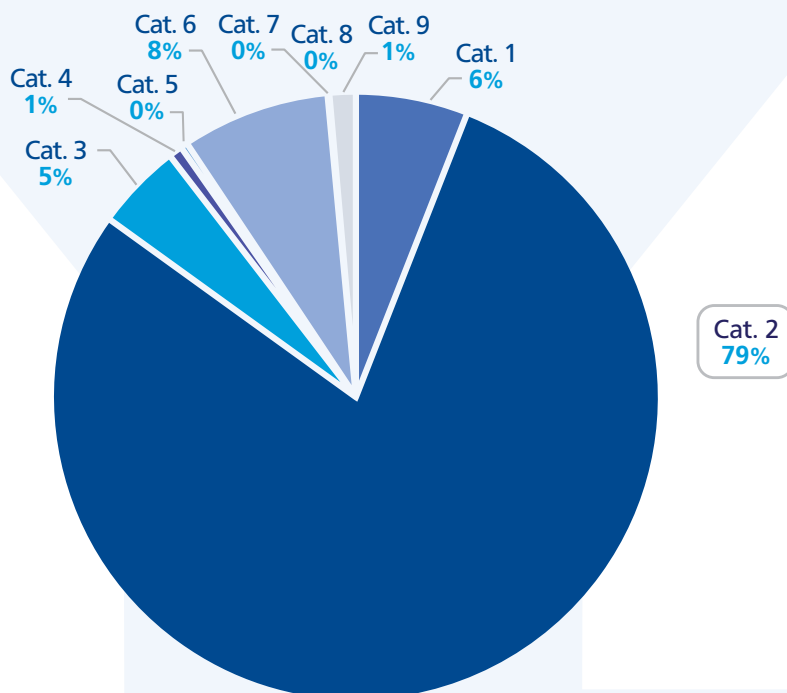
Όσον αφορά την κυκλοφορία ανά τύπο οχήματος, τα ελαφρά οχήματα αντιπροσωπεύουν τη συντριπτική πλειοψηφία των διελεύσεων κατά τη διάρκεια των ετών, καταδεικνύοντας σταθερό αριθμό διελεύσεων ετησίως μεταξύ 2017-2019, ενώ σημειώθηκε μείωση 2% το 2020, λόγω των περιορισμών που επιβλήθηκαν για τον κορονοϊό.

Από την άλλη πλευρά, παρατηρούμε αύξηση 3% στην κυκλοφορία βαρέων οχημάτων κατά τη διάρκεια του 2020, καθώς αυτή η κατηγορία δεν επηρεάστηκε άμεσα από τους περιορισμούς στις μετακινήσεις.

Ανάλυση της Κυκλοφορίας ανά Κατηγορία Οχήματος



Κυκλοφορία ανά Κατηγορία Οχήματος 2020





Σύνολο Διελεύσεων ανά Μήνα - Βόρεια Κατεύθυνση

		1	2	3	4	5	6	7	8	9
Ιανουάριος	1	4889	106796	6178	798	398	8701	82	121	3388
Φεβρουάριος	2	5613	103738	6017	834	333	8744	87	187	3294
Μάρτιος	3	4375	63377	5514	773	339	10368	36	32	1654
Απρίλιος	4	1959	22589	4270	830	302	9165	32	5	288
Μάιος	5	6138	69421	5254	856	356	11561	66	14	929
Ιούνιος	6	10968	117837	5854	960	430	12580	84	70	1771
Ιούλιος	7	13711	167857	6529	938	474	11416	112	40	2049
Αύγουστος	8	15162	213242	6309	914	504	9325	64	45	2379
Σεπτέμβριος	9	10397	110936	6373	1073	595	9123	83	47	1782
Οκτώβριος	10	10006	107860	6286	970	607	8919	80	54	1841
Νοέμβριος	11	4663	54710	5352	925	508	9261	42	28	891
Δεκέμβριος	12	2741	52594	5401	951	524	9474	49	10	878
ΣΥΝΟΛΟ:		90.622	1.190.952	69.307	10.822	5.370	118.637	817	653	21.144

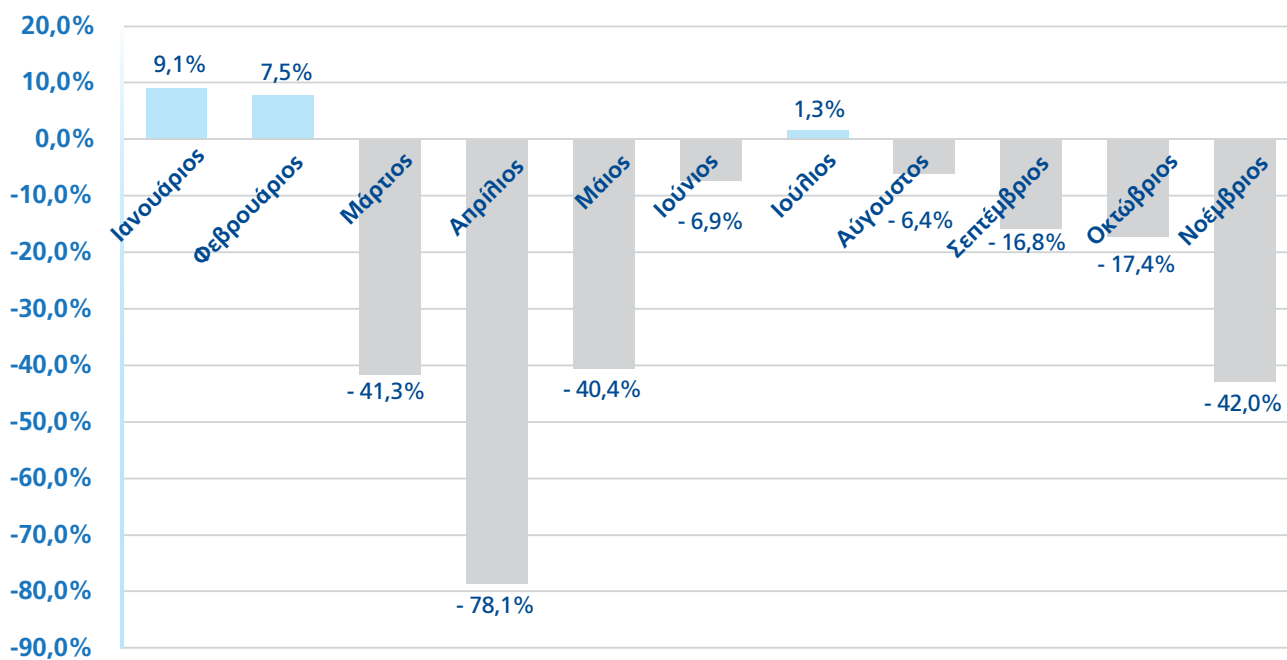
Σύνολο Διελεύσεων ανά Μήνα - Νότια Κατεύθυνση

		1	2	3	4	5	6	7	8	9
Ιανουάριος	1	4861	119607	6193	850	429	9033	97	121	3394
Φεβρουάριος	2	5469	96288	6140	899	388	9128	105	182	3247
Μάρτιος	3	4263	68974	5517	797	371	10433	39	43	1600
Απρίλιος	4	1923	22742	4349	883	309	8956	30	4	280
Μάιος	5	6128	68283	5274	906	436	10854	68	16	970
Ιούνιος	6	10781	114904	2811	1013	512	11339	94	67	1768
Ιούλιος	7	13287	150707	6702	1010	530	11325	109	36	2039
Αύγουστος	8	15300	227187	6309	1037	554	9796	70	47	2387
Σεπτέμβριος	9	10590	120327	6555	1100	604	9763	87	50	1761
Οκτώβριος	10	9998	107035	6395	1033	602	9653	97	67	1821
Νοέμβριος	11	4651	57987	5436	958	524	9653	47	33	903
Δεκέμβριος	12	2642	51315	5480	991	498	9899	43	12	875
ΣΥΝΟΛΟ:		89.893	1.205.356	70.161	11.444	5.757	119.832	886	678	21.045



03 | ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΜΕ ΠΛΗΡΩΜΗ

Σύγκριση Συναλλαγών επί Πληρωμή ανά Μήνα 2020 με 2019



Σημείωση: Η αύξηση στην κυκλοφορία για τον Ιούλιο του 2020 σε σύγκριση με το 2019 οφείλεται στις εθνικές εκλογές, όπου για την περίοδο 04/07/19 – 08/07/19 οι διελεύσεις οχημάτων κατ. 1 & 2 ήταν χωρίς χρέωση.

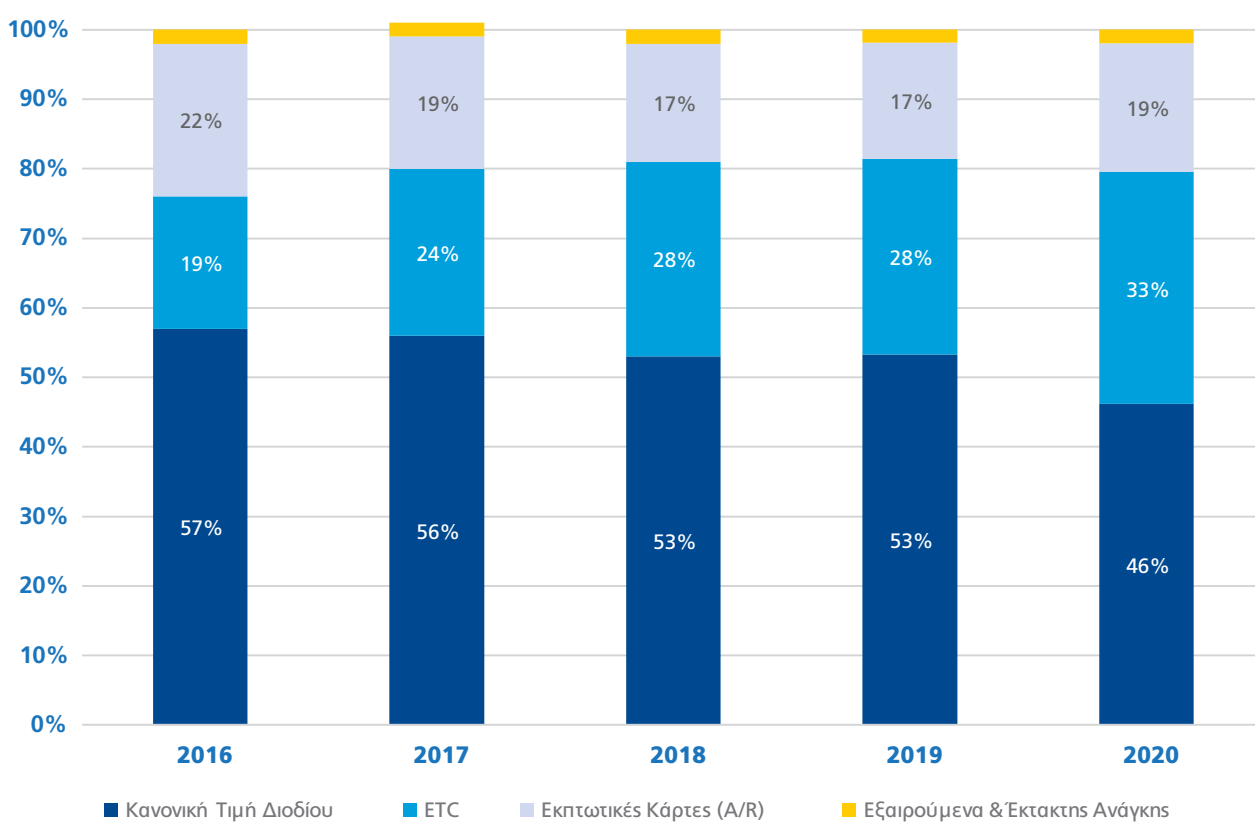


Ανάλυση Τρόπων Πληρωμής & Διέλευσης

Οι διελεύσεις με το πλήρες κόμιστρο διοδίων δείχνουν μια φθίνουσα πορεία κατά τη διάρκεια των ετών σημειώνοντας **μείωση 11% μεταξύ 2016 και 2020**. Παρατηρείται επίσης μια **μείωση στις συναλλαγές** που πραγματοποιούνται **με μετρητά (-24%)**, ενώ ταυτόχρονα οι συναλλαγές **με χρήση τραπεζικής κάρτας** έχουν **αύξηση 13%**, για την ίδια περίοδο ετών.

Η αύξηση της χρήσης τραπεζικής κάρτας οφείλεται στη γενικότερη αλλαγή των συνηθειών του τρόπου πληρωμής μετά την οικονομική κρίση, όπου τα μηχανήματα POS έγιναν υποχρεωτικά για τη συντριπτική πλειονότητα των επιχειρήσεων, με κορύφωση κατά τη διάρκεια της πανδημίας όπου αποφεύγονταν οι συναλλαγές σε μετρητά.

