

## Υ.Α. 146177/2023 (Β 3080 / 9-5-2023)

**Θέσπιση κανόνων για την παρακολούθηση του τρόπου εκτέλεσης από τους αναδόχους των συμβάσεων ανάθεσης εκτέλεσης των τακτικών υπεραστικών και αστικών οδικών μεταφορών επιβατών, για την έρευνα ικανοποίησης των επιβατών, και για την έρευνα και διαπίστωση των ποιοτικών παραμέτρων του προσφερόμενου μεταφορικού έργου.**

Ο ΥΦΥΠΟΥΡΓΟΣ  
ΥΠΟΔΟΜΩΝ ΚΑΙ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ

Έχοντας υπόψη:

1. Τις διατάξεις:

(α) Της παρ. 6 του άρθρου 30 και του άρθρου 22 του ν. 4974/2022 «Διατάξεις για τις δημόσιες υπεραστικές και αστικές τακτικές οδικές μεταφορές επιβατών - Αναδιοργάνωση των εταιρειών ΟΣΕ Α.Ε. και ΕΡΓΟΣΕ Α.Ε. και λοιπές διατάξεις» (Α' 185),

(β) του άρθρου 90 του Κώδικα νομοθεσίας για την Κυβέρνηση και τα κυβερνητικά όργανα (π.δ. 63/2005, Α' 98), το οποίο διατηρήθηκε σε ισχύ με την παρ. 22 του άρθρου 119 του ν. 4622/2019 (Α' 133),

(γ) του ν. 4622/2019 «Επιτελικό Κράτος: οργάνωση, λειτουργία και διαφάνεια της Κυβέρνησης, των κυβερνητικών οργάνων και της κεντρικής δημόσιας διοίκησης» (Α' 133),

(δ) του Κανονισμού (ΕΚ) 1370/2007 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για τις δημόσιες επιβατικές σιδηροδρομικές και οδικές μεταφορές και την κατάργηση των κανονισμών του Συμβουλίου (ΕΟΚ) αριθμ. 1191/69 και (ΕΟΚ) αριθμ. 1107/70 (ΕΕ L315 της 3.12.2007),

(ε) του π.δ. 70/2015 «Ανασύσταση των Υπουργείων Πολιτισμού και Αθλητισμού, Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων, Αγροτικής Ανάπτυξης και Τροφίμων. Ανασύσταση του Υπουργείου Ναυτιλίας και Αιγαίου και μετονομασία του σε Υπουργείο Ναυτιλίας και Νησιωτικής Πολιτικής. Μετονομασία του Υπουργείου Πολιτισμού, Παιδείας και Θρησκευμάτων σε Υπουργείο Παιδείας, Έρευνας και Θρησκευμάτων, του Υπουργείου Οικονομίας, Υποδομών, Ναυτιλίας και Τουρισμού σε Υπουργείο Οικονομίας, Ανάπτυξης και Τουρισμού και του Υπουργείου Παραγωγικής Ανασυγκρότησης, Περιβάλλοντος και Ενέργειας σε Υπουργείο Περιβάλλοντος και Ενέργειας. Μεταφορά Γενικής Γραμματείας Βιομηχανίας στο Υπουργείο Οικονομίας, Ανάπτυξης και Τουρισμού» (Α' 114),

(στ) του άρθρου 4 του π.δ. 123/2016 «Ανασύσταση και μετονομασία του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, ανασύσταση του Υπουργείου Τουρισμού, σύσταση Υπουργείου Μεταναστευτικής Πολιτικής και Υπουργείου Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης, μετονομασία Υπουργείων Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης, Οικονομίας, Ανάπτυξης και Τουρισμού και Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων» (Α' 208),

(ζ) του π.δ. 123/2017 «Οργανισμός του Υπουργείου Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων» (Α' 151),

(η) του π.δ. 81/2019 «Σύσταση, συγχώνευση, μετονομασία και κατάργηση Υπουργείων και καθορισμός των αρμοδιοτήτων τους - Μεταφορά υπηρεσιών και αρμοδιοτήτων μεταξύ Υπουργείων» (Α' 119),

(θ) του π.δ. 83/2019 «Διορισμός Αντιπροέδρου της Κυβέρνησης, Υπουργών, Αναπληρωτών Υπουργών και Υφυπουργών» (Α' 121),

