

Υ.Α. Οικ. Β 36934/2805/2002 (Β 862)

(Κατ' εξουσιοδότηση της παραγράφου 2
του άρθρου 15 του Ν.2963/2001).

«Έκδοση χάρτη υποχρεώσεων προς τον καταναλωτή (Χ.Υ.Κ.) των φορέων παροχής συγκοινωνιακού έργου του Ν.2963/2001 (Α 268)».

Ο υπουργός μεταφορών και επικοινωνιών

Έχοντας υπόψη:

1.Τις διατάξεις της παραγράφου 2 του άρθρου 15 του Ν. 2963/2001 (Α 268).

2.Το π.δ.229/94 (Α 134) Γενικός κανονισμός Προσωπικού Κοινών Ταμείων Εισπράξεως Λεωφορείων (ΚΤΕΛ).

3.Το άρθρο 29α του Ν. 1558/85 (Α 137) «Κυβέρνηση και κυβερνητικά όργανα» όπως σ' αυτό προστέθηκε το άρθρο 27 του Ν. 2801 /92 (Α 154) και αντικαταστάθηκε με την παράγραφο 2α του άρθρου 1 του Ν. 2469/97 (Α 38).

3.Το γεγονός ότι από τις διατάξεις της απόφασης αυτής δεν προκαλείται δαπάνη σε βάρος του κρατικού Προϋπολογισμού, αποφασίζουμε:

Εκδίδουμε το Χάρτη Υποχρεώσεων προς τον καταναλωτή, των φορέων παροχής συγκοινωνιακού έργου ως εξής:

Άρθρο 1

Υποχρεώσεις των Συγκοινωνιακών φορέων

1.Οι συγκοινωνιακοί φορείς και τα όργανα αυτών, υποχρεούνται να:

α. Εξυπηρετούν τις τακτικές λεωφορειακές γραμμές, που υπάγονται σε καθένα από αυτά.

β. μεριμνούν για την καθαριότητα, την ευπρεπή εμφάνιση, την ασφαλή κυκλοφορία των λεωφορείων, καθώς και τη συντήρηση με σκοπό τη μείωση περιβαλλοντικών επιπτώσεων από τη χρήση τους. Την υποχρέωση αυτή έχουν και οι ιδιοκτήτες των λεωφορείων.

γ. εισπράττουν τα καθορισμένα αντίτιμα εισιτηρίων και αναρτούν σε εμφανή θέση το ισχύον τιμολόγιο.

δ. τηρούν με ακρίβεια τα καθορισμένα δρομολόγια και δρομολογούν έκτακτα όποτε το επιβάλλουν οι ανάγκες εξυπηρέτησης του επιβατικού κοινού.

ε. διατηρούν σε καλή κατάσταση σταθμούς, πρακτορεία άφιξης και αναχώρησης λεωφορείων και στέγαστρα αναμονής επιβατών, τοποθετούν πινακίδες αφετηριών και στάσεων και λαμβάνουν γενικά κάθε μέτρο χρήσιμο για την εξυπηρέτηση του επιβατικού κοινού.

στ. πληροφορούν το επιβατικό κοινό για το δίκτυο και τα δρομολόγια των επιβατικών γραμμών, καθώς και για κάθε άλλο χρήσιμο στοιχείο.

ζ. προβαίνουν σε κρατήσεις θέσεων. Η κράτηση θέσεων είναι υποχρεωτική για το Κ.Τ.Ε.Λ. έως και μία ώρα πριν την εκτέλεση του δρομολογίου,

η. μεριμνούν για την ασφαλή μεταφορά των επιβατών, των αποσκευών αυτών και των ασυνόδευτων μικροδεμάτων,

θ. μεριμνούν για την ακριβή εκτέλεση του προγραμματισμένου έργου, ιδίως όσον αφορά τη συχνότητα, την τήρηση των δρομολογίων, του χρόνου διαδρομής,

ι. μεριμνούν για την ικανοποιητική εξυπηρέτηση των επιβατών κατά τη διάρκεια της μεταφοράς και κατά την παραμονή τους στους χώρους αναμονής και άφιξης - αναχώρησης λεωφορείων,

