

**ΧΑΡΤΗΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ (Χ.Υ.Κ.)
ΤΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ ΟΑΣΑ-ΕΘΕΛ-ΗΛΠΑΠ-ΗΣΑΠ-ΑΜΕΛ-ΤΡΑΜ-ΠΡΟΑΣΤΙΑΚΟΣ**

I. ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ

Ο Οργανισμός Αστικών Συγκοινωνιών Αθηνών Α.Ε. είναι αρμόδιος για το σχεδιασμό, τον προγραμματισμό, την οργάνωση, το συντονισμό, τον έλεγχο και γενικά την παροχή του Συγκοινωνιακού Έργου από όλα τα Δημόσια Μέσα Μεταφοράς (επίγεια και υπόγεια) στην περιοχή Αθηνών – Πειραιώς και Περιχώρων.

Η εκτέλεση του συγκοινωνιακού έργου με τα Δημόσια Μέσα Μεταφοράς, θερμικά λεωφορεία, ηλεκτροκίνητα λεωφορεία-τρόλλεϋ, ηλεκτρικό σιδηρόδρομο, μετρό, τραμ και προαστιακό σιδηρόδρομο στην περιοχή αρμοδιότητας του Ο.Α.Σ.Α. διενεργείται από τις παρακάτω εταιρείες παροχής συγκοινωνιακού έργου:

1. Ε.ΘΕ.Λ. Α.Ε.
Η Ε.ΘΕ.Λ. Α.Ε. είναι αρμόδια για την εκτέλεση του συγκοινωνιακού έργου με θερμικά λεωφορεία.
2. Η.Λ.Π.Α.Π. Α.Ε.
Τα Η.Λ.Π.Α.Π. Α.Ε. είναι αρμόδια για την εκτέλεση του συγκοινωνιακού έργου με ηλεκτροκίνητα λεωφορεία (τρόλλεϋ).
3. Η.Σ.Α.Π. Α.Ε.
Οι Η.Σ.Α.Π. Α.Ε. είναι αρμόδιοι για την εκτέλεση του συγκοινωνιακού έργου με τον ηλεκτρικό σιδηρόδρομο στη Γραμμή 1, Πειραιάς – Κηφισιά.
4. Α.Μ.Ε.Λ. Α.Ε.
Η Α.Μ.Ε.Λ. Α.Ε. είναι αρμόδια για την εκτέλεση του συγκοινωνιακού έργου με το μετρό στη Γραμμή 2, Αγ. Αντώνιος – Αγ. Δημήτριος/Αλ. Παναγούλης και στη Γραμμή 3, Αιγάλεω – Δουκ. Πλακεντίας - Αεροδρόμιο, καθώς επίσης και στις μελλοντικές επεκτάσεις αυτών.
5. ΤΡΑΜ Α.Ε.
Η ΤΡΑΜ Α.Ε. είναι αρμόδια για την εκτέλεση του συγκοινωνιακού έργου με το τραμ στη Γραμμή ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΗΣ : Σύνταγμα – ΣΕΦ, στη Γραμμή ΠΛΑΤΩΝΑΣ : Σύνταγμα – Βούλα και στη Γραμμή ΘΟΥΚΥΔΙΔΗΣ : ΣΕΦ – Βούλα, καθώς και στις μελλοντικές προεκτάσεις αυτών.
6. ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. - Γενική Διεύθυνση Προαστιακών Μεταφορών
Η Γενική Διεύθυνση Προαστιακών Μεταφορών της ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. είναι αρμόδια για την εκτέλεση του συγκοινωνιακού έργου με τον προαστιακό σιδηρόδρομο.

II. ΩΡΑΡΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΩΝ ΜΕΣΩΝ ΜΑΖΙΚΗΣ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ

1. Ώρες λειτουργίας των λεωφορείων

<u>Δευτέρα-Παρασκευή</u>	<u>Σάββατο</u>	<u>Κυριακή & Επίσημες Αργίες</u>
5:00 – 23:30	5:00 – 23:30	5:30 – 23:30

Το πρώτο και το τελευταίο δρομολόγιο και η συχνότητα δρομολογίων κάθε γραμμής καθορίζονται ανάλογα με την ημέρα (εργάσιμη ή αργία), την ώρα της ημέρας, την εποχή του έτους και την επιβατική κίνηση και διαφέρουν από γραμμή σε γραμμή. Οι ανωτέρω

χρόνοι μπορεί να διαφοροποιηθούν όταν οι συνθήκες το επιβάλουν. Οι ακριβείς χρόνοι αναρτώνται πάντοτε στις αφετηρίες, στα τέρματα των γραμμών και στην ιστοσελίδα του ΟΑΣΑ, καθώς επίσης ανακοινώνονται και από το Πληροφοριακό Κέντρο του ΟΑΣΑ 185.

Εξαιρούνται και λειτουργούν όλο το 24ωρο

1) Οι γραμμές express του αεροδρομίου X92, X93, X95, X96 και X97.

