

**ΘΕΜΑ: Έκθεση ελέγχου εφαρμογής του Κανονισμού 181/2011 για τα δικαιώματα των επιβατών λεωφορείων και πούλμαν για τα έτη 2013-2014.**

Κατ' εφαρμογή των διατάξεων του άρθρου 29 του Κανονισμού 181/2011 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 16ης Φεβρουαρίου 2011 «για τα δικαιώματα των επιβατών λεωφορείων και πούλμαν και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ.2006/2004» (ΕΕ L 55 της 28.2.2011, σ. 1-12) σχετικά με την υποχρέωση των κρατών μελών δημοσίευσης έκθεσης ελέγχου εφαρμογής του Κανονισμού, και λαμβάνοντας υπόψη το πρότυπο έκθεσης ελέγχου εφαρμογής των διατάξεων του Κανονισμού 181/2011 που υιοθετήθηκε στην ετήσια συνάντηση των Εθνικών φορέων ελέγχου εφαρμογής, αναφέρουμε τα εξής:

**1. Περί της κατανομής αρμοδιοτήτων μεταξύ των διαφορετικών Εθνικών φορέων ελέγχου εφαρμογής των διατάξεων του Κανονισμού 181/2011 (όπου υφίστανται πλέον του ενός Εθνικού φορέα ελέγχου)**

Σύμφωνα με την παράγραφο 1 του άρθρου 9 της υπ' αριθμ. οικ Α 27733/2213/29-05-2015 υ.α, αρμόδιος ελληνικός φορέας ελέγχου εφαρμογής των διατάξεων του Κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 181/2011 για τα δικαιώματα των επιβατών λεωφορείων και πούλμαν ορίζεται η Γενική Διεύθυνση Μεταφορών του Υπουργείου Οικονομίας, Υποδομών, Ναυτιλίας & Τουρισμού.

Στις αρμοδιότητες αυτής περιλαμβάνεται:

α. Η διασφάλιση λήψης εκ μέρους του μεταφορέα, του ταξιδιωτικού πράκτορα, του διοργανωτή ταξιδιών ή του φορέα διαχείρισης τερματικού σταθμού όλων των αναγκαίων μέτρων και πρωτοβουλιών για: i. την αποφυγή διακρίσεων μεταξύ των επιβατών, όσον αφορά τους όρους μεταφοράς που προσφέρονται από τους μεταφορείς, ii. τα δικαιώματα των επιβατών σε περίπτωση ατυχημάτων που συμβαίνουν κατά τη χρήση λεωφορείου ή πούλμαν και έχουν ως αποτέλεσμα το θάνατο ή τραυματισμό επιβατών ή την απώλεια ή φθορά των αποσκευών τους, iii. την αποφυγή διακρίσεων και την υποχρεωτική παροχή συνδρομής σε άτομα με αναπηρία και σε άτομα με μειωμένη κινητικότητα, iv. τα δικαιώματα των επιβατών σε περιπτώσεις ματαίωσης ή καθυστέρησης, v. τις ελάχιστες πληροφορίες που πρέπει να παρέχονται στους επιβάτες, vi. τη διεκπεραίωση καταγγελιών, vii. τους γενικούς κανόνες επιβολής της νομοθεσίας.

β. Η δημοσίευση έκθεσης των δραστηριοτήτων της κατά τα οριζόμενα του άρθρου 29 του Κανονισμού 181/2011.

γ. Η συνεργασία με τους λοιπούς εθνικούς φορείς ελέγχου εφαρμογής του Κανονισμού 181/2011 και η ανταλλαγή, κατά περίπτωση, πληροφοριών σχετικά με τις εργασίες της, τις αρχές και πρακτικές που διέπουν τη λήψη των αποφάσεών της, κατά τα οριζόμενα του άρθρου 30 του Κανονισμού.