Τρόποι Διέλευσης (% επί των συνολικών εσόδων)



Το E-pass παρουσιάζει μια **αυξανόμενη τάση (14%)** μεταξύ του 2016 και του 2020, καθώς όλο και περισσότεροι χρήστες κατανοούσαν τα οφέλη από τη χρήση πομποδέκτη όσον αφορά την εξοικονόμηση χρόνου στη διάρκεια του ταξιδιού τους, καθώς και τις εκπτώσεις που παρέχονται. **Ειδικά για το 2020, το E-pass προωθήθηκε ιδιαίτερα, ως ένας ασφαλής και ανέπαφος τρόπος διέλευσης, λόγω της πανδημίας.**

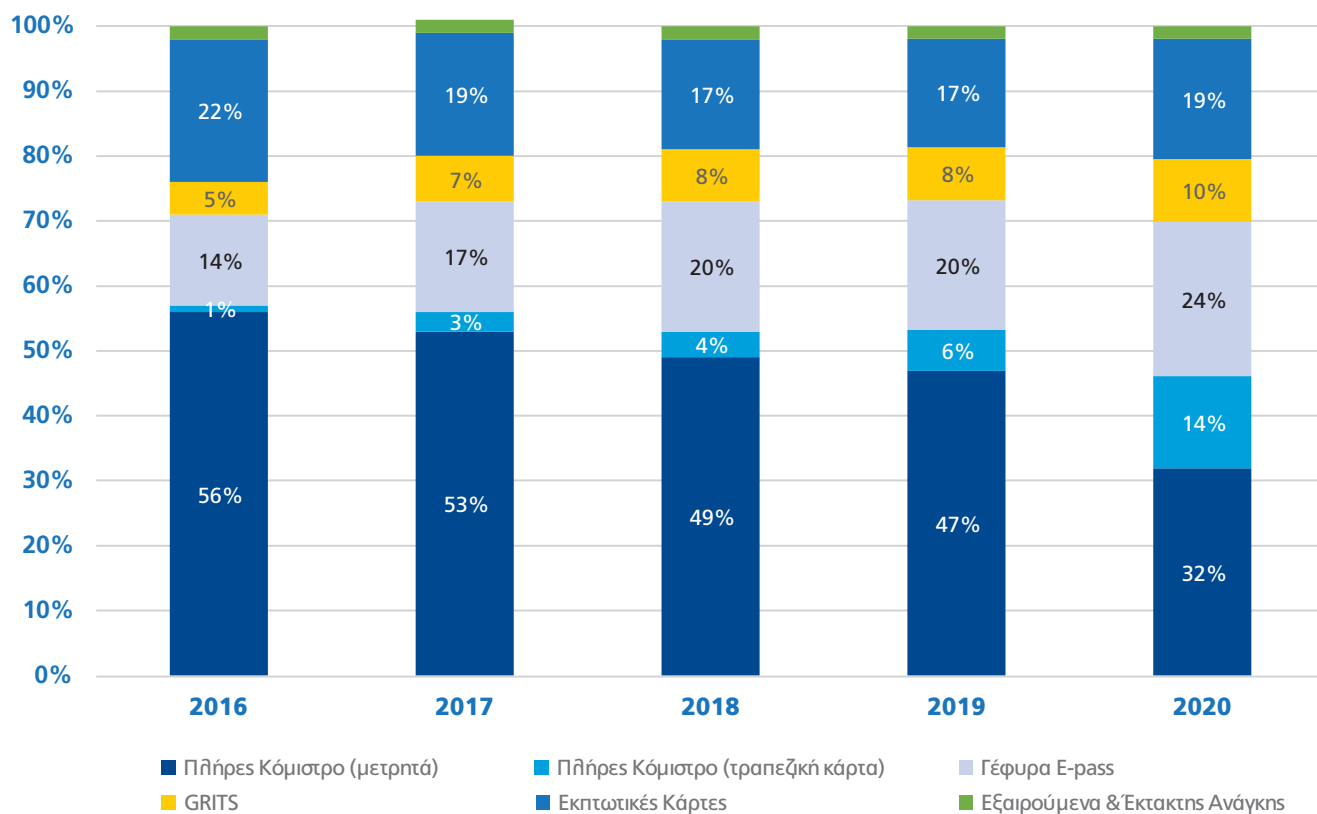


ΜΕ ΜΙΑ
ΜΑΤΙΑ...

Μεταξύ 2016 και 2020:

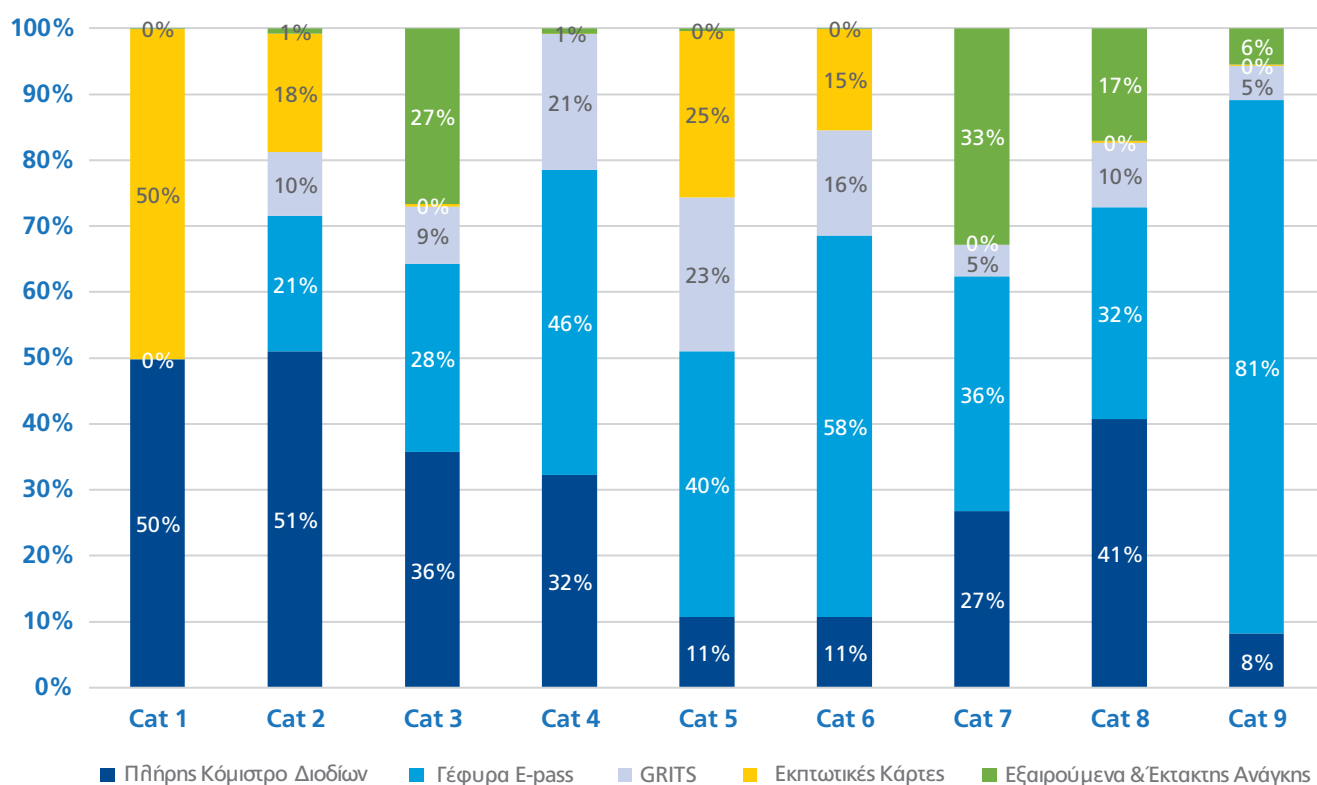
- Σταδιακή μείωση του πλήρους κομίστρου διοδίων
- Σταδιακή αύξηση της διείσδυσης του E-pass

Ανάλυση Τρόπων Διέλευσης (% επί των συνολικών συναλλαγών)



Συναλλαγές ανά Τρόπο Πληρωμής & ανά Κατηγορία Οχήματος

(%) για το 2020



Το 50% των συναλλαγών που αφορούν χρήστες μοτοσικλετών (κατ.1) προτιμούν να χρησιμοποιούν **εκπτώτική κάρτα ΜΟΤΟ για τις διελεύσεις τους, ενώ το 31%** των επιβατικών αυτοκινήτων (κατ.2) **χρησιμοποιούν πομποδέκτη.**

Η **συντριπτική πλειονότητα των φορτηγών με 4 ή περισσότερους άξονες (κατ. 5 & 6), προτιμούν το E-pass και τις ηλεκτρονικές λωρίδες για τις διελεύσεις τους,** αντί για λωρίδες με εισπράκτορα.

Η **ίδια τάση εμφανίζεται και στα λεωφορεία (κατ.9), με το 86% των συνολικών συναλλαγών αυτής της κατηγορίας να εκτελούνται με πομποδέκτη.**

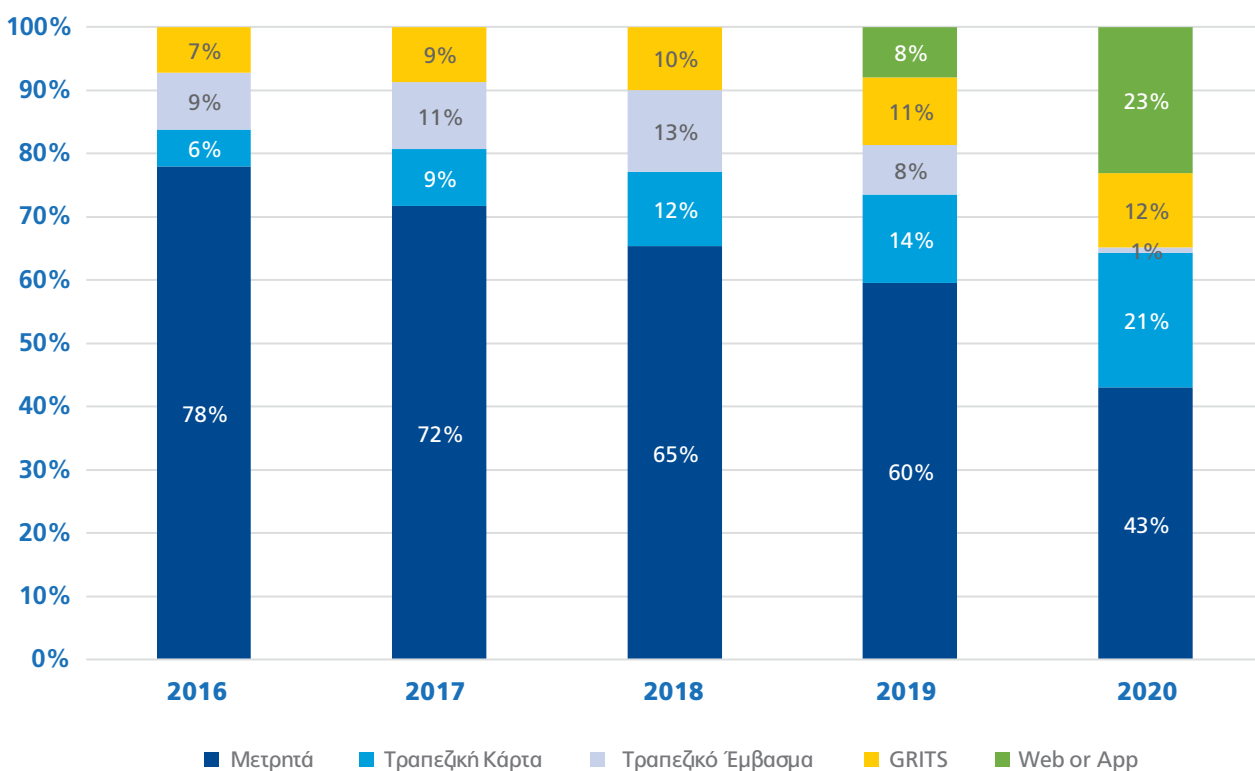
Όσον αφορά τους τρόπους πληρωμής, παρατηρείται **μείωση κατά 35% στη χρήση μετρητών** από το 2016, ενώ ταυτόχρονα υπάρχει **αύξηση κατά 15% στη χρήση τραπεζικών καρτών.**

Το 2019, είδαμε την **έναρξη των online υπηρεσιών για συνδρομητές E-pass, οι οποίες περιλάμβαναν την ηλεκτρονική επαναφόρτιση του λογαριασμού τους μέσω του website ή της εφαρμογής για κινητές συσκευές.**

Για το 2020, οι online συναλλαγές μέσω του website ή της εφαρμογής αντιπροσωπεύουν το **23% των συνολικών εσόδων, αύξηση 15% από πέρυσι.**

Τρόποι Πληρωμής Διελύσεων, Αγοράς Προϊόντος ή Επαναφόρτισης Πομποδέκτη

(% επί των Συνολικών Εσόδων)

