



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ, ΥΠΟΔΟΜΩΝ,  
ΝΑΥΤΙΛΙΑΣ & ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ  
ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ  
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΠΙΒΑΤΙΚΩΝ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ

Αθήνα, 2 Ιουλίου 2015

Αριθμ. Πρωτ.: Βαθμός Πρωτ/τας:  
οικ Α 39834/3060

Ταχ. Δ/ση : Αναστάσεως 2 & Τσιγάντε  
Τ.Κ. : 10191 Παπάγου, Αθήνα  
Πληροφορίες : Κ. Σαρρή, Δ. Κεχαγιά  
Τηλέφωνο : 210 6508094, -8627  
FAX : 2106508451

Προς : Όπως πίνακας αποδεκτών

**ΘΕΜΑ: Κοινοποίηση αποσπάσματος ΦΕΚ Β' 1181- Κανονισμός Δικαιωμάτων  
Επιβατών τακτικών και έκτακτων γραμμών με οδικά μέσα δημόσιας μεταφοράς  
(Λεωφορεία) και μέσα σταθερής τροχιάς (Ηλεκτρικό Σιδηρόδρομο, Μετρό και  
Τραμ).**

Με το παρόν γνωστοποιείται, προς ενημέρωση και τυχόν δικές σας ενέργειες, ότι η υπ' αριθμ. οικ Α 27733/2213/29-05-2015 απόφαση του Αναπληρωτή Υπουργού Οικονομίας, Υποδομών, Ναυτιλίας και Τουρισμού με θέμα «Κανονισμός Δικαιωμάτων Επιβατών τακτικών και έκτακτων γραμμών με οδικά μέσα δημόσιας μεταφοράς (Λεωφορεία) και μέσα σταθερής τροχιάς (Ηλεκτρικό Σιδηρόδρομο, Μετρό και Τραμ)», δημοσιεύτηκε στο Τεύχος Β' της Εφημερίδας της Κυβέρνησης στο Φύλλο 1181 (ΑΔΑ: 7ΝΙΦ465ΦΘΘ-ΖΤ1).

Ειδικότερα:

1. Με το **άρθρο 1** του Κανονισμού προσδιορίζονται οι κατηγορίες επιβατικών μεταφορών που υπάγονται στο πεδίο εφαρμογής αυτού. Επισημαίνεται ότι από το περιεχόμενο αυτού εξαιρούνται οι διεθνείς τακτικές γραμμές που εκτελούνται μεταξύ της Ελλάδας και χωρών που δεν είναι μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης.
2. Στο **άρθρο 2** αποδίδονται οι ορισμοί των βασικών όρων που είναι απαραίτητοι για την καλύτερη κατανόηση και ορθή εφαρμογή του Κανονισμού.
3. Με το **άρθρο 3** θεσπίζονται τα δικαιώματα των πολιτών, επιβατών ή μη, ανά κατηγορία εκτελούμενης μεταφοράς.

Η παραβίαση των δικαιωμάτων του άρθρου αυτού δύναται να συνεπάγεται την καταβολή των αποζημιώσεων του ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΟΣ Ι του Κανονισμού, το είδος και το ύψος των οποίων καθορίζεται με το ίδιο αυτό Παράρτημα, κατόπιν ολοκλήρωσης της Διαδικασίας υποβολής, παραλαβής, εξέτασης και επίλυσης αναφορών- καταγγελιών επιβατών για παράβαση των δικαιωμάτων της **Ενότητας Α του της παραγράφου 5 του άρθρου 6** του παρόντος Κανονισμού.

4. Με τις διατάξεις του **άρθρου 4** καθορίζονται οι υποχρεώσεις των επιβατών κατά τη διάρκεια της μετακίνησής τους με οδικά μέσα δημόσιας μεταφοράς (Λεωφορεία) και μέσα σταθερής τροχιάς (Ηλεκτρικό Σιδηρόδρομο, Μετρό και Τραμ).

Πιο συγκεκριμένα, οι διατάξεις της **παραγράφου 1 του ως άνω άρθρου** αναφέρονται σε θέματα τίτλων μεταφοράς (όπως εισιτήρια, κάρτες απεριορίστων διαδρομών κλπ), οι διατάξεις της **παραγράφου 2** σε θέματα επιβολής προστίμων σε επιβάτες, όπως αυτά επιβάλλονται στο πλαίσιο των διενεργούμενων από τους εντεταλμένους Ελεγκτές Κομίστρου ελέγχους, ενώ με **την παράγραφο 3** ορίζονται γενικοί κανόνες καλής συμπεριφοράς που πρέπει να επιδεικνύουν οι επιβάτες καθ' όλη τη διάρκεια της μετακίνησής τους με τα οδικά μέσα δημόσιας μεταφοράς και μέσα σταθερής τροχιάς αλλά και κατά την παραμονή τους στους σταθμούς.