δ. Η λήψη όλων των απαραίτητων πρωτοβουλιών και μέτρων για τη διασφάλιση επιβολής των κυρώσεων του άρθρου 8 της παρούσας απόφασης στους μεταφορείς από τα όργανα των περιπτώσεων α' και β' της παραγράφου 4 του άρθρου 26 του ν.4313/2014. Ενδεικτικά, αναφέρεται η αποστολή

κατευθυντήριων οδηγιών για την ορθή εφαρμογή του περιεχομένου του Κανονισμού 181/2011, η διαβίβαση τυχόν αναφορών- καταγγελιών για παραβάσεις των διατάξεων αυτού.

## **2. Πληροφόρηση και στατιστικά δεδομένα αναφορικά με τη διαδικασία διεκπεραίωσης αναφορών- καταγγελιών για παράβαση των δικαιωμάτων επιβατών**

i. Δεδομένου ότι το περιεχόμενο του Κανονισμού 181/2011 για τα δικαιώματα επιβατών λεωφορείων και πούλμαν περιλήφθηκε προσφάτως στο σύνολό του στο εθνικό δίκαιο με την υπ' αριθμ. οικ Α 27733/2213/29-05-2015 υ.α, στατιστικά δεδομένα σχετικά με αναφορές-καταγγελίες επιβατών για παραβάσεις δικαιωμάτων που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής του Κανονισμού 181/2011 δεν είναι διαθέσιμα προκειμένου να συμπληρωθεί ο κάτωθι πίνακας που αναφέρεται στα ημερολογιακά έτη 2013 και 2014.

Έτος	Αριθμός αναφορών-καταγγελιών	Λόγοι υποβολής αναφοράς-καταγγελίας (π.χ. ματαίωση ή καθυστερημένη αναχώρηση, διάκριση, ελλιπής παροχή συνδρομής κ.ά.)	Τυχόν σχόλια
Από 1/03/2013 έως 31/12/2013	* μη διαθέσιμα στοιχεία	* μη διαθέσιμα στοιχεία	
Από 1/01/2014 έως 31/12/2014			

ii. Στην Ελλάδα:

*(ορθή είναι η υπογραμμισμένη απάντηση)*

ο Οι επιβάτες δύνανται σε κάθε περίπτωση να υποβάλουν την αναφορά- καταγγελία τους παραβίαση των διατάξεων απευθείας στον Εθνικό φορέα ελέγχου εφαρμογής του Κανονισμού 181/2011, ή ο Οι επιβάτες είναι υποχρεωμένοι όπως υποβάλουν τις αναφορές- καταγγελίες τους για παραβίαση των διατάξεων στον μεταφορέα ή στο φορέα διαχείρισης τερματικού σταθμού ή άλλο αρμόδιο όργανο. Μόνο στην περίπτωση μη ικανοποίησης από την προσφερόμενη από τα ως άνω όργανα λύση, οι επιβάτες δύνανται όπως υποβάλλουν αναφορά- καταγγελία στον Εθνικό φορέα ελέγχου εφαρμογής του Κανονισμού 181/2011 για τις κατά νόμο ενέργειές του.

iii. Για την υποβολή αναφοράς- καταγγελίας επιβάτη για παράβαση των δικαιωμάτων του γίνεται, σε εθνικό επίπεδο, χρήση συγκεκριμένης φόρμας;

*(ορθή είναι η υπογραμμισμένη απάντηση)*

ο Ναι

ο Όχι

iv. Ποια από τις ακόλουθες μεθόδους επικοινωνίας μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την υποβολή παραπόνων;

*(ορθές είναι οι υπογραμμισμένες απαντήσεις)*

ο έντυπη μορφή

ο ηλεκτρονική μορφή (π.χ. μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή μέσω ενός διαδικτυακού τόπου)

ο τηλεφωνικά

ο δια ζώσης στην εθνικό φορέα ελέγχου εφαρμογής των διατάξεων του Κανονισμού 181/2011

v. Έχουν διαβιβαστεί σε φορείς ελέγχου της εφαρμογής άλλων κρατών- μελών της Ένωσης αναφορές- καταγγελίες επιβατών; Αν ναι, ποιος ο αριθμός αυτών;