- ια. διαθέτουν οργανωμένες υπηρεσίες πληροφοριών (Γραφείο εξυπηρέτησης κοινού) στους σταθμούς αφιξοαναχώρησης,
- ιβ. διαθέτουν οργανωμένη υπηρεσία παραλαβής δεμάτων και φύλαξης απολεσθέντων αντικειμένων,
- ιγ. απαγορεύουν τη μεταφορά εύφλεκτων και εκρηκτικών υλών,
- ιδ. απαγορεύουν τη μεταφορά ζώων, πλην των περιπτώσεων ζώων συνοδείας αναπήρων ή μικρών κατοικίδιων ζώων, που μεταφέρονται με κατάλληλα για το σκοπό αυτόν μέσα.
- ιε. Τοποθετούν τόσο στους σταθμούς και τα πρακτορεία όσο και μέσα στα λεωφορεία "Κιβώτια παραπόνων - υποδείξεων".
- ιστ. Απαγορεύουν τη μεταφορά παιδιών ηλικίας μέχρι έξι (6) ετών χωρίς πρόσωπο που να τα συνοδεύει. Το συνοδεύον τα παιδιά αυτά πρόσωπο επιμελείται της ασφαλούς μεταφοράς αυτών και καταλαμβάνουν μαζί με το παιδί μία θέση επιβάτου η οποία ευρίσκεται όπισθεν άλλου καθίσματος.
- ιζ. Επιτρέπουν σε παιδιά ηλικίας από έξι (6) έως δεκαπέντε (15) ετών να χρησιμοποιούν ανά τρία διπλό, ενιαίο κατά την έδρα και ερεισίνωτο, κάθισμα, εφ' όσον ευρίσκεται όπισθεν άλλου καθίσματος επιβάτου.
- ιη. Παρακολουθούν σε περιπτώσεις δυσμενών καιρικών συνθηκών, τα σχετικά δελτία των μέσων ενημέρωσης και όταν παρίσταται ανάγκη, λόγω διακοπής συγκοινωνιών μέσω πορθμείων ή άλλων θέσεων, λαμβάνουν τα αναγκαία μέτρα (αναβολή δρομολογίων, ενημέρωση του επιβατικού κοινού κατά το χρόνο αναχωρήσεως κ.λπ.) προς αποφυγή οποιασδήποτε ταλαιπωρίας του επιβατικού κοινού που είναι δυνατόν να προληφθεί.
- ιθ. Επιστρέφουν το 70% της τιμής του εισιτηρίου στον επιβάτη σε περίπτωση που ακυρώσει την κράτηση της θέσεως σε δρομολόγιο υπεραστικής γραμμής 8 ώρες τουλάχιστον προ της αναχωρήσεως, ή το 50% σε περίπτωση που ακυρώσει την κράτηση της θέσεως εντός 8 ωρών προ της ώρας αναχωρήσεως.
- κ. Τροποποιούν τα εισιτήρια, αντί της προηγούμενης ακύρωσης, όσον αφορά τη ημερομηνία του ταξιδιού ή τα μεταβιβάζουν σε άλλα πρόσωπα χωρίς καμία επιβάρυνση των προσώπων αυτών (επιβαλλομένης στην περίπτωση μεταβιβάσεως κανονικού εισιτηρίου σε πρόσωπο το οποίο δικαιούται εισιτήριο μειωμένης τιμής ή ελευθέρως διακινήσεως της επιστροφής των αντιστοίχων χρημάτων στον αρχικό κάτοχο του εισιτηρίου). Εφόσον σε κάθε περίπτωση (ακύρωσης ή μεταβολής του προορισμού ή δρομολογίου ή αλλαγής επιβάτου ή αλλαγής ημερομηνίας) υπάρχει θεώρηση επί του εισιτηρίου από τον αρμόδιο υπάλληλο του ΚΤΕΛ και μόνον.
- κα. Αναρτούν τον Χ.Υ. Κ. σε εμφανή σημεία των σταθμών και πρακτορείων άφιξης και αναχώρησης λεωφορείων όσο και μέσα σε αυτά και τον διαθέτουν στο επιβατικό κοινό με κάθε πρόσφορο μέσο.

Άρθρο 2

Υποχρεώσεις προσωπικού

Το προσωπικό των συγκοινωνιακών φορέων, καθώς και οι ιδιοκτήτες λεωφορείων που υπάγονται εξαιτίας της εργασίας τους σε μια από τις κατηγορίες του προσωπικού οφείλουν:

- α. Να έχουν ευπρεπή εμφάνιση και να φέρουν την ειδική στολή για όσους επιβάλλεται, κατά την ώρα της Υπηρεσίας διατηρημένη σε καλή κατάσταση.
- β. Να συμπεριφέρονται προς το επιβατικό κοινό με ευγένεια, σοβαρότητα και προθυμία και να φροντίζουν για την πλήρη και άμεση εξυπηρέτησή του.