Οι ειδικοί κανόνες μετακίνησης επιβατών με μικρά παιδιά ή με ζώα, καθώς και οι όροι μεταφοράς ποδηλάτων (συμβατικών ή αναδιπλούμενων, κατά περίπτωση) ή μεταφοράς αποσκευών και λοιπών αντικειμένων (μικρών ή μεγάλων διαστάσεων) θεσπίζονται με τις περιπτώσεις **α' έως δ' της παραγράφου 4** του άρθρου 4 του Κανονισμού.

5. Με τις διατάξεις **του άρθρου 5** του Κανονισμού θεσπίζονται οι υποχρεώσεις των μεταφορέων που είτε εκτελούν τακτικές αστικές μεταφορές με οδικά μέσα μεταφοράς και μέσα σταθερής τροχιάς (**παράγραφοι 2 και 3**), είτε παρέχουν υπηρεσίες μεταφοράς επιβατών με οδικές εθνικές τακτικές υπεραστικές, οδικές τακτικές ενδοκοινοτικές και έκτακτες επιβατικές γραμμές (**παράγραφος 4**).

Η παραβίαση ορισμένων υποχρεώσεων, όπως αυτές παρατίθενται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ II του Κανονισμού, συνεπάγεται την επιβολή διοικητικών προστίμων, το ύψος των οποίων καθορίζεται με το ίδιο αυτό Παράρτημα, κατόπιν ολοκλήρωσης της Διαδικασίας υποβολής και εξέτασης αναφορών- καταγγελιών για παραβάσεις των μεταφορέων επί των υποχρεώσεών τους **της Ενότητας Β της παραγράφου 5 του άρθρου 6** του παρόντος Κανονισμού.

Επισημαίνεται ότι οι αρμόδιοι φορείς για την εκτέλεση κάθε μίας εκ των κατηγοριών επιβατικών μεταφορών που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής του Κανονισμού καθορίζονται με την **παράγραφο 1 (περιπτώσεις α' έως ε')** και την **παράγραφο 4 (περιπτώσεις α' έως γ')** του άρθρου 5 του Κανονισμού.

5. Με το **άρθρο 6** αναδιαμορφώνεται ο έως σήμερα ισχύων μηχανισμός εξέτασης και επίλυσης καταγγελιών καθώς θεσπίζεται νέος μηχανισμός δύο επιπέδων για τη διεκπεραίωση των καταγγελιών. Ειδικότερα, σύμφωνα με **την παράγραφο 1** κάθε πολίτης, επιβάτης ή μη, των τακτικών και έκτακτων γραμμών που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής του παρόντος Κανονισμού Δικαιωμάτων δύναται, εφόσον επιθυμεί, να υποβάλει αρμοδίως αναφορά-καταγγελία για παραβίαση του περιεχομένου του Κανονισμού.

Αρμόδια όργανα για την εξέταση αναφορών- καταγγελιών είναι σε α' βαθμό, ανά είδος εκτελούμενης γραμμής, τα **όργανα των περιπτώσεων α' έως στ' της παραγράφου 2** του άρθρου 6. Αναφορές- καταγγελίες που δεν επιλύθηκαν από τα ως άνω πρωτοβάθμια όργανα

εξετάζονται σε β' βαθμό, ανά είδος εκτελούμενης γραμμής, από τα **όργανα της παραγράφου 2** του ίδιου αυτού άρθρου.

Επισημαίνεται ότι, ειδικώς, αναφορές- καταγγελίες πολιτών σε βάρος εργαζομένων των μεταφορέων για παράβαση υπηρεσιακού καθήκοντος, όπως αυτό καθορίζεται με το ισχύον σχετικό νομοθετικό πλαίσιο, εξετάζονται σύμφωνα με τις ισχύουσες, κάθε φορά, ανά μεταφορέα πειθαρχικές διατάξεις και κινούνται οι σχετικές πειθαρχικές διαδικασίες (**παράγραφος 4**).

