

Απάντηση της CPT στα Διάφορα Δημοσιεύματα για την Έκθεση της Ελεγκτικής Υπηρεσίας

Cyprus Public Transport «Η Έκθεση της Ελεγκτικής Υπηρεσίας Περιγράφει μια Υπηρεσία που έχει ήδη Προχωρήσει»

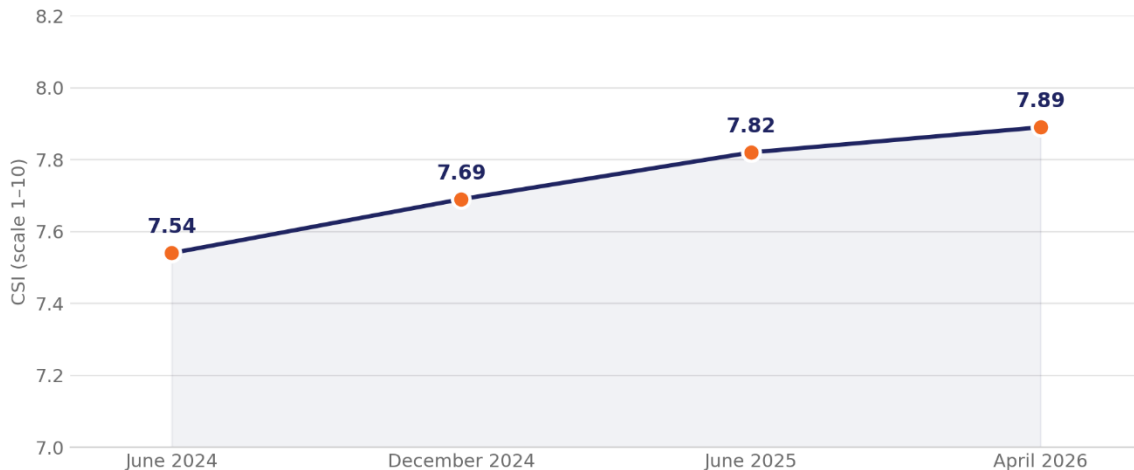
Η Cyprus Public Transport (CPT) χαιρετίζει την Ειδική Έκθεση 29/2026 της Ελεγκτικής Υπηρεσίας για τις υπηρεσίες λεωφορείων στη Λευκωσία και λαμβάνει σοβαρά υπόψη τα ευρήματά της. Η έκθεση εντοπίζει αδυναμίες στην υπηρεσία και τομείς που επιδέχονται βελτίωση, και η CPT τα αποδέχεται. Αυτό που δεν τεκμηριώνει είναι το γενικό συμπέρασμα που έχουν εξαγάγει ορισμένοι τίτλοι σε δημοσιεύματα, «τίποτα στην έκθεση δεν δείχνει μια υπηρεσία σε κρίση». Η CPT επιθυμεί επίσης να θέσει στο σωστό πλαίσιο τα στοιχεία που δημοσιεύθηκαν χθες, «η έρευνα διεξήχθη τον Νοέμβριο και τον Δεκέμβριο του 2025 από προσωπικό της Ελεγκτικής Υπηρεσίας, και πολλά από τα ζητήματα που εντοπίζει έχουν ήδη αντιμετωπιστεί έκτοτε».

Τι μετρά το 63%. Το ευρέως αναφερόμενο ποσοστό ότι «το 63% των επιβατών δεν θα ξαναχρησιμοποιούσε το λεωφορείο» δεν προέρχεται από έρευνα επιβατών. Αντικατοπτρίζει τις απαντήσεις 110 υπαλλήλων της Ελεγκτικής Υπηρεσίας που ταξίδεψαν με λεωφορείο ως «μυστικοί επιβάτες», σχεδόν όλοι κάτοχοι αυτοκινήτου, συγκρίνοντας μία μεμονωμένη διαδρομή με το δικό τους όχημα. Όπως αναγνωρίζει και η ίδια η έκθεση, πρόκειται για περιορισμό του δείγματος. Η άποψη των τακτικών χρηστών αποτυπώνεται καλύτερα στα γεγονότα: 8,78 εκατομμύρια επιβατικές διαδρομές τον Ιανουάριο–Αύγουστο 2026, αύξηση 14,5% σε σχέση με πέρυσι, με το 63% αυτών να πραγματοποιείται με κάρτα 30 ημερών από καθημερινούς επιβάτες.