(ι) του π.δ. 68/2021 «Διορισμός Υπουργών, Αναπληρώτριας Υπουργού και Υφυπουργών» (Α' 155),

(ια) της υπό στοιχεία Υ1/1.3.2023 απόφασης του Πρωθυπουργού «Ανάθεση αρμοδιοτήτων στον Υπουργό Επικρατείας, Γεώργιο Γεραπετρίτη» (Β' 1181), ιδίως της περ. (γ) της παρ. 1 του άρθρου 1 αυτής,

(ιβ) της υπ' αρ. 102555/02-04-2023 κοινής απόφασης του Πρωθυπουργού και του Υπουργού Επικρατείας, με θέμα «Ανάθεση αρμοδιοτήτων στον Υφυπουργό Υποδομών και Μεταφορών, Μιχαήλ Παπαδόπουλο» (Β' 2133).

2. Το γεγονός ότι από τις διατάξεις της παρούσας απόφασης δεν προκαλείται δαπάνη σε βάρος του κρατικού προϋπολογισμού, αποφασίζουμε:

## **Άρθρο 1** **Σκοπός**

Σκοπός της παρούσας απόφασης είναι η θέσπιση κανόνων για την εποπτεία των αναδόχων και την παρακολούθηση του τρόπου εκτέλεσης των συμβάσεων ανάθεσης των τακτικών αστικών και υπεραστικών οδικών επιβατικών μεταφορών, για την έρευνα ικανοποίησης των επιβατών, και για την έρευνα και διαπίστωση των ποιοτικών παραμέτρων του προσφερόμενου μεταφορικού έργου, όπως οι κανόνες αυτοί εφαρμόζονται από τις αρμόδιες τοπικές αρχές του ν. 4974/2022.

## **Άρθρο 2** **Υποχρεώσεις αναδόχων εκτέλεσης έργου τακτικών και υπεραστικών οδικών επιβατικών μεταφορών**

Οι ανάδοχοι συμμορφώνονται προς τις συμβατικές τους υποχρεώσεις και τις υποχρεώσεις που απορρέουν από τον ν. 4974/2022 και τον Κανονισμό (ΕΚ) 1370/2007. Ειδικότερα, οι ανάδοχοι οφείλουν:

1. Να εκτελούν, αδιακρίτως, αδιαλείπτως και σε συνεχή βάση στο επιβατικό κοινό το μεταφορικό έργο που τους έχει ανατεθεί σύμφωνα με την υπογραφείσα σύμβαση.

2. Να υποβάλλουν το πρόγραμμα δρομολογίων, το οποίο προβλέπεται στην υπογραφείσα Σύμβαση για το σύνολο των τακτικών γραμμών του αστικού ή υπεραστικού δικτύου που ορίζεται στην υπογραφείσα σύμβαση, να το δημοσιεύουν υποχρεωτικά στο διαδίκτυο καθώς και να αναρτούν αυτό με κάθε άλλο πρόσφορο τρόπο για την ενημέρωση του επιβατικού κοινού (όπως για παράδειγμα σε στάσεις, σταθμούς αφιξοαναχώρησης, εφαρμογές τηλεματικής). Επίσης να εξασφαλίζουν την έκδοση εισιτηρίων και με ηλεκτρονικό τρόπο (e-ticketing).

3. Να κατέχουν ισχύουσα άδεια Οδικού Μεταφορέα Επιβατών σύμφωνα με τις διατάξεις του Κανονισμού (ΕΚ) 1071/2009 σχετικά με τη θέσπιση κοινών κανόνων όσον αφορά τους όρους που πρέπει να πληρούνται για την άσκηση του επαγγέλματος του οδικού μεταφορέα και για την κατάργηση της οδηγίας 96/26/ΕΚ του Συμβουλίου.

4. Να έχουν σε επιχειρησιακή λειτουργία τον προβλεπόμενο στη σύμβαση αριθμό λεωφορείων για την εκτέλεση του συγκοινωνιακού έργου αστικών ή υπεραστικών τακτικών επιβατικών μεταφορών.

Εξαιρέση από την υποχρέωση αυτή αποτελεί η απομάκρυνση από την κυκλοφορία λόγω έκτακτης ανάγκης (όπως βλάβης), η οποία δεν μπορεί να υπερβαίνει τους δύο (2) μήνες. Κατά το χρονικό αυτό διάστημα υποχρεούται να καλύπτει την εκτέλεση του συγκοινωνιακού έργου με όχι λιγότερο από το 90% του συνολικού αριθμού των κατεχομένων λεωφορείων.