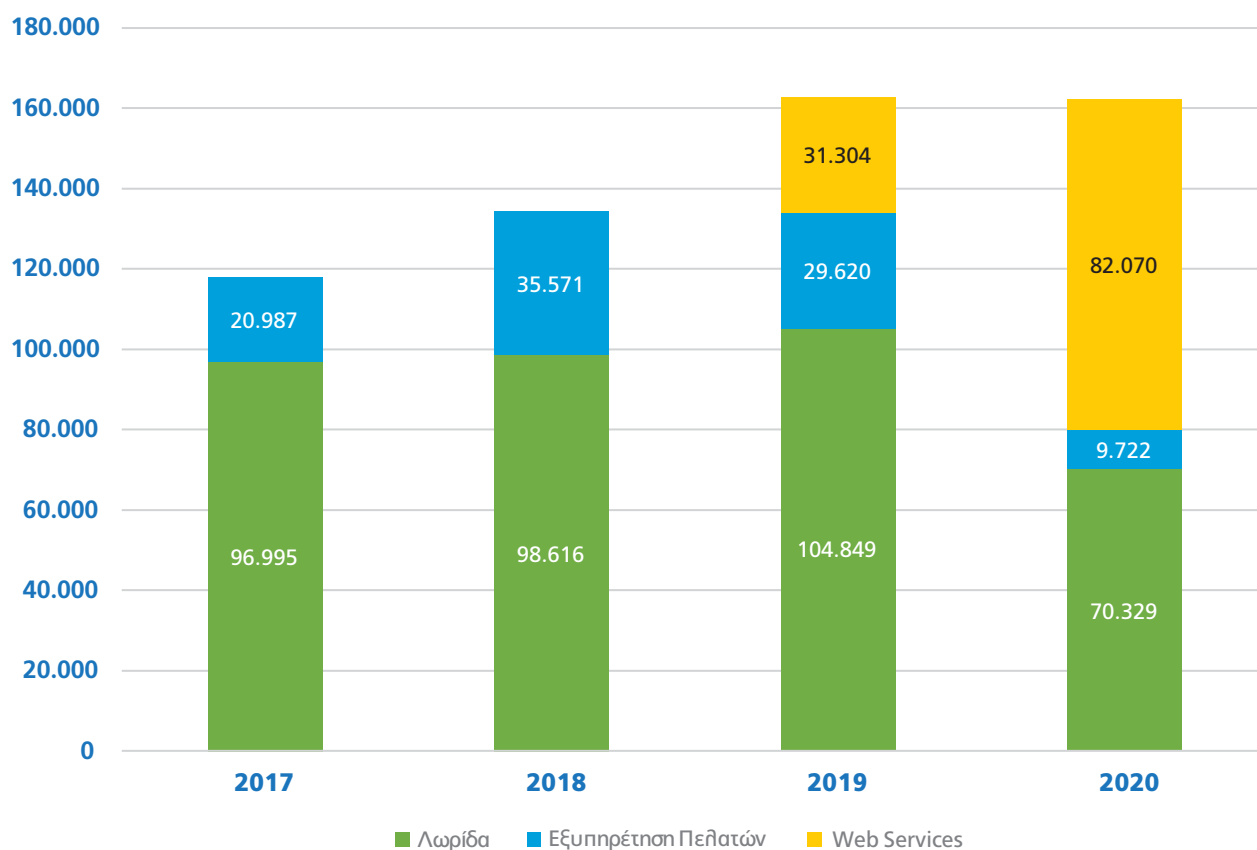




Το 2020, σημειώθηκε μείωση κατά 32,9% στις επαναφορτίσεις που πραγματοποιήθηκαν σε λωρίδα, η οποία πιθανώς συνδέεται με τις προωθητικές καμπάνιες που πραγματοποιήθηκαν για τις online υπηρεσίες σαν έναν ευκολότερο και γρηγορότερο τρόπο επαναφόρτισης, αλλά και έναν τρόπο που δεν απαιτεί ανθρώπινη επαφή, λόγω του κορονοϊού.

Συνολικά, για το 2020, το 43% των επαναφορτίσεων πραγματοποιήθηκε στη λωρίδα, το 6% μέσω της εξυπηρέτησης πελατών και το 51% στο διαδίκτυο.

Αριθμός Επαναφορτίσεων E-pass ανά Τρόπο Επαναφόρτισης



ΜΕ ΜΙΑ
ΜΑΤΙΑ...

• Από το 2016

- Οι πληρωμές με τη χρήση μετρητών έχουν μειωθεί περίπου στο μισό.
- Οι πληρωμές με τη χρήση τραπεζικών καρτών έχουν αυξηθεί στο τριπλάσιο.

• Το 2020:

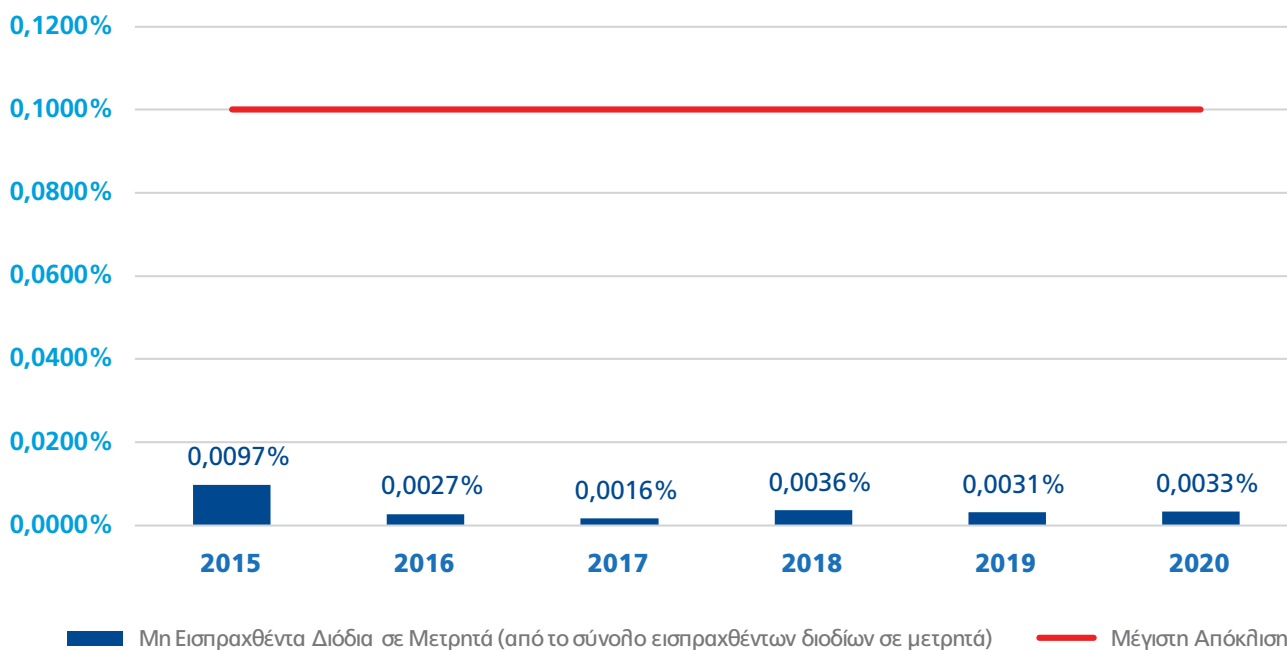
- 43% των επαναφορτίσεων πραγματοποιήθηκαν σε λωρίδα, 6% από το ΤΕΠ και 51% online.

05 | ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΣΥΛΛΟΓΗΣ ΔΙΟΔΙΩΝ

Η ποιότητα και η ακρίβεια της συλλογής διοδίων είναι μία από τις προτεραιότητές μας.

Το παρακάτω γράφημα παρουσιάζει την απόδοσή μας για τα τελευταία 6 χρόνια. Η μέγιστη απόκλιση καθορίζεται από την Σύμβαση Λειτουργίας, μεταξύ του Παραχωρησιούχου και του Λειτουργού.

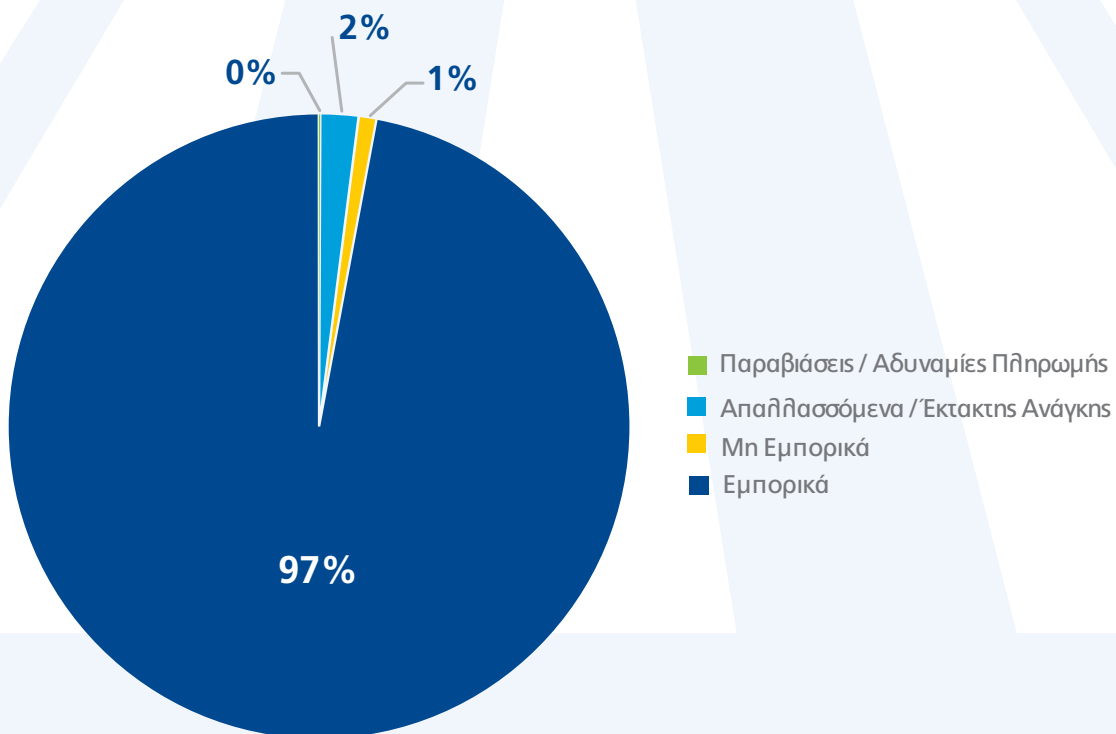
Ποιότητα Συλλογής Διοδίων σε Λωρίδες



06 | ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΧΩΡΙΣ ΠΛΗΡΩΜΗ

Το παρακάτω γράφημα παρουσιάζει την ανάλυση των συνολικών διελεύσεων που πραγματοποιήθηκαν το 2020:

Ανάλυση Διελεύσεων για το 2020



Η εμπορική κίνηση αντιπροσωπεύει το 97% των συνολικών συναλλαγών. Οι υπόλοιπες συναλλαγές αναλύονται ως εξής:

- 1% των συναλλαγών πραγματοποιείται από μη πελάτες (όπως υπάλληλοι της Γέφυρα Α.Ε., υπεργολάβοι) μέσω εκπαιδευτικών προϊόντων διαθέσιμων αποκλειστικά για τις ανάγκες της εταιρείας
- 2% των συναλλαγών αφορούν απαλλασσόμενες διελεύσεις (εξαιρέσεις από την καταβολή διοδίων, οχήματα έκτακτης ανάγκης κλπ).
- 0,07% των συναλλαγών αφορούν παραβιάσεις ή περιπτώσεις αδυναμίας πληρωμής.



ΜΕ ΜΙΑ
ΜΑΤΙΑ...

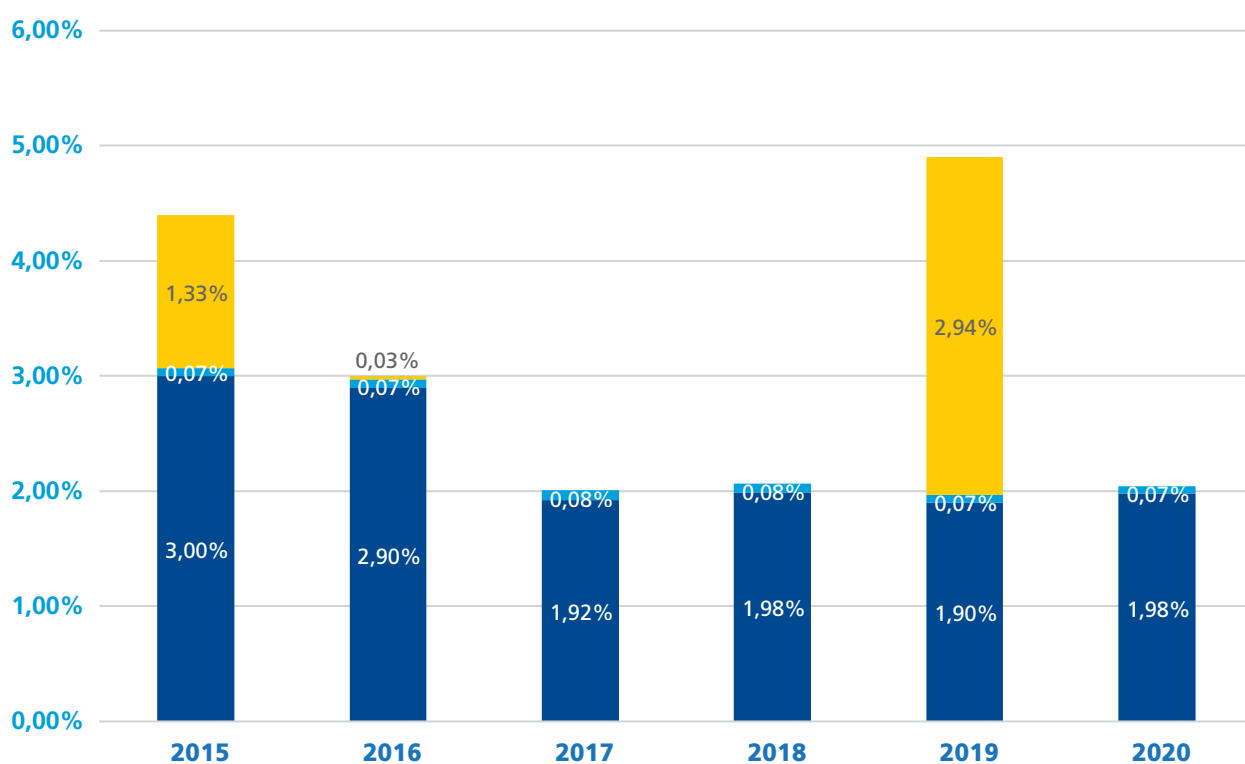
- 0,07% των συναλλαγών αφορούν παραβιάσεις ή περιπτώσεις αδυναμίας πληρωμής.
- Το 2020 εισπράχθηκε το 12,6% των συνολικών απωλειών από παραβιάσεις και αδυναμίες πληρωμής.
- Η συντριπτική πλειοψηφία των περιπτώσεων παραβίασης (93,9%) συνέβη από οχήματα που ακολούθησαν προπορευόμενο όχημα.