Τι λένε πραγματικά οι επιβάτες. Η CPT αναθέτει ανεξάρτητη έρευνα μεταξύ των χρηστών της, η οποία διεξάγεται από το IMR / Πανεπιστήμιο Λευκωσίας σε 2.000 επιβάτες λεωφορείων με προσωπικές συνεντεύξεις στους σταθμούς. Μετρά τη γνώμη των ανθρώπων που χρησιμοποιούν την υπηρεσία καθημερινά. Τα τελευταία αποτελέσματα, του Απριλίου 2026, δείχνουν Δείκτη Ικανοποίησης Πελατών που αυξάνεται για τέταρτο συνεχόμενο κύμα και Net Promoter Score που παραμένει σαφώς θετικό:

Customer satisfaction keeps rising: CSI Nicosia up to 7.89

Customer Satisfaction Index of Nicosia bus users, EN 13816 methodology, four consecutive waves (+0.35 since June 2024)



Source: IMR / University of Nicosia, Quantitative Research for Public Transportation, Wave 10, March-April 2026.
n = 2,000 bus users (Nicosia & Larnaca), personal interviews at bus stations. Commissioned by Cyprus Public Transport.

Τι έχει αλλάξει από την επιτόπια έρευνα. Από την περίοδο της έρευνας μέχρι σήμερα, η CPT έχει θέσει σε λειτουργία νέα ιστοσελίδα και νέα έκδοση της εφαρμογής Pame με παρακολούθηση των λεωφορείων και ώρες άφιξης σε πραγματικό χρόνο, που λειτουργούν σε κοινή βάση δεδομένων ώστε εφαρμογή και ιστοσελίδα να δείχνουν τις ίδιες πληροφορίες.

Επιπλέον, όλα τα δρομολόγια της CPT είναι πλέον διαθέσιμα και στο Google Maps, το δημοφιλέστερο εργαλείο αναζήτησης διαδρομών, με πληροφορίες σε πραγματικό χρόνο που τροφοδοτούνται από το Σύστημα Τηλεματικής των Δημοσίων Επιβατικών Μεταφορών του Υπουργείου Μεταφορών, δίνοντας στους επιβάτες έναν ακόμη αξιόπιστο τρόπο να σχεδιάζουν τη μετακίνησή τους.

Εντός του λεωφορείου, η CPT έχει υλοποιήσει ενημερωτική εκστρατεία για την βελτίωση της πληροφόρησης των επιβατών: έχουν αναβαθμιστεί οι ηχητικές αναγγελίες των στάσεων, ρυθμίστηκε η ένταση της φωνής, και ενισχύθηκε η συνολική ενημέρωση των επιβατών κατά τη διάρκεια της διαδρομής.

Παράλληλα, το Υπουργείο Μεταφορών έχει ξεκινήσει μια μεγάλη επένδυση για την αντικατάσταση και αναβάθμιση όλων των στάσεων λεωφορείων στην Κύπρο. Η CPT παρέχει τις πληροφορίες διαδρομών και δρομολογίων για τις νέες στάσεις, και τα ενημερωτικά αυτοκόλλητα τοποθετούνται καθώς εγκαθίστανται οι νέες στάσεις. Αρκετά από τα κύρια ευρήματα της έκθεσης για την ενημέρωση των επιβατών έχουν επομένως ήδη αντιμετωπιστεί.

Η υπηρεσία το 2026. Στο πρώτο οκτάμηνο του έτους εκτελέστηκε το 99,2% των προγραμματισμένων δρομολογίων και το 95,7% των λεωφορείων αναχώρησε στην ώρα του, πάνω από τους συμβατικούς στόχους κάθε μήνα. Τα παράπονα ανέρχονται σε 2,7 ανά 10.000 επιβάτες. Οι ενεργοί χρήστες της εφαρμογής Pame αυξήθηκαν κατά 69% και οι επιβάτες με e-wallet κατά 111%. Με την κάρτα Motion 30 ημερών, ένας τακτικός επιβάτης πληρώνει περίπου €1 ανά διαδρομή, όπως επιβεβαιώνει και η ανάλυση κόστους της ίδιας της έκθεσης.

Ένα σύστημα, κοινές ευθύνες. Οι δημόσιες συγκοινωνίες στην Κύπρο αποτελούν ενιαίο σύστημα, στο οποίο το Υπουργείο Μεταφορών κατέχει το δίκτυο, τις στάσεις και την πλατφόρμα έκδοσης εισιτηρίων, ενώ η CPT λειτουργεί την υπηρεσία βάσει σύμβασης. Οι υποδομές των στάσεων και το σύστημα έκδοσης εισιτηρίων, περιλαμβανομένης της απουσίας πληρωμής με τραπεζική κάρτα εντός του λεωφορείου, εμπίπτουν στην κρατική πλατφόρμα, την οποία η CPT λειτουργεί και είναι έτοιμη να επεκτείνει μόλις εγκριθούν νέες λειτουργίες.