Στην περίπτωση που οι αναφορές- καταγγελίες αφορούν παραβάσεις δικαιωμάτων του παρόντος Κανονισμού, τότε αυτές υποβάλλονται, παραλαμβάνονται, εξετάζονται και επιλύονται σύμφωνα με τα οριζόμενα της **Ενότητας Α**, ενώ αναφορές- καταγγελίες που αφορούν παραβάσεις υποχρεώσεων των μεταφορέων υποβάλλονται και εξετάζονται κατά τα οριζόμενα της **Ενότητας Β**.

6. Με τις **παραγράφους 1 και 2 του άρθρου 9** του Κανονισμού ορίζονται οι αρμόδιοι εθνικοί φορείς ελέγχου εφαρμογής του περιεχομένου των Κανονισμών (ΕΚ) αριθ. 181/2011 και αριθ. 2006/2004, αντιστοίχως.

Κατόπιν των ανωτέρω, και δεδομένου ότι από τη 19η Ιουνίου 2015, οπότε τέθηκε σε ισχύ ο παρών Κανονισμός Δικαιωμάτων, έχει παύσει η ισχύς των Χαρτών Υποχρεώσεων προς τον Καταναλωτή του Ο.Α.Σ.Α., του Ο.Α.Σ.Θ. και των φορέων παροχής συγκοινωνιακού έργου του ν.2963/2001 παρακαλούμε για την πιστή εφαρμογή του περιεχομένου αυτού. Οι μεταφορείς των παραγράφων 1 και 4 του άρθρου 5 του Κανονισμού καθώς και οι φορείς διαχείρισης τερματικών σταθμών παρακαλούνται όπως προχωρήσουν άμεσα, στο πλαίσιο των αντίστοιχων πεδίων αρμοδιότητάς τους, στις απαραίτητες για το σκοπό αυτό ενέργειες δίνοντας ιδιαίτερη έμφαση στην ικανοποίηση των κάτωθι απαιτήσεων που περιλαμβάνονται στον Κανονισμό 181/2011:

α. Δημιουργία ή διατήρηση συνθηκών πρόσβασης χωρίς διακρίσεις για τη μεταφορά ατόμων με αναπηρία ή ατόμων με μειωμένη κινητικότητα η οποία αντιστοιχεί κατ' ελάχιστον στην έκταση που καθορίζεται στο μέρος α' του ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΟΣ III του Κανονισμού Δικαιωμάτων. στους καθορισμένους τερματικούς σταθμούς και τις αφητηρίες των γραμμών (υπεραστικές και ενδοκοινοτικές τακτικές γραμμές).

β. Παροχή επί των λεωφορείων και πούλμαν δωρεάν συνδρομής στα άτομα με αναπηρία ή στα άτομα με μειωμένη κινητικότητα η οποία αντιστοιχεί κατ' ελάχιστον στην έκταση που καθορίζεται στο μέρος β' του ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΟΣ III του Κανονισμού Δικαιωμάτων. (υπεραστικές και ενδοκοινοτικές τακτικές γραμμές)

γ. Θέσπιση οδηγιών και διαδικασιών κατάρτισης προσωπικού του μεταφορέα που έχει άμεση επαφή με το ταξιδιωτικό κοινό για την ευαισθητοποίηση σε θέματα αναπηρίας, όπως περιγράφεται στο μέρος α' του ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΟΣ IV του Κανονισμού Δικαιωμάτων. Για την προετοιμασία του περιεχομένου της κατάρτισης σε θέματα αναπηρίας θα πρέπει να ζητηθεί η γνώμη ή η συμμετοχή των οργανώσεων που εκπροσωπούν άτομα με αναπηρία ή άτομα με μειωμένη κινητικότητα. *(αστικές, υπεραστικές και ενδοκοινοτικές τακτικές γραμμές)*

δ. Παροχή επαρκών πληροφοριών στους επιβάτες, ει δυνατόν και εφόσον ζητηθεί, σε εναλλακτική μορφή, προσιτή στα άτομα με αναπηρία ή στα άτομα με μειωμένη κινητικότητα μορφή όπως μεγάλα στοιχεία, απλή γλώσσα, γλώσσα Braille, ηλεκτρονικές ανακοινώσεις προσβάσιμες με κατάλληλη προσαρμοσμένη τεχνολογία ή ταινίες ήχου, καθ' όλη τη διάρκεια της διαδρομής. *(αστικές, υπεραστικές και ενδοκοινοτικές τακτικές γραμμές)*