Οι μη πληρωθείσες συναλλαγές είναι σχετικά σταθερές από το 2017 (περίπου 2% της συνολικής κυκλοφορίας), με εξαίρεση το 2019, όπου η αύξηση οφείλεται στις ελεύθερες διελεύσεις κατά τη διάρκεια των εθνικών και τοπικών εκλογικών αναμετρήσεων, οι οποίες αποζημιώθηκαν εν μέρει από το κράτος.

Για το 2015 και το 2016, οι συναλλαγές που αφορούσαν μη εμπορικούς πελάτες, συυπολογίζονταν στις εξαιρούμενες / απαλλασσόμενες συναλλαγές, ενώ από το 2017 άλλαξε ο τρόπος υπολογισμού, το οποίο εξηγεί και την πτώση των συγκεκριμένων συναλλαγών από 3% σε σχεδόν 2%.

Οι παραβιάσεις και οι αδυναμίες πληρωμής αντιπροσωπεύουν λιγότερο από 0,1% της συνολικής κυκλοφορίας κατά τη διάρκεια των ετών.

Μη πληρωθείσες συναλλαγές (% επί της συνολικής κυκλοφορίας)

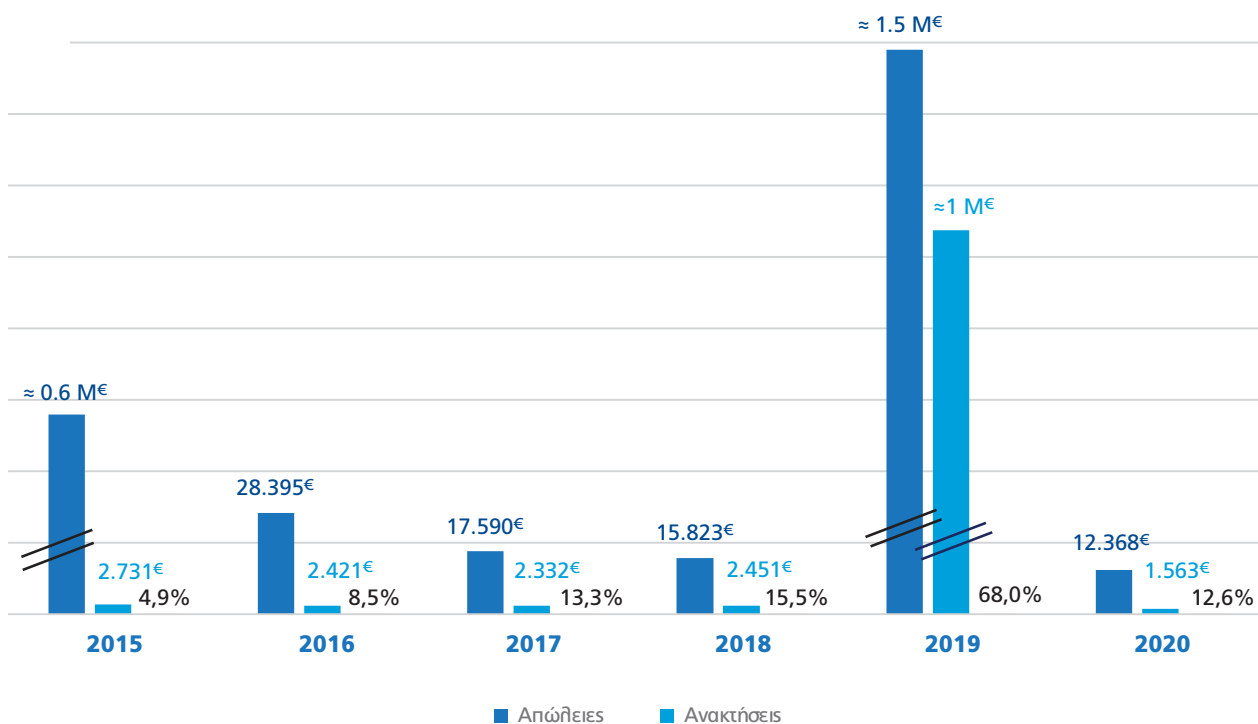


■ Απαλλασσόμενα & Έκτακτης Ανάγκης ■ Παραβιάσεις / Αδυναμίες Πληρωμής ■ Μη Καταβολή Λόγω Ιδιαίτερης Περίπτωσης

Η ανάκτηση εσόδων από παραβιάσεις, αδυναμίες πληρωμών και έκτακτα γεγονότα παρουσιάζουν μια θετική τάση τα τελευταία έτη, όπως φαίνεται και στο παρακάτω γράφημα:

Απώλειες & Ανακτήσεις από Παραβιάσεις, Αδυναμίες Πληρωμής & έκτακτα

Γεγονότα (αξία σε € / % ανάκτησης)



Το 2020, το 12,6% των συνολικών απωλειών έχει ανακτηθεί, μέσω γραπτών επιστολών που απευθύνονται στους παραβάτες ή / και τηλεφωνικών κλήσεων, ανάλογα με τα διαθέσιμα στοιχεία για κάθε περίπτωση.

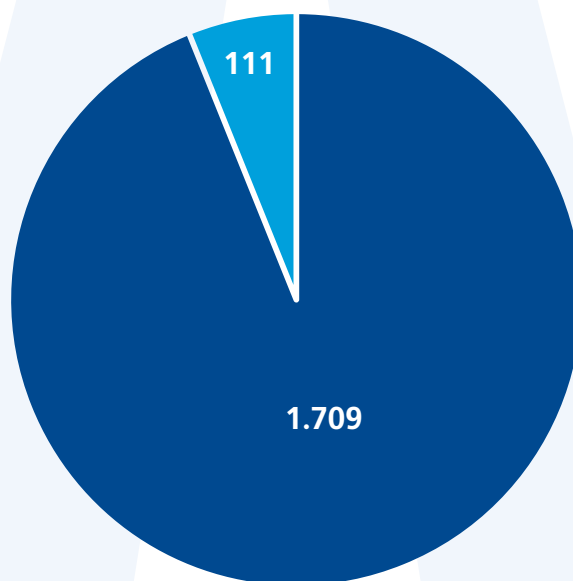
- Σημειώσεις:**
- 2015:** Μη καταβολή διοδίων κατόπιν κρατικής απόφασης για την περίπτωση του δημοψηφίσματος
 - 2016:** Μη καταβολή διοδίων κατά τη διάρκεια διαδήλωσης
 - 2019:** Μη καταβολή διοδίων κατόπιν κρατικής απόφασης για τη διεξαγωγή εκλογικών αναμετρήσεων, η οποία εν μέρει αποζημιώθηκε



Η συντριπτική πλειονότητα των παραβιάσεων (93,9%) πραγματοποιήθηκε από οχήματα τα οποία ακολούθησαν προπορευόμενο, ενώ οι υπόλοιπες περιπτώσεις (6,1%) αφορούσαν περιστατικά στα οποία η μπάρα παρέμεινε ανοιχτή από προηγούμενη συναλλαγή.

Το 74,8% των συνολικών παραβιάσεων αφορούσε οχήματα με καλυμμένες πινακίδες κυκλοφορίας (πλήρως ή εν μέρει) ή ελλιπείς / δυσανάγνωστες πινακίδες, οι οποίες κατέστησαν αδύνατη την αναγνώριση του ιδιοκτήτη του οχήματος.

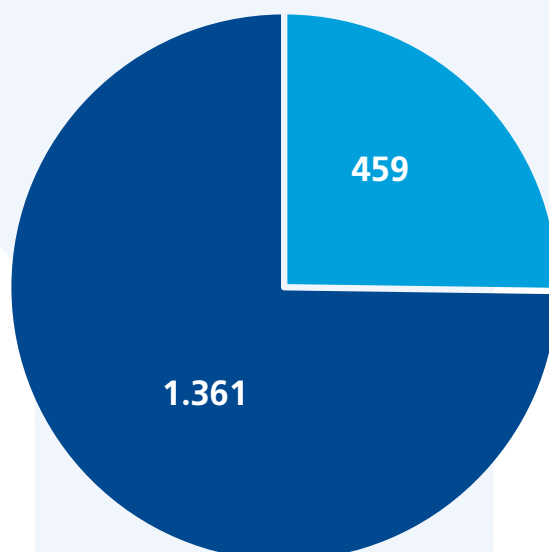
Τύποι Παραβιάσεων 2020



■ Ακολούθησε Προπορευόμενο Όχημα ■ Ανοιχτή Μπάρα

Ανάλυση Περιστατικών Παραβίασης Αναλογά με την Ορατότητα του Αριθμού

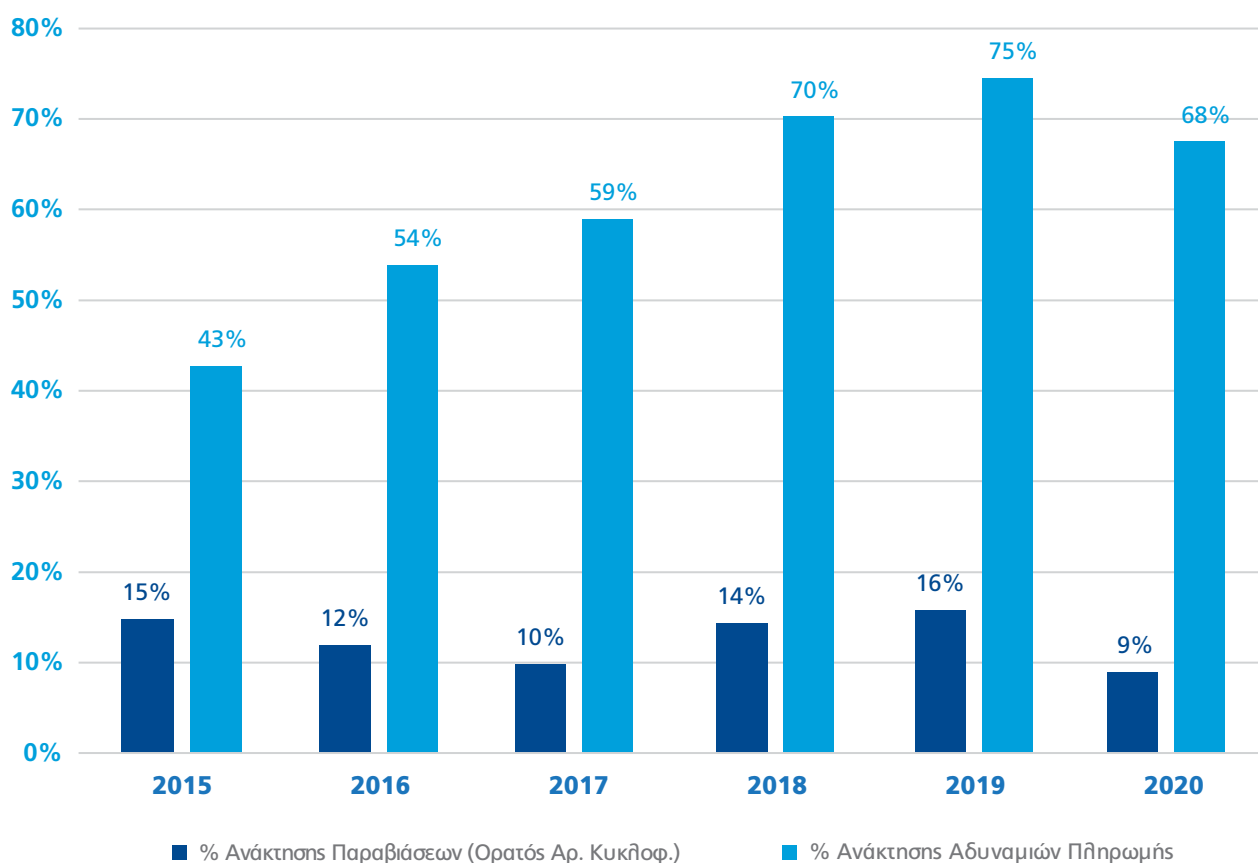
Κυκλοφορίας του Οχήματος 2020



■ Παραβίαση με Ορατό Αρ. Κυκλοφορίας ■ Παραβίαση με μη Ορατό Αρ. Κυκλοφορίας

Συγκριτικά, η ανάκτηση απώλειας εσόδων από αδυναμίες πληρωμής, είναι πολύ υψηλότερη από την ανάκτηση παραβιάσεων, καθώς στην πρώτη περίπτωση, ο χρήστης παρέχει όλα τα προσωπικά του στοιχεία και επομένως είναι ευκολότερο να υπάρξει επικοινωνία μαζί του.