Οι συχνότητες καθορίζονται από τη ζήτηση: οι διαδρομές υψηλής επιβατικής κίνησης λειτουργούν με υψηλή συχνότητα, οι διαδρομές χαμηλότερης ζήτησης με ελεγχόμενο επίπεδο εξυπηρέτησης, και η εφαρμογή Pame επιτρέπει πλέον στους επιβάτες να προγραμματίζουν τη μετακίνησή τους σε πραγματικό χρόνο.

Προσβασιμότητα. Η CPT εκφράζει τη λύπη της για το περιστατικό που περιγράφεται στην έκθεση, το οποίο δεν αντικατοπτρίζει τα πρότυπα που απαιτεί από το προσωπικό της. Η υπόθεση έχει διερευνηθεί και αντιμετωπιστεί. Ολόκληρος ο στόλος είναι προσβάσιμος, όλοι οι οδηγοί εκπαιδεύονται στην εξυπηρέτηση επιβατών με μειωμένη κινητικότητα, και η CPT έχει υπογράψει συμφωνία με την οργάνωση ατόμων με αναπηρία, βάσει της οποίας αυτή συμμετέχει στην εκπαίδευση των οδηγών.

Η θέση μας. Το κεντρικό μήνυμα της έκθεσης είναι κοινό με το δικό μας: οι δημόσιες συγκοινωνίες λειτουργούν μόνο όταν λειτουργεί ολόκληρη η αλυσίδα, από τη στάση μέχρι την εφαρμογή και το λεωφορείο.

Όπου τα ευρήματά μας αφορούν, έχουμε ενεργήσει, και οι περισσότερες βελτιώσεις είναι ήδη σε λειτουργία. Όπου αφορούν το σύστημα, συνεργαζόμαστε με το Υπουργείο Μεταφορών, Επικοινωνιών και Έργων για την υλοποίησή τους.

Οι 1,1 εκατομμύρια επιπλέον διαδρομές που πραγματοποιήθηκαν φέτος δείχνουν ότι όλο και περισσότεροι άνθρωποι στη Λευκωσία και τη Λάρνακα επιλέγουν το λεωφορείο.

Σχετικά με την Cyprus Public Transport. Η CPT λειτουργεί τις δημόσιες υπηρεσίες λεωφορείων Λευκωσίας και Λάρνακας βάσει σύμβασης με το Υπουργείο Μεταφορών, Επικοινωνιών και Έργων, με στόλο 247 λεωφορείων και 599 εργαζομένους.

Cyprus Public Transport
15 Οκτωβρίου 2026

CPT's Response to Various Media Coverage of the Audit Office Report

Cyprus Public Transport "The Audit Office Report Describes a Service that has Already Moved on"

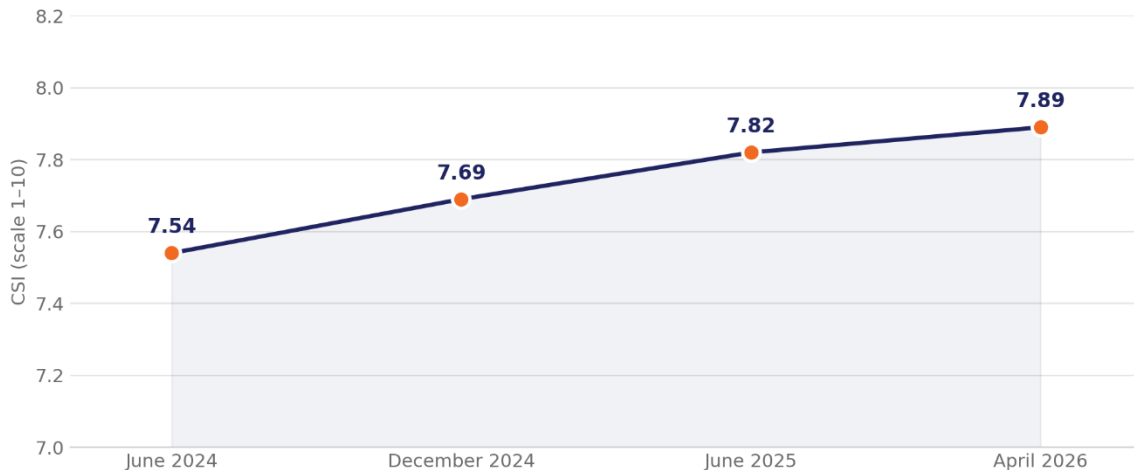
Cyprus Public Transport (CPT) welcomes the Audit Office's Special Report 29/2026 on bus services in Nicosia and takes its findings seriously. The report identifies shortcomings in the service and areas for improvement, and CPT accepts them. What it does not support is the overall conclusion that some headlines have drawn from it, "nothing in the report shows a service in crisis". CPT also wishes to put the figures reported yesterday into context, "the survey was carried out in November and December 2025 by Audit Office staff, and many of the issues identified have been addressed since then".