2) Η γραμμή 040 ΠΕΙΡΑΙΑΣ – ΣΥΝΤΑΓΜΑ.

3) Η γραμμή X14 ΣΥΝΤΑΓΜΑ – ΚΗΦΙΣΙΑ (από 20:00 έως 05:30)

Τις υπόλοιπες ώρες του 24ώρου η γραμμή X14 εκτελεί δρομολόγια από το Σύνταγμα έως το ΟΑΚΑ.

Επίσης, οι λεωφορειακές γραμμές 500 ΠΕΙΡΑΙΑΣ – ΚΗΦΙΣΙΑ και 790 ΓΛΥΦΑΔΑ – ΠΕΡΙΣΤΕΡΙ εκτελούν δρομολόγια από τις 00:30 έως 04:30 καθημερινά.

2. Ώρες λειτουργίας των τρόλλεϋ

Δευτέρα-Παρασκευή

04:25 – 00:40

Σάββατο

04:25 – 00:15

Κυριακή & Επίσημες Αργίες

04:25 – 00:15

Εξαιρείται και λειτουργεί όλο το 24ωρο η γραμμή 11 Κολιάτσου–Ν.Παγκράτι–Ν. Ελβετία.

Το πρώτο και το τελευταίο δρομολόγιο και η συχνότητα δρομολογίων κάθε γραμμής καθορίζονται από την ημέρα, την ώρα της ημέρας, την εποχή του έτους και την επιβατική κίνηση και διαφέρουν από γραμμή σε γραμμή. Οι ανωτέρω χρόνοι μπορεί να διαφοροποιηθούν όταν οι συνθήκες το επιβάλουν. Οι ακριβείς χρόνοι αναρτώνται πάντοτε στις αφετηρίες, στα τέρματα των γραμμών και στην ιστοσελίδα του ΟΑΣΑ, καθώς επίσης ανακοινώνονται και από το Πληροφοριακό Κέντρο του ΟΑΣΑ 185.

3. Ώρες λειτουργίας του Ηλεκτρικού Σιδηροδρόμου Γραμμή 1, Πειραιάς – Κηφισιά

Πρώτα & Τελευταία Δρομολόγια

Από	Προς	Ώρα Αναχώρησης	
		Πρώτου Συρμού	Τελευταίου Συρμού
Πειραιά	Κηφισιά	05:00	00:15 / 02:15*
Φάληρο		05:03	00:18
Μοναστηράκι		05:16	00:31
Ομόνοια		04:49	00:34
Αττική		04:54	00:39
Νερατζιώτισσα		05:13	00:58
Κηφισιά	Πειραιά	05:00	00:15 / 02:15*
Νερατζιώτισσα		05:07	00:22
Αττική		05:12	00:42
Ομόνοια		05:17	00:47
Μοναστηράκι		05:19	00:49
Φάληρο		05:32	01:02

Τελευταία Δρομολόγια προς Ομόνοια

Από	Προς	Ώρα Αναχώρησης Τελευταίου Συρμού
Πειραιά	Ομόνοια	00:30 / 02:30*
Φάληρο		00:33
Μοναστηράκι		00:46
Κηφισιά		00:30 / 02:30*
Νερατζιώτισσα		00:37
Αττική		00:57

* Οι ώρες που σημειώνονται με αστερίσκο ισχύουν μόνο Παρασκευή και Σάββατο.

Συχνότητα Δρομολογίων

Οι χρονοαποστάσεις μεταξύ των συρμών κυμαίνονται από 3½ έως 15 λεπτά, ανάλογα με την ημέρα (εργάσιμη-αργία), την ώρα της ημέρας, την εποχή του έτους, το τμήμα της γραμμής ή ειδικές περιπτώσεις επιβατικού φόρτου.

4. Ώρες Λειτουργίας του Μετρό

Γραμμή 2, Αγ. Αντώνιος – Αγ. Δημήτριος / Αλ. Παναγούλης και

Γραμμή 3, Αιγάλεω – Δουκ. Πλακεντίας - Αεροδρόμιο

Πρώτα & Τελευταία Δρομολόγια

Από	Προς	Ώρα Αναχώρησης	
		Πρώτου Συρμού	Τελευταίου Συρμού
Αγ. Αντώνιο	Αγ. Δημήτριο	05:30	00:06 / 02:06*
Αγ. Δημήτριο	Αγ. Αντώνιο		00:08 / 02:08*
Αιγάλεω	Δουκ. Πλακεντίας		00:09 / 02:09*
Μοναστηράκι	Δουκ. Πλακεντίας		00:15 / 02:15*
Δουκ. Πλακεντίας	Αιγάλεω		24:00 / 02:00*
Εθν. Άμυνα	Αιγάλεω		00:07 / 02:07*
Σύνταγμα	Αγ. Αντώνιο	05:38	00:20 / 02:20*
	Αγ. Δημήτριο	05:40	
	Αιγάλεω	05:39	
	Δουκ. Πλακεντίας	05:31	
		Αεροδρόμιο	05:38 & 05:59
Μοναστηράκι	Αεροδρόμιο	05:36 & 05:58	22:58
Δουκ. Πλακεντίας	Αεροδρόμιο	05:57 & 06:16	23:16
Αιγάλεω	Αεροδρόμιο	05:30 & 05:52	22:52
Αεροδρόμιο	Αιγάλεω	06:30	23:30