ε. Παροχή όλων των σχετικών γενικών πληροφοριών για το ταξίδι και τους όρους μεταφοράς σε κατάλληλη και προσιτή μορφή για τα άτομα με αναπηρία ή στα άτομα με μειωμένη κινητικότητα συμπεριλαμβανομένων, ενδεχομένως, των κρατήσεων και των πληροφοριών μέσω διαδικτύου. *(υπεραστικές και ενδοκοινοτικές τακτικές γραμμές)*

στ. Παροχή κατάλληλης και κατανοητής πληροφόρησης, ει δυνατόν σε εναλλακτική και προσιτή μορφή από άτομα με αναπηρία ή από άτομα με μειωμένη κινητικότητα, σχετικά με τα δικαιώματα που έχουν δυνάμει του Κανονισμού 181/2011 καθώς και των στοιχείων επικοινωνίας του φορέα ελέγχου εφαρμογής αυτού, ήτοι τα στοιχεία της *Γενικής Δ/σης Επιβατικών Μεταφορών του Υπουργείου Οικονομίας, Υποδομών, Ναυτιλίας και Τουρισμού, Αναστάσεως 2 και Τσιγάντε, ΤΚ 101 91, Παπάγος, Αττική, Ελλάδα e-mail: [depn@yme.gov.gr](mailto:depn@yme.gov.gr), fax: 210 6508451*. Η εν λόγω πληροφόρηση παρέχεται στους επιβάτες στους τερματικούς σταθμούς και, ανάλογα με την περίπτωση, μέσω διαδικτύου το αργότερο κατά την αναχώρησή τους. *(αστικές, υπεραστικές και ενδοκοινοτικές τακτικές γραμμές)*

Προκειμένου να συμμορφωθούν προς αυτήν την υποχρέωση πληροφόρησης, οι μεταφορείς και οι φορείς διαχείρισης τερματικών σταθμών μπορούν να χρησιμοποιούν περίληψη των διατάξεων του Κανονισμού 181/2011 που είναι διαθέσιμη στον ιστότοπο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στον εξής σύνδεσμο:

*[http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/road/doc/summary\\_el.pdf](http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/road/doc/summary_el.pdf)*

ζ. Δημιουργία μηχανισμού διεκπεραίωσης αναφορών- καταγγελιών επιβατών που θα λειτουργεί κατά τα οριζόμενα του άρθρου 6 του Κανονισμού Δικαιωμάτων. *(αστικές, υπεραστικές και ενδοκοινοτικές τακτικές γραμμές- έκτακτες γραμμές)*

Παρακαλείσθε όπως ενημερώσετε την υπηρεσία μας στο προσεχές διάστημα για τις ενέργειές σας επί των ανωτέρω.

Η ΓΕΝΙΚΟΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ  
ΥΠΟΔΟΜΩΝ, ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΔΙΚΤΥΩΝ  
Θ. ΠΕΡΚΑ

Ακριβές Αντίγραφο

Κατερίνα Σαρρή

**ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΠΟΔΕΚΤΩΝ:****ΑΠΟΔΕΚΤΕΣ ΠΡΟΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑ:**

1. Οργανισμός Αστικών Συγκοινωνιών Αθηνών (Ο.Α.Σ.Α Α.Ε.)  
Μετσόβου 15, ΤΚ 106 82, Αθήνα
2. Οδικές Συγκοινωνίες (Ο.ΣΥ. Α.Ε.)  
Παρνασσού 6, ΤΚ 182 33 Αγ. Ι. Ρέντης
3. Σταθερές Συγκοινωνίες Α.Ε. (ΣΤΑ.ΣΥ. Α.Ε.)  
Αθηνάς 67, ΤΚ 105 52 Αθήνα
4. Οργανισμός Αστικών Συγκοινωνιών Θεσσαλονίκης (Ο.Α.Σ.Θ.)  
Αλ. Παπαναστασίου 90, ΤΚ 54644, Θεσσαλονίκη
5. Ρυθμιστική Αρχή Επιβατικών Μεταφορών (ΡΑΕΜ)  
Βυτίνης 14, Τ.Κ. 14342, Νέα Φιλαδέλφεια 8.
6. Γενική Πανελλαδική Ομοσπονδία Επιχειρήσεων Τουρισμού (ΓΕ.Π.Ο.Ε.Τ.)  
Πανεπιστημίου 57, 1<sup>ος</sup> όροφος ΤΚ 105 64, Αθήνα
7. Ομοσπονδία Τουρισμού Βόρειας Ελλάδας  
Τερτσέτη 6, ΤΚ 546 30, Θεσσαλονίκη
8. Σύνδεσμος των εν Ελλάδι τουριστικών και ταξιδιωτικών γραφείων (ΗΑΤΤΑ)  
Ξενοφώντος 14, ΤΚ 10557, Σύνταγμα, Αθήνα
9. Ομοσπονδία Τουριστικών Γραφείων Κεντρικής Ελλάδας  
Κουμουνδούρου 1, ΤΚ 41222, Λάρισα
10. Ομοσπονδία Φορτηγών Αυτοκινητιστών Ελλάδος (Ο.Φ.Α.Ε.)  
Πατησίων 351, ΤΚ 11144, Αθήνα
11. Ομοσπονδία Συνδικάτων Μεταφορών Ελλάδος (Ο.Σ.Μ.Ε.)  
Μενάνδρου 51, 10437 Αθήνα
12. Πανελλήνια Ομοσπονδία Αυτοκινητιστών Υπεραστικών Συγκοινωνιών (Π.Ο.Α.Υ.Σ.)  
Πειραιώς 4, ΤΚ 10431, Αθήνα