- γ. Να επιδεικνύουν ιδιαίτερη επιμέλεια και προσοχή όταν πρόκειται για εμποδιζόμενα άτομα (ηλικιωμένα πρόσωπα, έγκυες γυναίκες και άτομα με ειδικές ανάγκες).
- δ. Να δίδουν με προθυμία κάθε χρήσιμη πληροφορία που ανάγεται στην αρμοδιότητά τους, ιδίως για τα δρομολόγια, αφίξεις αναχωρήσεις λεωφορείων κ.λπ.
- ε. Να μην καπνίζουν κατά τη διάρκεια του δρομολογίου.
- στ. Να επιμελούνται με υπευθυνότητα της παραλαβής και παράδοσης των αποσκευών των επιβατών και των ασυνόδευτων μικροδεμάτων.
- ζ. Οι ελεγκτές των εισιτηρίων να επιδεικνύουν την υπηρεσιακή τους ταυτότητα κατά τη διάρκεια του ελέγχου.
- η. Οι οδηγοί των λεωφορείων να τοποθετούν το ονοματεπώνυμό τους σε ορισμένη θέση και να αλλάζουν την οθόνη του λεωφορείου.
- θ. Να μεριμνούν ώστε οι επιβάτες να μην ανοίγουν τα παράθυρα του λεωφορείου όταν λειτουργεί ο κλιματισμός ή όταν αντιτίθενται άλλοι επιβάτες σε αυτό.
- ι. Να μην επιτρέπουν στους επιβάτες να προβαίνουν σε οποιαδήποτε ενέργεια που μπορεί να προκαλέσει φθορά στο λεωφορείο.
- ια. Να μην επιτρέπουν στους επιβάτες να καπνίζουν μέσα στο λεωφορείο.
- ιβ. Να συνιστούν στους επιβάτες να παραχωρούν τη θέση τους σε άτομα που χρήζουν βοήθειας (έγκυες, ηλικιωμένοι, άτομα με ειδικές ανάγκες) κατά τη διάρκεια δρομολογίων με λεωφορεία στα οποία επιτρέπεται η μεταφορά όρθιων επιβατών.

Άρθρο 3

Δικαιώματα καταναλωτών καθώς και αποζημίωσης αυτών

1. Αναφορές πολιτών για παραβάσεις των υποχρεώσεων που καθορίζονται με την παρούσα και τον κανονισμό του προσωπικού των συγκοινωνιακών φορέων υποβάλλονται στην αρμόδια υπηρεσία Μεταφορών και Επικοινωνιών της Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης, όπου η έδρα του συγκοινωνιακού φορέα, η οποία τις παραπέμπει στα αρμόδια όργανα που ορίζουν οι διατάξεις και κανονισμοί του άρθρου 4 της παρούσης για την επιβολή των προβλεπόμενων κυρώσεων με αιτιολογημένη απόφασή τους.

2. Κάθε συγκοινωνιακός φορέας υποχρεούται στην αποζημίωση των καταναλωτών για τις εξής περιπτώσεις:

- α. Για απώλεια αποσκευών ποσό ελάχιστης αποζημίωσης 30 €.
- β. Για απώλεια ασυνόδευτων μικροδεμάτων ποσό ελάχιστης αποζημίωσης 15€.
- γ. Για μη παραλαβή επιβάτη υπαιτιότητας του συγκοινωνιακού φορέα από αφετηρία ή προκαθορισμένη στάση το τριπλάσιο της αξίας του εισιτηρίου.

Για τη μεταβίβαση αρμοδιοτήτων σε Περιφέρειες και Δήμους, μετά την κατάργηση των Νομαρχών, Νομαρχιακών Συμβουλίων και Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων βλέπε σχετικά άρθρα Ν. 3852/2010 (Α 138) «ΚΑΛΛΙΚΡΑΤΗΣ».

Άρθρο 4

Παραβάσεις – κυρώσεις

1. Στα διοικητικά όργανα των φορέων παροχής συγκοινωνιακών έργου και στους ιδιοκτήτες λεωφορείων που παραβαίνουν τις διατάξεις της παρούσας επιβάλλονται διοικητικές κυρώσεις σύμφωνα με το άρθρο 17 του Ν. 2963/2001.

2. Στο προσωπικό των φορέων παροχής συγκοινωνιακού έργου επιβάλλονται ποινές που προβλέπει ο κανονισμός αυτών, όπως ισχύει κάθε φορά, ανάλογα με τη

βαρύτητα της παράβασης και διοικητικό πρόστιμο σύμφωνα με την παράγραφο 3 του άρθρου 14 και του άρθρου 17 του Ν.2963/2001.

Άρθρο 5

Η ισχύς της απόφασης αυτής αρχίζει από τη δημοσίευσή της στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Η απόφαση αυτή να δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.
Αθήνα, 26 Ιουνίου 2002

Ο ΥΠΟΥΡΓΟΣ
Χ. ΒΕΡΕΛΗΣ