5. Να έχουν σε λειτουργία σύμφωνα με το άρθρο 12 του ν. 4974/2022 σταθμό άφιξης και αναχώρησης λεωφορείων για την παροχή υπηρεσιών τακτικών οδικών υπεραστικών μεταφορών επιβατών με ισχύουσα γνωστοποίηση κατά τις διατάξεις του ν. 4442/2016 και εγκατάσταση αμαξοστασίου για την παροχή υπηρεσιών τακτικών αστικών οδικών μεταφορών επιβατών με ισχύουσα άδεια λειτουργίας.

6. Να λειτουργούν σταθμό για την παροχή υπηρεσιών τακτικών οδικών υπεραστικών μεταφορών επιβατών σύμφωνα με τους όρους και τις προϋποθέσεις που προβλέπονται στις διατάξεις της παρ. 2 του άρθρου 12 του ν. 4974/2022.

7. Να τοποθετούν στάσεις και στέγαστρα στο αστικό ή υπεραστικό δίκτυο τακτικών οδικών μεταφορών επιβατών σύμφωνα με τις προδιαγραφές που ορίζονται κάθε φορά με τις αποφάσεις των αρμόδιων τοπικών αρχών σύμφωνα με την παρ. 4 του άρθρου 30 του ν. 4974/2022.

8. Να εισπράττουν το προβλεπόμενο στην υπογραφείσα σύμβαση κόμιστρο.

9. Να συντάσσουν μηνιαίες αναφορές με καταγραφή του παραγόμενου μεταφορικού έργου (όπως πλήθος εκτελεσμένων δρομολογίων κάθε λεωφορειακής γραμμής δια των τροποποιήσεων αυτής ανά ημέρα, εκτελεσμένα οχηματοχιλιόμετρα ανά ημέρα, τυχόν αποκλίσεις κ.λπ.) καθώς και των σχετικών εσόδων από τα εισιτήρια ανά κατηγορία.

10. Να πραγματοποιούν και να υποβάλλουν στην αρμόδια τοπική αρχή σε ετήσια βάση την έρευνα ικανοποίησης επιβατών του άρθρου 6 της παρούσας και τυχόν άλλες έρευνες και αναφορές που προβλέπονται στην υπογραφείσα σύμβαση.

### **Άρθρο 3**

#### **Υποχρεώσεις για την κυκλοφορία των λεωφορείων**

Τα λεωφορεία που παρέχουν αστικό ή υπεραστικό έργο τακτικών οδικών μεταφορών επιβατών πρέπει να είναι του κατάλληλου τύπου ανάλογα με το εκτελούμενο έργο και ιδίως:

1. Να διαθέτουν ισχύουσα άδεια κυκλοφορίας.

2. Να διαθέτουν ισχύον Δελτίο Τεχνικού Ελέγχου Οχημάτων και ισχύουσα Κάρτα Ελέγχου Καυσαερίων.

3. Να είναι εφοδιασμένα με την προβλεπόμενη συσκευή ταχογράφου και λοιπό εξοπλισμό ανάλογα με το είδος του λεωφορείου, η οποία να είναι σε λειτουργία σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία.

4. Να είναι καθαρά, να έχουν απολυμανθεί και να είναι σε καλή λειτουργία τα συστήματα θέρμανσης, ψύξης και αερισμού σύμφωνα με τους προβλεπόμενους υγειονομικούς όρους.

5. Να διαθέτουν σε λειτουργία σύστημα τηλεματικής και πληροφόρησης του κοινού.

6. Να τηρούν το πρόγραμμα αναχώρησης, άφιξης και διέλευσης από ενδιάμεσες στάσεις με απόκλιση όχι παραπάνω από 10 λεπτά.

7. Οι οδηγοί πρέπει να κατέχουν την προβλεπόμενη ισχύουσα άδεια ικανότητας οδήγησης συνοδευόμενη από το αντίστοιχο Πιστοποιητικό Επαγγελματικής Ικανότητας.