Ποσοστό Ανάκτησης Οφειλών από Παραβιάσεις & Αδυναμίες Πληρωμής



07

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ

ΔΙΕΛΕΥΣΕΙΣ & ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΔΙΑΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑΣ (GRITS)

Μέχρι το τέλος του 2020, το Γέφυρα E-pass είχε 22.041 συνδρομητές, χρησιμοποιώντας συνολικά 28.686 πομποδέκτες.

Οι συνδρομητές του Γέφυρα E-pass είναι οι συχνότεροι χρήστες της γέφυρας από οποιονδήποτε άλλο κάτοχο πομποδέκτη από άλλον πάροχο, με μέσο όρο 34 διελεύσεις ανά μήνα.

Σύμφωνα με τους Όρους της Διαλειτουργικότητας, δεχόμαστε πομποδέκτες από όλους τους ελληνικούς αυτοκινητοδρόμους για διελεύσεις από τις λωρίδες ETC, χρεώνοντας τον συνδρομητή με το πλήρες κόμιστρο διοδίων.

ΠΑΡΟΧΟΣ	ΠΟΜΠΟΔΕΚΤΕΣ ΣΕ ΧΡΗΣΗ	ΣΥΝΟΛΙΚΕΣ ΔΙΕΛΕΥΣΕΙΣ	Μ.Ο. Διελεύσεων ανά Πομποδέκτη				
			Σύνολο	Κατ. 2	Κατ. 3 & 4	Κατ. 5 & 6	Κατ. 7, 8 & 9
ΓΕΦΥΡΑ	19745	663857	34	20	85	84	30
ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΟΔΟΣ	110	207	2	2	2	2	0
ΟΛΥΜΠΙΑ ΟΔΟΣ	10524	52060	5	4	8	7	7
ΑΥΤ/ΜΟΣ ΑΙΓΑΙΟΥ	4790	19330	4	3	5	5	2
ΕΓΝΑΤΙΑ ΟΔΟΣ	307	627	2	2	3	2	2
ΝΕΑ ΟΔΟΣ	2579	6102	2	2	4	2	4
ΑΤΤΙΚΗ ΟΔΟΣ	59126	214469	4	3	6	8	2

Μηνιαίες Διελεύσεις ανά Κατηγορία Οχήματος

Κατηγορία 2 - Επιβατικά οχήματα				
ΠΑΡΟΧΟΣ	Αριθμός Διελεύσεων ανά Μήνα			
	1 - 5	6 - 10	11 - 20	>20
ΓΕΦΥΡΑ	83,6%	7,8%	4,4%	4,3%
ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΟΔΟΣ	98%	2%	0%	0%
ΟΛΥΜΠΙΑ ΟΔΟΣ	99,1%	0,8%	0,1%	0%
ΑΥΤ/ΜΟΣ ΑΙΓΑΙΟΥ	99,6%	0,4%	0%	0%
ΕΓΝΑΤΙΑ ΟΔΟΣ	97,8%	1,5%	0,7%	0%
ΝΕΑ ΟΔΟΣ	98,3%	1,5%	0,2%	0%
ΑΤΤΙΚΗ ΟΔΟΣ	99,6%	0,3%	0%	0%

Κατηγορία 3 & 4 - Φορτηγά				
ΠΑΡΟΧΟΣ	Αριθμός Διελεύσεων ανά Μήνα			
	1 - 5	6 - 10	11 - 20	>20
ΓΕΦΥΡΑ	46,6%	26,3	12,7%	14,4%
ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΟΔΟΣ	100%	0%	0%	0%
ΟΛΥΜΠΙΑ ΟΔΟΣ	95,3%	2,8%	1,3%	0,6%
ΑΥΤ/ΜΟΣ ΑΙΓΑΙΟΥ	97,9%	2,1%	0%	0%
ΕΓΝΑΤΙΑ ΟΔΟΣ	95,9%	2%	2%	0%
ΝΕΑ ΟΔΟΣ	90,9%	5,2%	2,8%	1%
ΑΤΤΙΚΗ ΟΔΟΣ	96,9%	2,2%	0,8%	0,1%

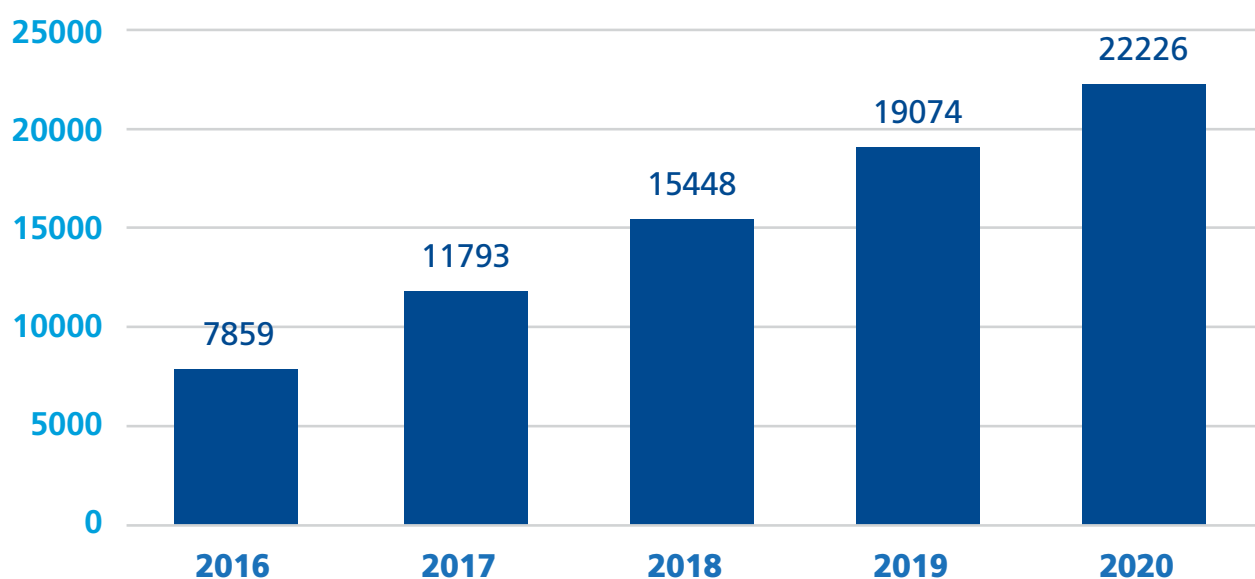
Κατηγορία 5 & 6 - Φορτηγά				
ΠΑΡΟΧΟΣ	Αριθμός Διελεύσεων ανά Μήνα			
	1 - 5	6 - 10	11 - 20	>20
ΓΕΦΥΡΑ	34,5%	26,1%	29,2%	10,2%
ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΟΔΟΣ	95,2%	4,8%	0%	0%
ΟΛΥΜΠΙΑ ΟΔΟΣ	98,9%	1%	0,1%	0%
ΑΥΤ/ΜΟΣ ΑΙΓΑΙΟΥ	97,8%	1,6%	0,6%	0%
ΕΓΝΑΤΙΑ ΟΔΟΣ	100%	0%	0%	0%
ΝΕΑ ΟΔΟΣ	96,4%	2,5%	1,1%	1%
ΑΤΤΙΚΗ ΟΔΟΣ	96%	3,2%	0,8%	0,1%

Κατηγορία 7, 8 & 9 - Λεωφορεία				
ΠΑΡΟΧΟΣ	Αριθμός Διελεύσεων ανά Μήνα			
	1 - 5	6 - 10	11 - 20	>20
ΓΕΦΥΡΑ	63,9%	26,9%	8,2%	1%
ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΟΔΟΣ	89,5%	6,3%	3,7%	0,5%
ΟΛΥΜΠΙΑ ΟΔΟΣ	99%	1%	0%	0%
ΑΥΤ/ΜΟΣ ΑΙΓΑΙΟΥ	100%	0%	0%	0%
ΕΓΝΑΤΙΑ ΟΔΟΣ	91,8%	2%	4,1%	2%
ΝΕΑ ΟΔΟΣ	100%	0%	0%	0%
ΑΤΤΙΚΗ ΟΔΟΣ	63,9%	26,9%	8,2%	1%

- Σημειώσεις:**
1. Ο υπολογισμός των διελεύσεων έχει πραγματοποιηθεί σύμφωνα με τους μήνες για τους οποίους ο πομποδέκτης ήταν ενεργός.
 2. Οι υπολογισμοί που αφορούν ΝΟ/ΚΟ και Εγνατία Οδό αφορούν μόνο τους μήνες Νοέμβριο - Δεκέμβριο 2020.

Εξέλιξη συνδρομητών e-pass

Εξέλιξη αριθμού συνδρομητών E-pass



■ Αριθμός Συνδρομητών



ΜΕΡΟΣ
03

**ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ
ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑΣ
& ΟΔΙΚΗ ΑΣΦΑΛΕΙΑ**

01 | ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑΣ

Ανάσχεση κυκλοφορίας (εξαιρουμένων των 90 ωρών με τη μέγιστη κυκλοφορία, έκτακτα συμβάντα & περιπτώσεις όπου όλες οι λωρίδες είναι σε λειτουργία)

Η διάρκεια αναμονής σε λωρίδα διοδίων (όλες οι περιπτώσεις αναμονής με διάρκεια άνω των 2 λεπτών και με περισσότερα από 8 οχήματα σε κάθε ανοιχτή λωρίδα) καταγράφονται και στη συνέχεια προσαρμόζονται με τρεις τρόπους:

- (α) Μεταβατικές περίοδοι 15 λεπτών κατά τις οποίες ο μέσος χρόνος αναμονής ανά όχημα είναι κάτω των 2 λεπτών, δεν συμπεριλαμβάνονται στους υπολογισμούς.
- (β) Ελέγχεται επίσης εάν η κυκλοφοριακή συμμόρφωση έλαβε χώρα, κατά τη διάρκεια των 90 ωρών κυκλοφορίας σε κάθε κατεύθυνση, όπως καταγράφεται από το σύστημα διοδίων. Αυτές οι 90 ώρες ενημερώνονται σε μηνιαία βάση. Ως εκ τούτου, ορισμένες περιπτώ-

σεις που δεν συμπεριλήφθηκαν σε αυτήν τη δεύτερη προσαρμογή κατά τους προηγούμενους μήνες ενδέχεται να εμφανιστούν ξανά τους επόμενους μήνες.

- (γ) Ελέγχεται επίσης εάν η κυκλοφοριακή συμμόρφωση έλαβε χώρα (α) ως αποτέλεσμα συμβάντος ή (β) όταν όλες οι διαθέσιμες λωρίδες ήταν ανοιχτές ή (γ) όταν η αρχική ροή ανά λωρίδα στην κατεύθυνση που επικρατεί κυκλοφοριακή συμμόρφωση, ήταν μεγαλύτερη από 250 οχήματα / ώρα.

Ο μέγιστος χρόνος αναμονής σε λωρίδα διοδίων καθορίζεται από την Σύμβαση Λειτουργίας, μεταξύ του Λειτουργού και του Παραχωρησιούχου.

Μέγιστος Χρόνος Αναμονής: 2 λεπτά

Ιανουάριος	0 ώρα 00 λεπτά	Ιούλιος	0 ώρα 00 λεπτά
Φεβρουάριος	0 ώρα 00 λεπτά	Αύγουστος	0 ώρα 00 λεπτά
Μάρτιος	0 ώρα 00 λεπτά	Σεπτέμβριος	0 ώρα 00 λεπτά
Απρίλιος	0 ώρα 00 λεπτά	Οκτώβριος	0 ώρα 00 λεπτά
Μάιος	0 ώρα 00 λεπτά	Νοέμβριος	0 ώρα 00 λεπτά
Ιούνιος	0 ώρα 00 λεπτά	Δεκέμβριος	0 ώρα 00 λεπτά

Χρόνοι Παρέμβασης (Οδικά Ατυχήματα)

Ο μέγιστος χρόνος παρέμβασης καθορίζεται από την υπογεγραμμένη Σύμβαση Λειτουργίας, μεταξύ του Λειτουργού και του Παραχωρησιούχου.