Έως σήμερα δεν έχει προκύψει ανάγκη για διαβίβαση αναφοράς- καταγγελίας επιβάτη για παράβαση δικαιωμάτων του σε φορείς ελέγχου άλλου κράτους- μέλους προς διευθέτηση.

vi. Είναι δυνατόν αναφορά- καταγγελία επιβάτη να διευθετηθεί μέσω εναλλακτικών τρόπων επίλυσης διαφορών;

*(ορθή είναι η υπογραμμισμένη απάντηση)*

ο Ναι (αν ναι, να προσδιοριστεί ο τρόπος διεκπεραίωσης)

ο Όχι

vii. Είναι δεσμευτικές για τους καταγγέλλοντες και τους μεταφορείς ή τους φορείς διαχείρισης τερματικών σταθμών ή κάθε άλλο αρμόδιου όργανο, οι αποφάσεις του Εθνικού φορέα ελέγχου εξέτασης αναφορών- καταγγελιών για την παράβαση δικαιωμάτων επιβατών;

Σύμφωνα με την υπ' αριθμ. οικ Α 27733/2213/29-05-2015 υ.α.. η αρμοδιότητα εξέτασης και επίλυσης αναφορών- καταγγελιών επιβατών για την παράβαση δικαιωμάτων τους, δεν ανήκει στον Εθνικό φορέα ελέγχου, αλλά στα πρωτοβάθμια και δευτεροβάθμια όργανα του άρθρου 6 της ίδιας ως άνω απόφασης, οι αποφάσεις των οποίων είναι δεσμευτικές για τους καταγγέλλοντες και τους μεταφορείς ή τους φορείς διαχείρισης τερματικών σταθμών ή κάθε άλλο αρμόδιου όργανο.

### **3. Πληροφόρηση και στατιστικά δεδομένα αναφορικά με τις επιβλητέες κυρώσεις στις περιπτώσεις διαπίστωσης παράβασης διατάξεων του Κανονισμού 181/2011**

i. Δεδομένου ότι το περιεχόμενο του Κανονισμού 181/2011 για τα δικαιώματα επιβατών λεωφορείων και πούλμαν περιλήφθηκε προσφάτως στο σύνολό του στο εθνικό δίκαιο με την υπ' αριθμ. οικ Α 27733/2213/29-05-2015 υ.α., στατιστικά δεδομένα σχετικά με τις επιβλητέες κυρώσεις στους μεταφορείς και φορείς διαχείρισης τερματικών σταθμών στις περιπτώσεις διαπίστωσης παράβασης διατάξεων του Κανονισμού 181/2011 δεν είναι διαθέσιμα προκειμένου να συμπληρωθεί ο κάτωθι πίνακας που αναφέρεται στα ημερολογιακά έτη 2013 και 2014.

Έτος	Αριθμός επιβληθεισών κυρώσεων	Είδος επιβληθεισών κυρώσεων	Λόγοι επιβολής κυρώσεων
Από 1/03/2013 έως 31/12/2013	* μη διαθέσιμα στοιχεία	* μη διαθέσιμα στοιχεία	* μη διαθέσιμα στοιχεία
Από 1/01/2014 έως 31/12/2014			

#### **4. Λοιπές ενέργειες για τη διασφάλισης της ορθής εφαρμογής του περιεχομένου του Κανονισμού 181/2011 για τα δικαιώματα των επιβατών λεωφορείων και πούλμαν.**

i. Η Γενική Διεύθυνση Μεταφορών του Υπουργείου Οικονομίας, Υποδομών, Ναυτιλίας & Τουρισμού, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της ως εθνικού φορέα ελέγχου εφαρμογής του Κανονισμού 181/2011 για τα δικαιώματα των επιβατών λεωφορείων και πούλμαν και στην κατεύθυνση λήψη όλων των αναγκαίων μέτρων για τη διασφάλιση συμμόρφωσης των μεταφορέων, των ταξιδιωτικών πρακτόρων, των διοργανωτών ταξιδιών ή των φορέων διαχείρισης τερματικών σταθμών προς τα οριζόμενα του ως άνω Κανονισμού:

α. Συνεργάστηκε, για την επεξεργασία της υπ' αριθμ. οικ Α 27733/2213/29-05-2015 υ.α με την οποία αναμορφώθηκε το υφιστάμενο εθνικό νομοθετικό πλαίσιο περί των δικαιωμάτων των επιβατών οδικών μέσων μεταφοράς και μέσων σταθερής τροχιάς (ηλεκτρικό σιδηρόδρομο, μετρό και τραμ) κατά την εκτέλεση τακτικών και έκτακτων γραμμών και ελήφθησαν συμπληρωματικά μέτρα μέτρων για την ορθή εφαρμογή του Κανονισμού (ΕΕ) αριθμ. 181/2011, με τον Οργανισμό Αστικών Συγκοινωνιών Αθηνών (Ο.Α.Σ.Α.), τις Οδικές Συγκοινωνίες Α.Ε. (Ο.ΣΥ. Α.Ε.), τις Σταθερές Συγκοινωνίες Α.Ε. (ΣΤΑ.ΣΥ. Α.Ε.), τον Οργανισμό Αστικών Συγκοινωνιών Θεσσαλονίκης (Ο.Α.Σ.Θ.), το Συμβούλιο Αστικών Συγκοινωνιών Θεσσαλονίκης (Σ.Α.Σ.Θ.), τη Γενική Πανελλαδική Ομοσπονδία Επιχειρήσεων Τουρισμού (ΓΕ.Π.Ο.Ε.Τ.), την Πανελλήνια Ομοσπονδία Αυτ/στών Υπεραστικών Συγκοινωνιών (Π.Ο.Α.Υ.Σ.), την Εθνική Συνομοσπονδία Ατόμων με Αναπηρία (Ε.Σ.Α.μεΑ.), για θέματα ατόμων με αναπηρία ή ατόμων με μειωμένη κινητικότητα, και με τον φορέα «Ελληνικό Κέντρο Εκπαίδευσης και Ανάπτυξης Σκύλων Οδηγών και Κινητικότητας Τυφλών και Σκύλων Βοηθών για άτομα με αναπηρίες- ΣΚΥΛΟΙ ΟΔΗΓΟΙ ΕΛΛΑΔΟΣ», για θέματα μετακίνησης χρήστη ή εκπαιδευτή, κατά περίπτωση, σκύλου βοήθειας με οδικά μέσα και μέσα σταθερής τροχιάς.

β. Εξέδωσε την υπ' αριθμ. οικ Α 39834/3060/2-07-2015 Εγκύκλιο, η οποία είναι αναρτημένη στο Πρόγραμμα ΔΙΑΥΓΕΙΑ με αριθμό ΑΔΑ: 61XB465ΦΘΘ-Z2Θ. Με την εν λόγω Εγκύκλιο κοινοποιήθηκε σε όλους τους εμπλεκόμενους φορείς το απόσπασμα του Φύλλου Εφημερίδας της Κυβέρνησης όπου δημοσιεύτηκε ο Κανονισμός Δικαιωμάτων Επιβατών που εκτελούν τακτικές και έκτακτες γραμμές με οδικά μέσα δημόσιας μεταφοράς (Λεωφορεία) και μέσα σταθερής τροχιάς (Ηλεκτρικό Σιδηρόδρομο, Μετρό και Τραμ) και, παράλληλα, δόθηκαν κατευθύνσεις στους μεταφορείς και στους φορείς διαχείρισης τερματικών σταθμών για τη λήψη των απαραίτητων εκ μέρους τους ενεργειών.