#### **Άρθρο 4** **Καθήκοντα αρμόδιων τοπικών αρχών**

1. Η εποπτεία και παρακολούθηση εκτέλεσης των συμβάσεων αποσκοπεί ιδίως, στην πιστή εκπλήρωση από τον ανάδοχο των όρων της ανατιθέμενης σύμβασης και στην παροχή του ανατιθέμενου συγκοινωνιακού έργου.
2. Στο πλαίσιο της κάθε υπογραφείσας σύμβασης ανάθεσης εκτέλεσης του έργου των τακτικών αστικών και υπεραστικών οδικών επιβατικών μεταφορών, οι αρμόδιες τοπικές αρχές οφείλουν να προβαίνουν σε:
  - α. Έλεγχο τήρησης από τον ανάδοχο της σύμβασης και των συμβατικών υποχρεώσεων του αναδόχου.
  - β. Έλεγχο της εκπλήρωσης των προϋποθέσεων για την αξιόπιστη και ποιοτική εκτέλεση του ανατιθέμενου συγκοινωνιακού έργου.
  - γ. Έλεγχο και πιστοποίηση της εκτέλεσης του ανατιθέμενου συγκοινωνιακού έργου.
  - δ. Έλεγχο καταβολής προϊόντος κομίστρου για τη χρήση των μέσων μαζικής μεταφοράς και επιβολής κυρώσεων στους μετακινούμενους άνευ καταβολής του κομίστρου.
  - ε. Αξιοποίηση όλων των νέων τεχνολογιών στον τομέα των μεταφορών για την παρακολούθηση του έργου.
  - στ. Επιβολή κυρώσεων σύμφωνα με το άρθρο 23 και την παρ. 7 του άρθρου 30 του ν. 4974/2022.
1. Οι αρμόδιες τοπικές αρχές συντάσσουν σε ετήσια βάση έκθεση των εποπτικών τους δραστηριοτήτων, την οποία υποβάλλουν στην Αρμόδια Αρχή εντός του πρώτου τετραμήνου του επόμενου έτους.

#### **Άρθρο 5** **Έλεγχος υλοποίησης της ανατιθέμενης σύμβασης - Ποιότητα προσφερόμενου μεταφορικού έργου**

1. Οι αρμόδιες τοπικές αρχές εποπτεύουν την τήρηση των όρων των ανατιθέμενων συμβάσεων, αναφορικά με το εκτελούμενο συγκοινωνιακό έργο και την αδιάλειπτη παροχή της ποσότητας και ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, υιοθετώντας κατάλληλες τεχνικές όπως ελέγχους και επιθεωρήσεις. Οι εντεταλμένοι από τις αρμόδιες τοπικές αρχές δικαιούνται να εισέρχονται στα οχήματα για να ελέγχουν τη λειτουργία τους και την επιβατική κίνηση, χωρίς προηγούμενη ειδοποίηση προς τους αναδόχους.
2. Η εποπτεία και η πιστοποίηση του εκτελούμενου συγκοινωνιακού έργου, καθώς και του επιπέδου ποιότητας των παρεχόμενων συγκοινωνιακών υπηρεσιών πραγματοποιείται από τις αρμόδιες τοπικές αρχές, οι οποίες δύνανται να συνεργάζονται για το σκοπό αυτό με Ανεξάρτητο Ελεγκτή. Σε περίπτωση επιλογής Ανεξάρτητου Ελεγκτή η αρμόδια Τοπική Αρχή εξασφαλίζει ότι αυτός θα εκτελεί τα καθήκοντά του με αντικειμενικότητα, διαφάνεια και χωρίς διακρίσεις, είναι ανεξάρτητος από τους αναδόχους και έχει επαγγελματική επάρκεια στον Τομέα του Ελέγχου Οικονομικών Φορέων.