13. Πανελλήνια Ομοσπονδία Αστικών Συγκοινωνιών (Π.Ο.Α.Σ.)  
Πειραιώς 4, ΤΚ 104 31, Αθήνα

**ΑΠΟΔΕΚΤΕΣ ΠΡΟΣ ΚΟΙΝΟΠΟΙΗΣΗ:**

1. ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΗΣ ΑΝΑΣΥΓΚΡΟΤΗΣΗΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ

Δ/ση Προστασίας Ζώων Φαρμάκων & Εφαρμογών

Τμήμα Α'

Αχαρνών 2, ΤΚ 10176, Αθήνα

2. ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΩΝ

Ειδική Νομική Υπηρεσία - Τμήμα Δικαίου Ε.Ε.

Ζαλοκώστα 10, 6ος όροφος, ΤΚ 106 71, Αθήνα

3. Συμβούλιο Αστικών Συγκοινωνιών Θεσσαλονίκης (Σ.Α.Σ.Θ.)

Λεωφ. Γεωργικής Σχολής 65, ΤΚ 570 01, Πυλαία Θεσσαλονίκης

4. Γραφεία Γεν. Διευθυντών Μεταφορών των Περιφερειών της Χώρας

5. Διευθύνσεις, Τμήματα και Γραφεία Μεταφορών και Επικοινωνιών των Περιφερειών της Χώρας

6. Εθνική Συνομοσπονδία Ατόμων με Αναπηρία «Ε.Σ.Α.μεΑ.»

Ελ. Βενιζέλου 236, ΤΚ 16 341 Ηλιούπολη, Αττική

7. Ελληνικό Κέντρο Εκπαίδευσης και Ανάπτυξης Σκύλων Οδηγών και Κινητικότητας

Τυφλών και Σκύλων Βοηθών για ΑΜΕΑ «ΣΚΥΛΟΙ ΟΔΗΓΟΙ ΕΛΛΑΔΟΣ»

Βερανζέρου 31, ΤΚ 10432 Αθήνα

**Εσωτερική Κοινοποίηση**

1. Γραφείο Υπουργού Οικονομίας, Υποδομών, Ναυτιλίας και Τουρισμού

2. Γραφείο Αναπληρωτή Υπουργού Οικονομίας, Υποδομών, Ναυτιλίας και Τουρισμού

3. Γραφείο Γενικής Γραμματέως Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων

4. Γραφείο Γενικού Διευθυντή Μεταφορών

5. Σώμα Επιθεωρητών - Ελεγκτών (Σ.Ε.Ε.Υ.Μ.Ε.) ιδίου Υπουργείου

6. Δ/ση Συνδυασμένων Μεταφορών

7. ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Δ/ση Πολιτικής Καταναλωτή

Πλατεία Κάνιγγος, ΤΚ 101 81, Αθήνα

8. ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

Δ/ση Στρατηγικού Σχεδιασμού

Τμήμα Τουριστικής Πολιτικής – Νομοθετικών Ρυθμίσεων & Μέτρων

Αμαλίας 12, ΤΚ 105 57, Αθήνα

9. Δ/ση Διαχείρισης Ανθρωπίνου Δυναμικού

Τμήμα Διοικητικής Υποστήριξης

**Εσωτερική Διανομή**

Διεύθυνση Επιβατικών Μεταφορών:

- Τμήμα Αστικών Μεταφορών
- Τμήμα Υπεραστικών Μεταφορών