γ. Εισηγήθηκε στον Αναπληρωτή Υπουργό Οικονομίας Υποδομών, Ναυτιλίας & Τουρισμού, προς διασφάλιση της μεγαλύτερης δυνατής δημοσιότητας, την έκδοση Δελτίου Τύπου για τη θέση σε ισχύ

του Κανονισμού Δικαιωμάτων Επιβατών που εκτελούν τακτικές και έκτακτες γραμμές με οδικά μέσα δημόσιας μεταφοράς (Λεωφορεία) και μέσα σταθερής τροχιάς (Ηλεκτρικό Σιδηρόδρομο, Μετρό και Τραμ), το οποίο και είναι διαθέσιμο στον εξής υπερσύνδεσμο του διαδικτυακό τόπο του Υπουργείου Οικονομίας Υποδομών, Ναυτιλίας & Τουρισμού (τομέας Μεταφορών): <http://www.yme.gr/index.php?getwhat=7&tid=21&aid=4405&id=0>

δ. Ανήρτησε στον διαδικτυακό τόπο του Υπουργείου (σχετικός υπερσύνδεσμος: <http://www.yme.gr/?getwhat=1&oid=1521&id=&tid=1671>) πληροφόρηση περί των δικαιωμάτων των επιβατών που εκτελούν γραμμές με οδικά μέσα δημόσιας μεταφοράς (Λεωφορεία) και μέσα σταθερής τροχιάς (Ηλεκτρικό Σιδηρόδρομο, Μετρό και Τραμ) καθώς και το πλήρες κείμενο του Κανονισμού Δικαιωμάτων Επιβατών.

ii. Το άρθρο 11 του Κανονισμού προβλέπει ότι: *«Σε συνεργασία με αντιπροσωπευτικές οργανώσεις των ατόμων με αναπηρία ή με μειωμένη κινητικότητα, οι μεταφορείς και οι φορείς διαχείρισης τερματικών σταθμών, ενδεχομένως μέσω των οργανώσεών τους, δημιουργούν, ή διατηρούν, συνθήκες πρόσβασης χωρίς διακρίσεις για τη μεταφορά ατόμων με αναπηρία και ατόμων με μειωμένη κινητικότητα. Οι συνθήκες πρόσβασης κατά την παράγραφο 1, συμπεριλαμβανομένου του κειμένου των διατάξεων διεθνούς, ενωσιακού και εθνικού δικαίου που ορίζουν τις απαιτήσεις ασφαλείας, στις οποίες βασίζονται οι εν λόγω συνθήκες πρόσβασης χωρίς διακρίσεις, γνωστοποιούνται από τους μεταφορείς και τους φορείς διαχείρισης τερματικών σταθμών άμεσα ή μέσω του διαδικτύου, σε προσιτή μορφή κατόπιν σχετικού αιτήματος, και στις ίδιες γλώσσες στις οποίες διατίθενται εν γένει οι πληροφορίες σε όλους τους επιβάτες.»* Πως αυτή η πρόβλεψη υιοθετήθηκε στην Ελλάδα;

Με την παρ.6γ της υπ' αριθμ. οικ Α 39834/3060/2-07-2015 Εγκύκλιο (ΑΔΑ: 61XB465ΦΘΘ-Z2Θ) ζητήθηκε από τους μεταφορείς και τους φορείς διαχείρισης τερματικών σταθμών όπως απευθυνθούν σε οργανώσεις που εκπροσωπούν άτομα με αναπηρία ή άτομα με μειωμένη κινητικότητα, για την προετοιμασία του περιεχομένου των οδηγιών και διαδικασιών κατάρτισης σε θέματα αναπηρίας του προσωπικού τους που έχει άμεση επαφή με το ταξιδιωτικό κοινό.

Η ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ  
ΥΠΟΔΟΜΩΝ, ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΔΙΚΤΥΩΝ

Θ. ΠΕΡΚΑ