What the 63% measures. The widely quoted figure that "63% of passengers would not use the bus again" does not come from a passenger survey. It reflects the responses of 110 Audit Office employees who travelled by bus as mystery shoppers, almost all of them car owners comparing a one-off bus trip with their own car. As the report itself acknowledges, this is a limitation of the sample. The views of regular users are better reflected in the facts: 8.78 million passenger trips in January–August 2026, up 14.5% on last year, and 63% of them made with a 30-day pass by daily commuters.

What passengers actually say. CPT commissions an independent survey of its users, conducted by IMR / University of Nicosia among 2,000 bus passengers interviewed at bus stations. It measures the opinion of the people who use the service every day. The latest results, from April 2026, show a Customer Satisfaction Index that has risen for four consecutive waves and a Net Promoter Score that remains clearly positive:

Customer satisfaction keeps rising: CSI Nicosia up to 7.89

Customer Satisfaction Index of Nicosia bus users, EN 13816 methodology, four consecutive waves (+0.35 since June 2024)



Source: IMR / University of Nicosia, Quantitative Research for Public Transportation, Wave 10, March-April 2026.
n = 2,000 bus users (Nicosia & Larnaca), personal interviews at bus stations. Commissioned by Cyprus Public Transport.

What has changed since the fieldwork. Between the survey period and today, CPT has launched a new website and a new version of the Pame app with real-time bus tracking and arrival times, both running on a single database so that app and website show the same information.

In addition, all CPT routes are now also available on Google Maps, the most widely used journey-planning tool worldwide, with real-time information fed directly from the Ministry of Transport's Public Passenger Transport Telematics System, giving passengers one more reliable way to plan their trip.

On board, CPT has rolled out a passenger-information campaign: audio stop announcements have been upgraded, voice volume levels have been adjusted, and overall on-board information to passengers during the journey has been enhanced.

In parallel, the Ministry of Transport has launched a major investment to replace and upgrade every bus stop in Cyprus. CPT supplies the route and timetable information for the new stops, and the information stickers are being installed as the new stops go in. Several of the report's main findings on passenger information have therefore already been acted upon.

The service in 2026. In the first eight months of the year 99.2% of scheduled trips were operated and 95.7% of buses departed on time, above contract targets every month. Complaints stand at 2.7 per 10,000 passengers. Active users of the Pame app have grown by

69% and e-wallet passengers by 111%. With the 30-day Motion pass a regular commuter pays about €1 per trip, as the report's own cost analysis confirms.

One system, shared responsibilities. Public transport in Cyprus is a single system in which the Ministry of Transport owns the network, the bus stops and the ticketing platform, and CPT operates the service under contract. Bus stop infrastructure and the ticketing system, including the absence of bank card payment on board, fall under the Government's platform, which CPT operates and is ready to extend as soon as new functions are approved.

Frequencies are set by demand: high-ridership routes run at high frequency, lower-demand routes at a controlled level of service, and the Pame app now allows passengers to plan around them in real time.

Accessibility. CPT regrets the incident described in the report, which does not reflect the standard it demands of its staff. The case has been investigated and addressed. The entire fleet is accessible, all drivers are trained in assisting passengers with reduced mobility, and CPT has signed an agreement with the association of people with disabilities under which it takes part in driver training.

Our position. The report's central message is one we share: public transport only works when the whole chain works, from the bus stop to the app to the bus.

Where the findings concern us, we have acted, and most of the improvements are already in service. Where they concern the system, we are working with the Ministry of Transport, Communications and Works to deliver them.

The 1.1 million additional trips made this year show that more and more people in Nicosia and Larnaca are choosing the bus.

About Cyprus Public Transport. CPT operates the public bus services of Nicosia and Larnaca under contract with the Ministry of Transport, Communications and Works, with a fleet of 247 buses and 599 employees.

Cyprus Public Transport
15 October 2026