	ΣΥΜΒΑΝΤΑ ΜΕ ΠΥΡΚΑΓΙΑ: Μέγιστο 3 λεπτά	ΟΔΙΚΑ ΑΤΥΧΗΜΑΤΑ με παροχή πρώτων βοηθειών: Μέγιστο 4 λεπτά	ΤΡΟΧΑΙΑ ΑΤΥΧΗΜΑΤΑ με εφαρμογή προσωρινής σήμανσης: Μέγιστο 5 λεπτά
Ιανουάριος	Κανένα συμβάν	Κανένα συμβάν	1 παρέμβαση / εντός χρόνων
Φεβρουάριος	Κανένα συμβάν	Κανένα συμβάν	Κανένα συμβάν
Μάρτιος	Κανένα συμβάν	Κανένα συμβάν	Κανένα συμβάν
Απρίλιος	Κανένα συμβάν	Κανένα συμβάν	Κανένα συμβάν
Μάιος	Κανένα συμβάν	Κανένα συμβάν	Κανένα συμβάν
Ιούνιος	Κανένα συμβάν	Κανένα συμβάν	Κανένα συμβάν
Ιούλιος	Κανένα συμβάν	1 παρέμβαση / εντός ΔΑ	Κανένα συμβάν
Αύγουστος	Κανένα συμβάν	Κανένα συμβάν	Κανένα συμβάν
Σεπτέμβριος	Κανένα συμβάν	Κανένα συμβάν	Κανένα συμβάν
Οκτώβριος	Κανένα συμβάν	Κανένα συμβάν	1 παρέμβαση / εντός χρόνων
Νοέμβριος	Κανένα συμβάν	Κανένα συμβάν	Κανένα συμβάν
Δεκέμβριος	Κανένα συμβάν	Κανένα συμβάν	Κανένα συμβάν

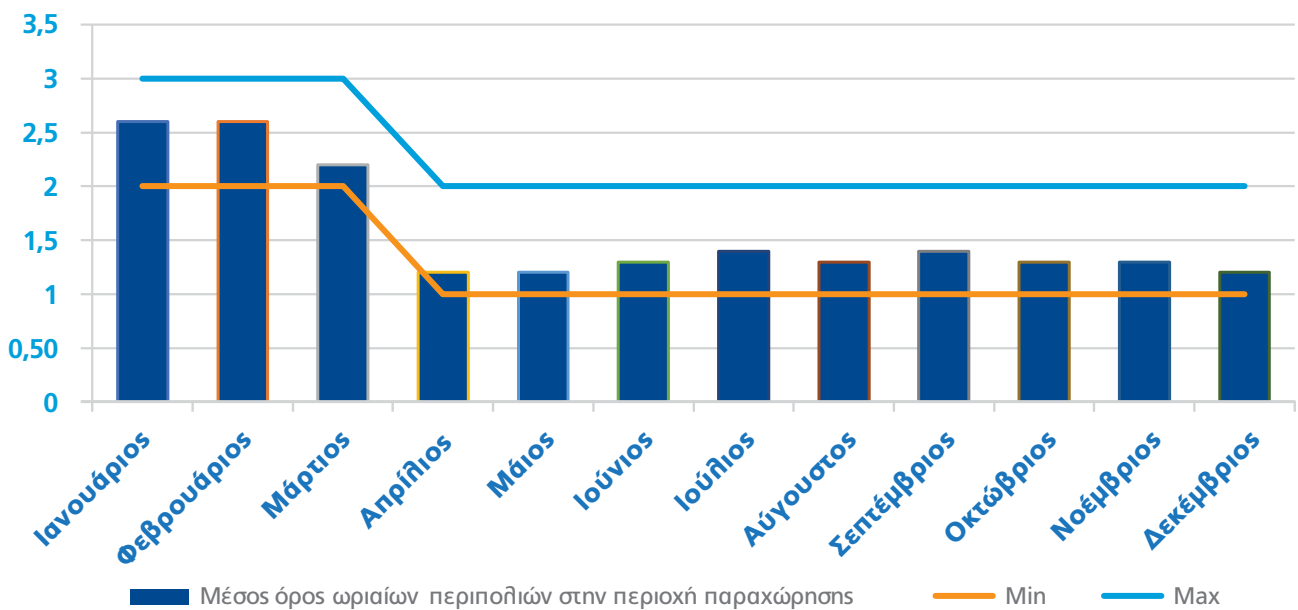


02 | ΠΕΡΙΠΟΛΙΕΣ

Το παρακάτω γράφημα παρουσιάζει **τον μέσο αριθμό περιπολιών για το 2020**. Στόχος μας είναι να υπάρχουν 2 με 3 περιπολίες ανά ώρα.

Από τις 18/09/2020 και λόγω της πανδημίας του κορονοϊού, οι περιπολίες μειώθηκαν σε τουλάχιστον 1 ανά ώρα.

Μ.Ο. Περιπολιών ανά Ώρα 2020



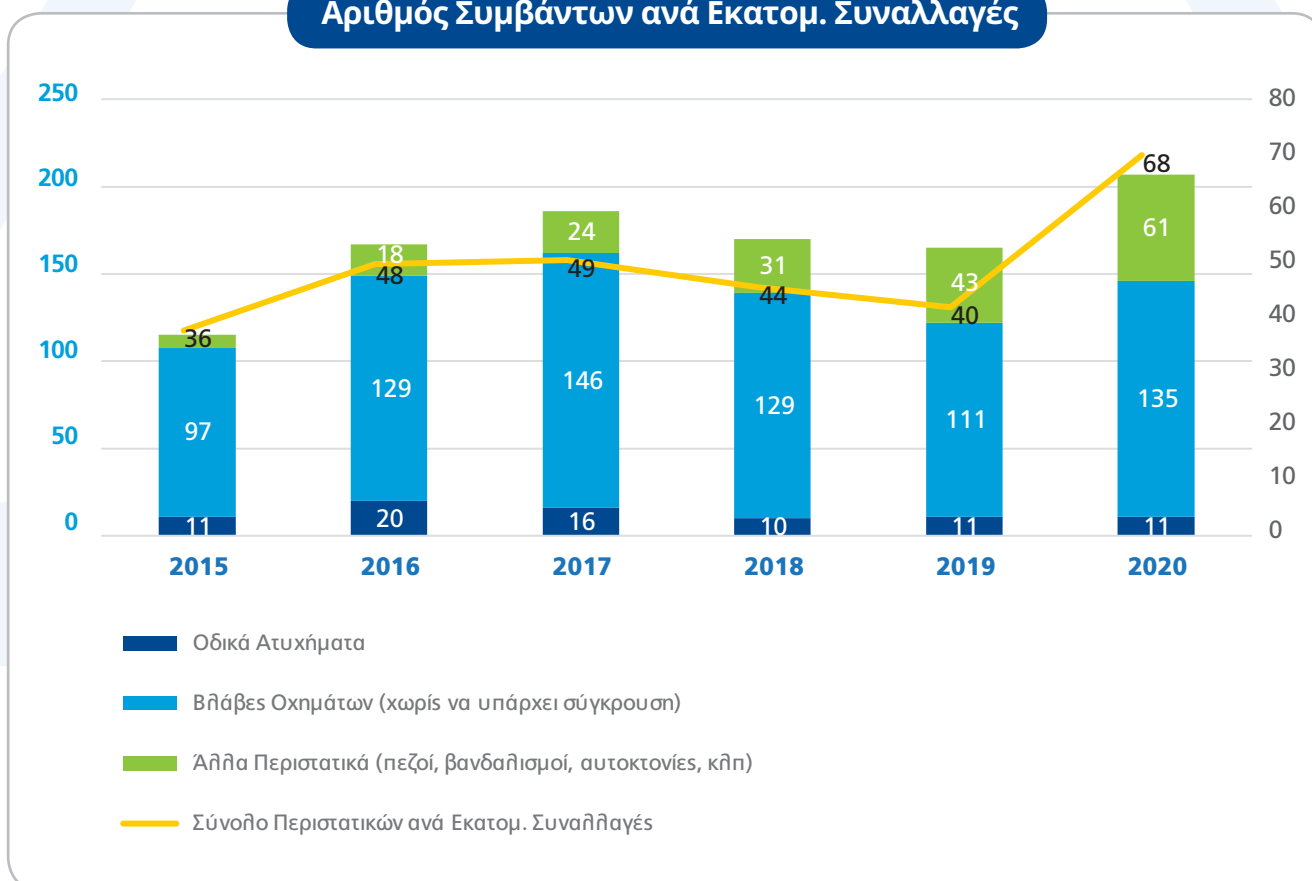
03 ΟΔΙΚΗ ΑΣΦΑΛΕΙΑ

Number of Accident / Breakdown / Incident
Number of Event per millions of transaction

Το 2020 κατεγράφησαν συνολικά 207 οδικά συμβάντα. Το παρακάτω γράφημα παρουσιάζει την ανάλυση των συμβάντων, ανά κατηγορία συμβάντος:

Αριθμός ατυχημάτων / Βλαβών / Άλλων Περιστατικών &

Αριθμός Συμβάντων ανά Εκατομ. Συναλλαγές



Η κατηγορία «Άλλα περιστατικά» περιλαμβάνει περιπτώσεις όπως παρουσία πεζών, βανδαλισμοί, παρουσία ζωντανών ή νεκρών ζώων στο οδόστρωμα, συλλογή αντικειμένων από το οδόστρωμα, διαρροή υγρών κ.α.

Το 2020, ξεκίνησε μια συστηματική καταγραφή των συμβάντων στην πλατεία διοδίων (για παράδειγμα εντοπισμός λαδιών μηχανής ή άλλων υγρών σε λωρίδα διοδίων) έτσι ώστε να έχουμε στη διάθεσή μας αναλυτικότερες πληροφορίες. Ο νέος τρόπος καταγραφής συμβάντων έχει επηρεάσει τα στατιστικά δεδομένα του 2020 σε σχέση με τα στατιστικά δεδομένα περασμένων ετών.

Λεπτομερής ανάλυση Ατυχημάτων & Συμβάντων

Για τον εντοπισμό των συμβάντων, χρησιμοποιήθηκαν οι ακόλουθες πηγές:

- α) Απευθείας - χειροκίνητα από το προσωπικό του Λειτουργού (Υπεύθυνοι ασφάλειας κυκλοφορίας, προσωπικό Κέντρου ελέγχου, Εισπράκτορες διοδίων).
- β) Αναφορές από χρήστες.
- γ) Από τις 20 Δεκεμβρίου 2013, έχει ενεργοποιηθεί και χρησιμοποιείται η Αυτόματη Ανίχνευση Συμβάντων (AID).

Στους παρακάτω πίνακες, η στήλη «ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ» δείχνει τον αριθμό των ελαφρών (LV) ή βαρέων οχημάτων (HV) που εμπλέκονται σε ένα συμβάν ή ατύχημα και όχι τον αριθμό των συμβάντων που έχουν καταγραφεί. Ο αριθμός των συμβάντων ή των ατυχημάτων αναφέρεται συνολικά στη αριστερή στήλη και αντιστοιχεί για το συγκεκριμένο έτος που αναφέρεται.

	2020	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ		ΑΝΙΧΝΕΥΣΗ				ΒΟΗΘΕΙΑ		ΤΟΠΟΘΕΣΙΑ				
		LV	HV	ERT	PATROL	AID	OTHER	LV	HV	RION - M1	M1 - M2	M2 - M3	M3 - M4	M4 / PLAZA / ANTIRION
Ελαστικά	17	14	3	1	9	4	3	4	2	0	3	1	0	13
Καύσιμα	6	6	0	2	1	2	1	6	0	0	2	0	2	2
Μηχανικές Βλάβες	109	96	13	0	56	20	33	89	9	13	2	5	8	81
Άλλο (φώτα, μη ασφαλισμένα φορτία, κλπ.)	3	1	2	0	2	0	1	0	0	1	0	0	1	1
Σύγκρουση με Οχήματα	5	5	0	0	3	0	2	0	0	0	0	0	0	5
Άλλη Σύγκρουση	6	3	3	0	1	1	4	2	0	0	0	0	0	6
Συμβάν σε Λωρίδα	11	7	4	0	3	0	8	0	0	0	0	0	0	11
Φωτιά	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Αστοχία Εξοπλισμού	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Συμβάν με Πεζό	3	0	0	0	0	2	1	0	0	2	0	0	0	0
Καιρικό Συμβάν	13			0	0	0	13							
Διαδήλωση	0			0	0	0	0			0	0	0	0	0
Συμβάν με Όχημα Ειδικών Μεταφορών	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Συμβάν με Επικίνδυνα Υλικά	3	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	3
Κακόβουλη Πράξη	3	0	1	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	2
Άλλο	28	6	3	0	8	3	17	1	0	11	2	1	2	13
ΣΥΝΟΛΟ:	207	138	29	3	85	32	87	102	11	27	9	7	13	137





ΜΕΡΟΣ
04

ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ
& ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ

Οι εργασίες συντήρησης αποτελούν αναπόσπαστο μέρος των καθημερινών δραστηριοτήτων του Λειτουργού και χωρίζονται σε δύο κατηγορίες:

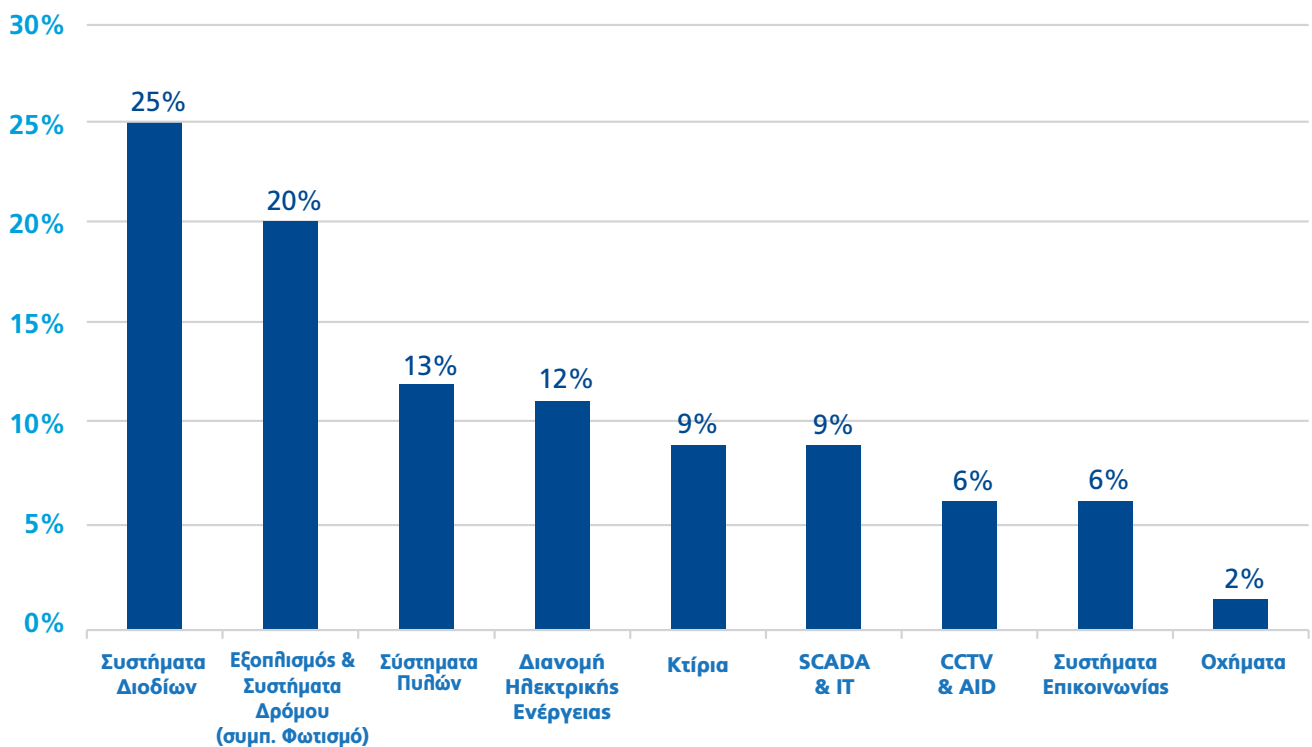
- ▶ Εργασίες προληπτικής συντήρησης, συμπεριλαμβανομένων επιθεωρήσεων και επισκευών όπου χρειάζεται
- ▶ Διορθωτικές εργασίες συντήρησης για την επισκευή ζημιών / βλαβών

Το 2020 πραγματοποιήθηκαν 319 περιπτώσεις προληπτικής συντήρησης.

Ο σχεδιασμός της προληπτικής συντήρησης έχει πραγματοποιηθεί έτσι, ώστε να σέβεται πλήρως το εγχειρίδιο συντήρησης που έχει συμφωνηθεί με τον Παραχωρησιούχο.

Το παρακάτω γράφημα παρουσιάζει τον χρόνο συντήρησης που έχει αφιερωθεί ανά σύστημα (σε ποσοστό επί του συνολικού χρόνου), τόσο από το Τμήμα Συντήρησης όσο και από υπεργολάβους μας:

Χρόνοι Συντήρησης ανά Σύστημα % επί του Συνολικού Χρόνου Συντήρησης



Εκτός από τις επιχειρησιακές δραστηριότητες, ο Λειτουργός υποστηρίζει τον Παραχωρησιούχο, προετοιμάζοντας λειτουργικές προδιαγραφές, πραγματοποιώντας επιθεωρήσεις για θέματα λειτουργίας (για τις κτιριακές υποδομές, το σύστημα διοδίων, το σύστημα διαχείρισης του αυτοκινητοδρόμου, τις ρυθμίσεις κυκλοφορίας κ.λπ.) και άλλες αναφορές / εκθέσεις για θέματα υποδομής.

Επιπλέον, με βάση τη γενική εκτίμηση κάθε συστήματος, ο Λειτουργός προετοιμάζει το σχέδιο βαριάς συντήρησης για τον εξοπλισμό και τα συστήματα που υπόκεινται στην παρακολούθησή του.



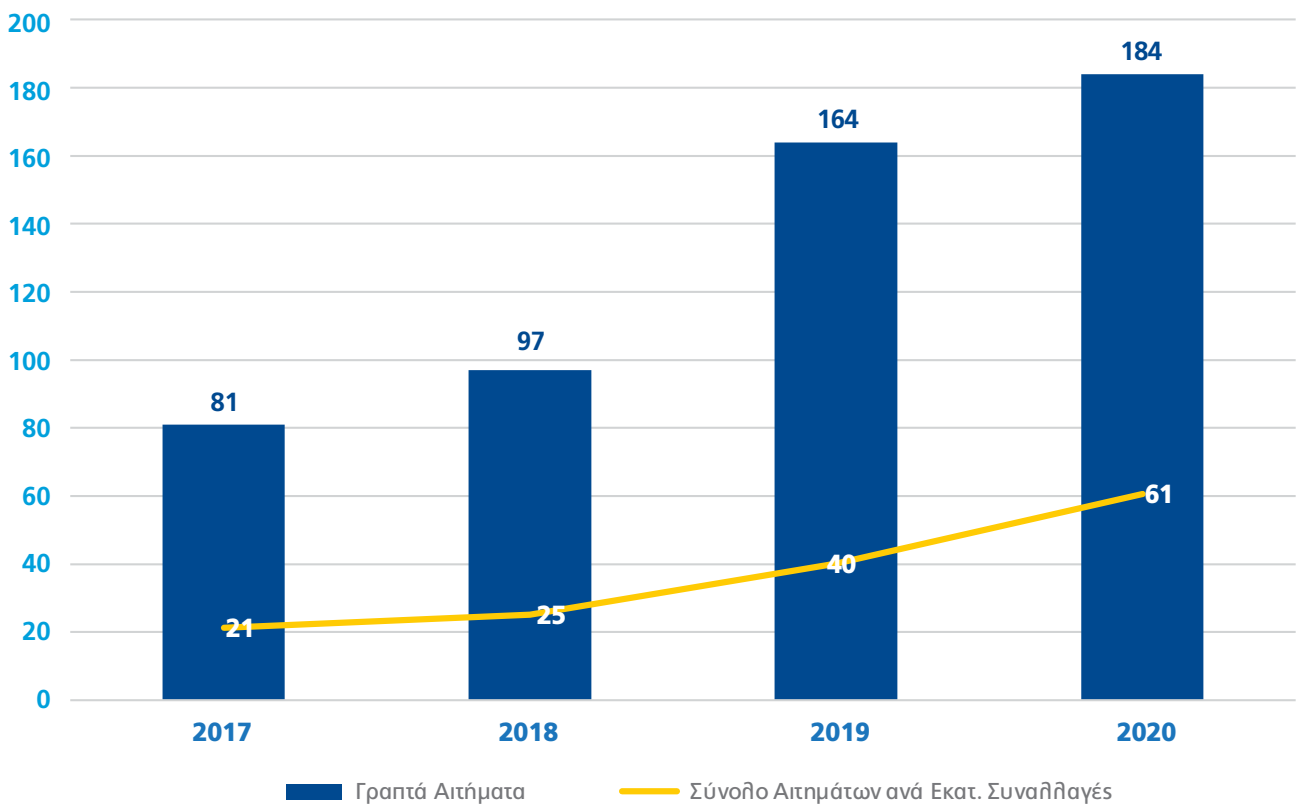
ΜΕΡΟΣ
05

**ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ
ΠΕΛΑΤΩΝ**

01 | ΑΙΤΗΜΑΤΑ ΠΕΛΑΤΩΝ

Το 2020, το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών διαχειρίστηκε συνολικά 184 γραπτά αιτήματα για διάφορα θέματα, τα οποία απαντήθηκαν κατά μέσο όρο μέσα σε 1,9 εργάσιμες ημέρες.

Αριθμός Αιτημάτων ανά Έτος και ανά Εκατομ. Συναλλαγές



ΜΕ ΜΙΑ
ΜΑΤΙΑ...

Το 2020:

- Λάβαμε 184 γραπτά αιτήματα πελατών, τα οποία απαντήθηκαν κατά μέσο όρο σε 1,9 εργάσιμες ημέρες
- Δεχθήκαμε 93,000 εισερχόμενες κλήσης για διάφορα θέματα

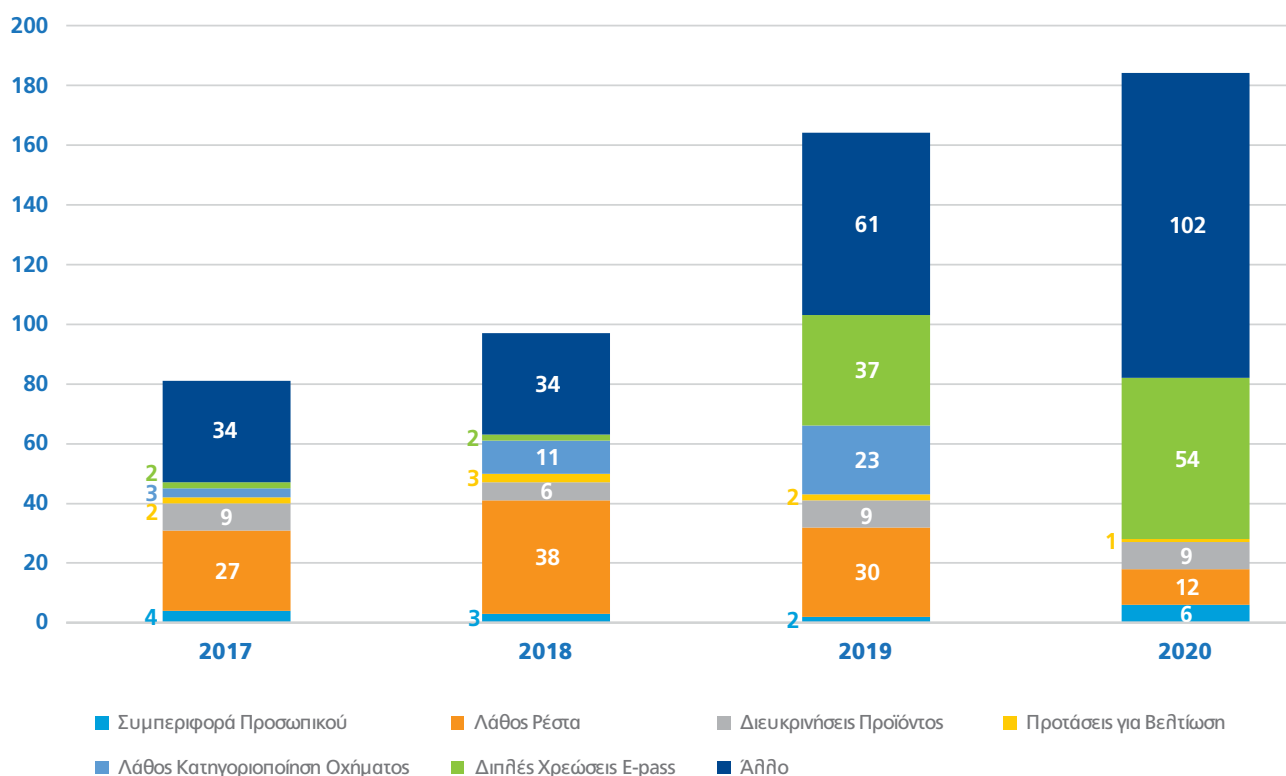
Το 7,1% των αιτημάτων αφορούσε λάθος ρέστα, ενώ το 30,4% αφορούσε περιπτώσεις διπλών χρεώσεων σε διελεύσεις ηλεκτρονικών λωρίδων. Τα υπόλοιπα αιτήματα αφορούσαν ζητήματα όπως: διευκρινίσεις σχετικά με τη χρήση εκπαιδευτικών προϊόντων, κατηγοριοποίηση οχημάτων, χρεώσεις διοδίων σε άλλους αυτοκινητόδρομους, λανθασμένες χρεώσεις σε τραπεζικές κάρτες, διευκρινίσεις σχετικά με γραπτή αλληλογραφία (π.χ. επιστολές υπενθύμισης εξόφλησης αδυναμίας πληρωμής) και ούτω καθεξής.

Η αύξηση των αιτημάτων οφείλεται κυρίως στον αυξανόμενο αριθμό συνδρομητών E-pass αλλά και στην αυξανόμενη χρήση πομποδεκτών σε ολόκληρο το δίκτυο των Ελληνικών αυτοκινητοδρόμων

ΤΥΠΟΣ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ	2017	2018	2019	2020
ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ:	4	3	2	6
ΛΑΘΟΣ ΡΕΣΤΑ:	27	38	30	12
ΕΠΕΞΗΓΗΣΕΙΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ:	9	6	9	9
ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ:	2	3	2	1
ΛΑΘΟΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΟΠΟΙΗΣΗ ΟΧΗΜΑΤΟΣ:	3	11	23	0
ΔΙΠΛΟΧΡΕΩΣΕΙΣ E-PASS:	2	2	37	54
ΆΛΛΟ:	34	24	61	102
ΣΥΝΟΛΟ:	81	97	164	184

Αξίζει να σημειωθεί ότι λόγω του αυξανόμενου αριθμού περιπτώσεων διπλής χρέωσης στις ηλεκτρονικές λωρίδες, ζητήθηκε τροποποίηση του συστήματος από τον πάροχο του συστήματος διοδίων για την επίλυση του ζητήματος. Η συγκεκριμένη αναβάθμιση αναμένεται να εγκατασταθεί στις λωρίδες διοδίων εντός του 2021.