3. Οι ανάδοχοι παρέχουν στις αρμόδιες τοπικές αρχές, καθώς και στον Ανεξάρτητο Ελεγκτή, όπου αυτός ορίζεται, όλες τις πληροφορίες, έγγραφα, εκθέσεις, αναφορές και αρχεία που βρίσκονται στην κατοχή τους ή είναι διαθέσιμα σε αυτούς και αφορούν στο προσφερόμενο μεταφορικό έργο. Οι ανάδοχοι οφείλουν να καταβάλουν κάθε εύλογη προσπάθεια προκειμένου να εξασφαλίσουν ότι όλα τα απαραίτητα στοιχεία που βρίσκονται στην κατοχή τους θα είναι διαθέσιμα στις αρμόδιες τοπικές αρχές και στον Ανεξάρτητο Ελεγκτή, τόσο σε έντυπη όσο και σε ηλεκτρονική μορφή.
4. Ειδικότερα, η παροχή των στοιχείων πληροφόρησης, εγγράφων και αρχείων, που κατέχουν οι ανάδοχοι και απαιτούνται για τη σύνταξη των αναφορών των αρμόδιων τοπικών αρχών ή του Ανεξάρτητου Ελεγκτή, θα γίνεται ηλεκτρονικά και με αυτοματοποιημένες μεθόδους, ενώ θα παρέχεται πλήρης πρόσβαση με δικαιώματα ανάγνωσης και αντιγραφής των δεδομένων εξ αποστάσεως.
5. Για κάθε διαπιστωμένη παράβαση των συμβατικών όρων ή των υποχρεώσεων που απορρέουν από τον ν. 4974/2022 και τον Κανονισμό (ΕΚ) 1370/2007, θα επιβάλλονται οι προβλεπόμενες κυρώσεις από την αρμόδια τοπική αρχή στην οποία ο ανάδοχος έχει αναλάβει την εκτέλεση του συγκοινωνιακού έργου.

## **Άρθρο 6** **Έρευνα Ικανοποίησης Επιβατών**

1. Για την πραγματοποίηση της έρευνας ικανοποίησης επιβατών λαμβάνονται υπόψη ιδίως τα εξής κριτήρια, τα οποία συνθέτουν και καθορίζουν την ολική ικανοποίηση των επιβατών:
  - α. Η τιμή του εισιτηρίου.
  - β. Η σχέση ποιότητας/τιμής του εισιτηρίου («value for money»).
  - γ. Οι πληροφορίες που παρέχονται στην ιστοσελίδα του αναδόχου.
  - δ. Η διαδικασία ηλεκτρονικής («online») αγοράς εισιτηρίου.
  - ε. Οι προορισμοί που περιλαμβάνονται στο δίκτυο των τακτικών αστικών και προορισμοί που περιλαμβάνονται στο δίκτυο των τακτικών αστικών και υπεραστικών γραμμών.
  - στ. Το πρόγραμμα (ώρες - συχνότητα) των δρομολογίων και οι τυχόν καθυστερήσεις ή ματαιώσεις αυτών.
  - ζ. Η εξυπηρέτηση του προσωπικού στα γκισέ η. Ο χρόνος αναμονής στα γκισέ.
  - θ. Η εξυπηρέτηση του επιβάτη από το προσωπικό του αναδόχου.
  - ι. Η καθαριότητα του εσωτερικού του λεωφορείου.
  - ια. Η άνεση της θέσης του επιβάτη και τυχόν επιπλέον παρεχόμενες υπηρεσίες.
2. Ο ανάδοχος συντάσσει ερωτηματολόγιο το οποίο αποσκοπεί στην συλλογή πληροφοριών από τους επιβάτες. Το ερωτηματολόγιο της έρευνας αυτής, δύναται να χωρίζεται σε δύο μέρη. Το πρώτο μέρος περιέχει τα προσωπικά στοιχεία του επιβάτη, όπως το φύλο, ηλικία, επάγγελμα, συχνότητα ταξιδιών και τόπο κατοικίας, προκειμένου να μελετηθεί το προφίλ των επιβατών, και να συνδεθεί με την διεξαγωγή συμπερασμάτων σύμφωνα με τα αποτελέσματα του δεύτερου μέρους. Με τον τρόπο αυτό, επιδιώκεται η μελέτη της διασποράς του δείγματος και ο προσδιορισμός ομάδων πελατών, με διαφορετικές προτιμήσεις και προσδοκίες. Το δεύτερο μέρος περιέχει τα κριτήρια της παρ. 1, τα οποία διατυπώνονται σε μορφή ερώτησης, όπου ο ερωτηθείς επιβάτης καλείται να διατυπώσει την άποψή του που έχει σχηματίσει για τον ανάδοχο που παρέχει το συγκοινωνιακό έργο, καθώς και το προσφερόμενο αυτό έργο, μέσα από μια κλίμακα ικανοποίησης.

**Άρθρο 7**  
**Έναρξη Ισχύος**

Η ισχύς της παρούσας απόφασης αρχίζει από τη δημοσίευσή της στην εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Η απόφαση αυτή να δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Αθήνα, 9 Μαΐου 2023

**Ο Υφυπουργός**

**ΜΙΧΑΗΛ ΠΑΠΑΔΟΠΟΥΛΟΣ**