Κατηγορίες Γραπτών Αιτημάτων





Κατά την ίδια περίοδο, το τηλεφωνικό κέντρο δέχτηκε περισσότερες από 93.000 εισερχόμενες κλήσεις σχετικά με διάφορα θέματα όπως: παροχή πληροφοριών για προϊόντα και υπηρεσίες, επαναφόρτιση λογαριασμών E-pass, πληροφορίες για τις καιρικές συνθήκες κ.λπ.

Προτάσεις για Βελτίωση των Online Υπηρεσιών

Λόγω της πανδημίας, υπήρχε αυξημένο ενδιαφέρον από **τους συνδρομητές E-pass για τη διαχείριση του λογαριασμού τους ηλεκτρονικά**, μέσω του website www.gefyraepass.gr ή της εφαρμογής για κινητές συσκευές **MyGefyra**.

Η αυξημένη χρήση οδήγησε σε ορισμένες προτάσεις για βελτιώσεις, κυρίως για την εφαρμογή, όπου επί του παρόντος οι επιλογές περιορίζονται σε: προβολή του υπολοίπου και επαναφόρτιση του λογαριασμού

Οι προτάσεις για την επέκταση των δυνατοτήτων της εφαρμογής, περιλάμβαναν:

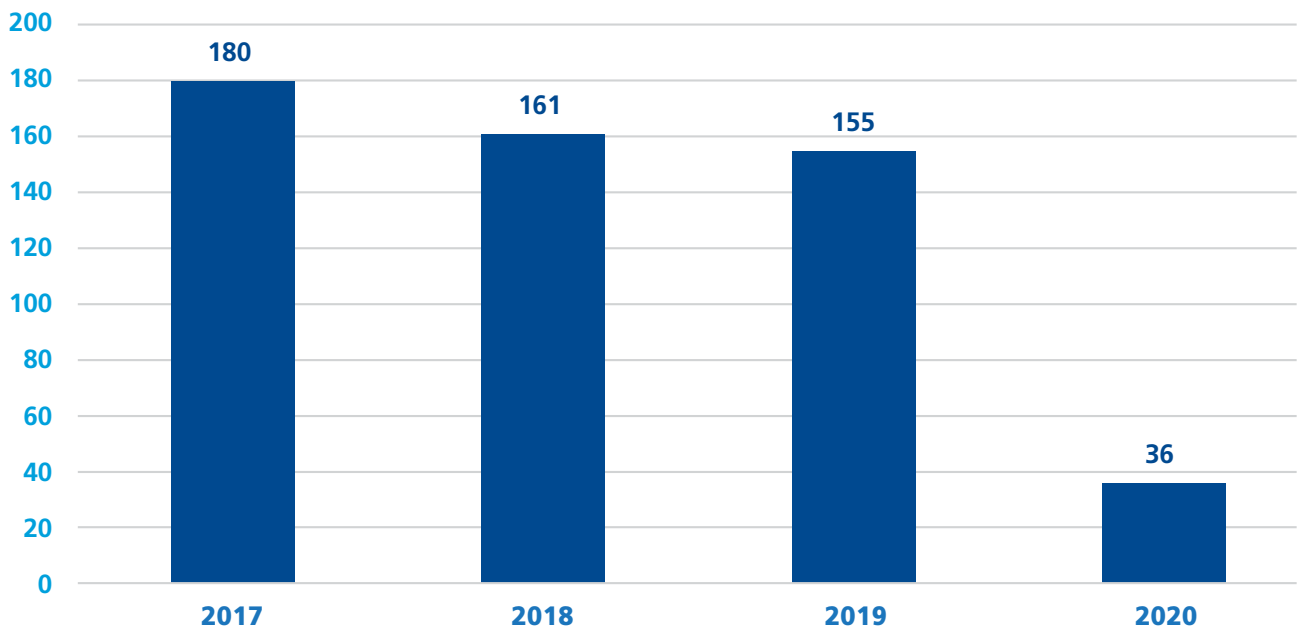
- ▶ Δυνατότητα ελέγχου του ιστορικού διελεύσεων και επαναφορτίσεων.
- ▶ Προβολή και λήψη μηνιαίων τιμολογίων.
- ▶ Δυνατότητα ενημέρωση για τη χρέωση της επόμενης διέλευσης, σύμφωνα με τις κλιμακωτές εκπτώσεις του προγράμματος.
- ▶ Λήψη αυτόματων ειδοποιήσεων για θέματα κυκλοφορίας, οδικά συμβάντα ή άλλες πληροφορίες που σχετίζονται με τον λογαριασμό τους.

Οι παραπάνω προτάσεις ειπώθηκαν κατά τη διάρκεια τηλεφωνικών συνομιλιών με εκπροσώπους της Εξυπηρέτησης Πελατών ή κατά τη διάρκεια συναλλαγών που πραγματοποιήθηκαν σε επανδρωμένες λωρίδες.

02 | ΕΠΙΣΚΕΨΕΙΣ

Κατά τη διάρκεια του έτους, ο Εκθεσιακός Χώρος φιλοξένησε 36 προγραμματισμένες επισκέψεις και καλωσόρισε περισσότερους από 1,802 επισκέπτες, ενώ παρέμεινε κλειστός για συνολικά 7 μήνες λόγω της πανδημίας.

Αριθμός Επισκέψεων ανά Έτος



03 | MARKETING & ΠΡΟΩΘΗΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ

Ανέπαφες Συναλλαγές

Σε μια προσπάθεια μείωσης των φυσικών συναλλαγών στις λωρίδες διοδίων και στην Εξυπηρέτηση Πελατών, οι συνδρομητές E-pass ενημερώθηκαν εκ νέου για τα οφέλη από τη διαχείριση του λογαριασμού τους online, μέσα από το ειδικό website αλλά και την εφαρμογή για κινητές συσκευές.

Συγκεκριμένα, μετά την ολοκλήρωση μιας σειράς προωθητικών ενεργειών, όπως μαζική αποστολή email, διανομή ενημερωτικών φυλλαδίων από τα δίοδια και κλήσεις από τους εκπροσώπους του τμήματος Εξυπηρέτησης Πελατών, οι επαναφορτίσεις λογαριασμών μέσω του website αυξήθηκαν από 48% τον Μάρτιο σε 59% τον Δεκέμβριο, ενώ ταυτόχρονα οι επαναφορτίσεις σε λωρίδα διοδίων μειώθηκαν από 47% σε 35% για την ίδια περίοδο.

Επαναφορτίσεις e-pass Συναλλαγές

	ΛΩΡΙΔΑ	ΤΕΠ	WEB
Ιανουάριος	55%	6%	39%
Φεβρουάριος	53%	6%	41%
Μάρτιος	47%	5%	48%
Απρίλιος	41%	4%	55%
Μάιος	45%	5%	50%
Ιούνιος	42%	6%	52%
Ιούλιος	40%	7%	53%
Αύγουστος	40%	8%	53%
Σεπτέμβριος	42%	6%	52%
Οκτώβριος	41%	6%	53%
Νοέμβριος	37%	6%	57%
Δεκέμβριος	35%	6%	59%



Πρώθηση Aller - Retour σε Πομποδέκτη

Τον Αύγουστο, πραγματοποιήθηκε μια σειρά προωθητικών ενεργειών για την διαφήμιση του εκπτώτικου προϊόντος Aller - Retour σε πομποδέκτη, τονίζοντας τα πλεονεκτήματα της χρήσης του σε σχέση με το αντίστοιχο προϊόν της κάρτας.

Οι προωθητικές ενέργειες συμπεριλάμβαναν δραστηριότητες όπως η διανομή φυλλαδίων στο σταθμό διοδίων για 3 συνεχόμενα Σαββατοκύριακα του καλοκαιριού, και την τοποθέτηση διαφημιστικής ηλεκτρονικής αφίσας σε οθόνες προβολής σε κεντρικό σημείο της Πάτρας, από το οποίο ήταν ορατές σε διερχόμενα οχήματα και πεζούς.

Στο τέλος τους 2020, είχαμε 229 συνδρομητές με το συγκεκριμένο προϊόν.





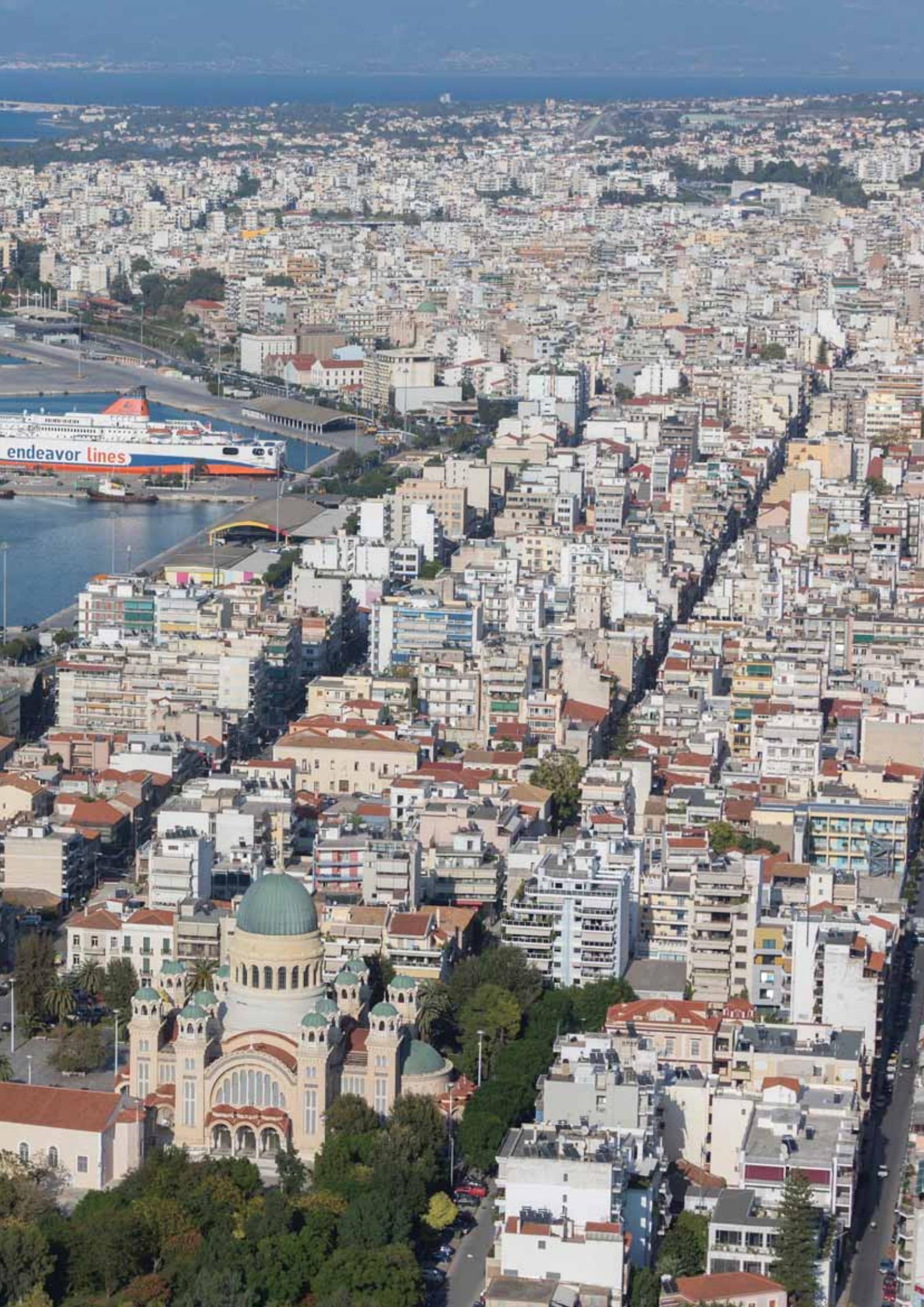
Πομποδέκτες για Λεωφορεία του ΚΤΕΛ

Σε μια προσπάθεια παροχής ταχύτερων διελεύσεων για τα λεωφορεία του ΚΤΕΛ, αλλά και για τη μείωση του αριθμού των συναλλαγών σε επανδρωμένες λωρίδες διοδίων, **δημιουργήσαμε το προϊόν ΚΤΕΛ PASS σε πομποδέκτη, αντικαθιστώντας τις κάρτες που χρησιμοποιούσαν μέχρι τότε τα λεωφορεία**

Με τη χρήση του πομποδέκτη, τα λεωφορεία του ΚΤΕΛ μπορούν να πραγματοποιούν διελεύσεις από τις ηλεκτρονικές λωρίδες E-pass της Γέφυρας και επιπλέον, μπορούν να χρησιμοποιούν τον ίδιο πομποδέκτη για διελεύσεις από τους υπόλοιπους ελληνικούς αυτοκινητόδρομους.

Το ΚΤΕΛ Αιτωλοακαρνανίας, το οποίο πραγματοποιεί τον υψηλότερο αριθμό διελεύσεων σε καθημερινή βάση, ήταν το πρώτο ΚΤΕΛ που χρησιμοποίησε αυτό το προϊόν και από τον Νοέμβριο μας ενημέρωσε ότι θα χρησιμοποιεί αποκλειστικά τον πομποδέκτη της Γέφυρας για τις διελεύσεις των οχημάτων του από όλους τους άλλους αυτοκινητόδρομους.







ΓΕΦΥΡΑ

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