Σημείωση: Οι ανωτέρω χρόνοι μπορεί να διαφοροποιηθούν. Οι ακριβείς χρόνοι αναρτώνται πάντοτε στους σταθμούς του μετρό. **Οι ώρες που σημειώνονται με αστερίσκο ισχύουν μόνο Παρασκευή και Σάββατο.**

Συχνότητα Δρομολογίων

- Οι χρονοαποστάσεις μεταξύ των συρμών κυμαίνονται από 3 έως 15 λεπτά, ανάλογα με την ημέρα (εργάσιμη ή αργία), την ώρα της ημέρας, την εποχή του έτους, το τμήμα της γραμμής ή ειδικές περιπτώσεις επιβατικού φόρτου.
- Όλες τις ημέρες της εβδομάδας, οι αναχωρήσεις προς και από το Αεροδρόμιο είναι κάθε 30 λεπτά με βάση τα δρομολόγια των 05:52 (Αιγάλεω) και 06:30 (Αεροδρόμιο).

5. Ώρες Λειτουργίας του Τραμ

Γραμμή	Ημέρα	Από	Προς	Ώρα Αναχώρησης	
				Πρώτου Συρμού	Τελευταίου Συρμού
Γραμμή 4 ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΗΣ	Δευτέρα-Πέμπτη Παρασκευή Σάββατο Κυριακή	Σύνταγμα	ΣΕΦ	05:12	00:10
				05:12	24ωρη λειτ.
				05:12	24ωρη λειτ.
				05:12	23:57
Γραμμή 5 ΠΛΑΤΩΝΑΣ	Δευτέρα-Πέμπτη Παρασκευή Σάββατο Κυριακή	ΣΕΦ	Σύνταγμα	05:13	00:01
				05:13	24ωρη λειτ.
				05:13	24ωρη λειτ.
				05:13	23:58
Γραμμή 3 ΘΟΥΚΥΔΙΔΗΣ	Δευτέρα-Πέμπτη Παρασκευή Σάββατο Κυριακή	Σύνταγμα	Βούλα	05:00	00:40
				05:00	24ωρη λειτ.
				05:00	24ωρη λειτ.
				05:00	00:35
Γραμμή 5 ΠΛΑΤΩΝΑΣ	Δευτέρα-Πέμπτη Παρασκευή Σάββατο Κυριακή	Βούλα	Σύνταγμα	05:11	23:56
				05:11	24ωρη λειτ.
				05:11	24ωρη λειτ.
				05:11	23:56
Γραμμή 3 ΘΟΥΚΥΔΙΔΗΣ	Δευτέρα-Πέμπτη Παρασκευή Σάββατο Κυριακή	ΣΕΦ	Βούλα	05:10	23:50
				05:10	24ωρη λειτ.
				05:02	24ωρη λειτ.
				05:02	00:09
Γραμμή 5 ΠΛΑΤΩΝΑΣ	Δευτέρα-Πέμπτη Παρασκευή Σάββατο Κυριακή	Βούλα	ΣΕΦ	05:04	00:04
				05:04	24ωρη λειτ.
				04:59	24ωρη λειτ.
				04:59	00:07

Συχνότητα Δρομολογίων

Ημέρα	Συχνότητα	Χρονική Περίοδος	Μέσος Χρόνος Αναμονής στη στάση
Δευτέρα - Πέμπτη	ανά 20 λεπτά	05:00 – 07:00	10 λεπτά
	ανά 17 λεπτά	07:00 – 19:00	8-9 λεπτά
	ανά 20 λεπτά	19:00 – 00:40	10 λεπτά
Παρασκευή	ανά 20 λεπτά	05:00 – 07:00	10 λεπτά
	ανά 17 λεπτά	07:00 – 19:00	8-9 λεπτά
	ανά 25 λεπτά	19:00 – 00:00	12-15 λεπτά
	ανά 40 λεπτά	00:00 – 05:00	20 λεπτά
Σάββατο - Κυριακή	ανά 25 λεπτά	05:00 – 07:00	12-15 λεπτά
	ανά 20 λεπτά	07:00 – 21:00	10 λεπτά
	ανά 25 λεπτά	21:00 – 00:40	12-15 λεπτά
	ανά 40 λεπτά	00:30 – 05:00 ισχύει μόνο το Σάββατο	20 λεπτά

Σημείωση: Όλα τα προαναφερόμενα δρομολόγια μπορεί να αλλάζουν ανάλογα με την εποχή του έτους και διαμορφώνονται βάσει των αναγκών και επεκτάσεων του δικτύου.

Για αλλαγές δρομολογίων, οι επιβάτες μπορούν να ενημερώνονται από :

- την ιστοσελίδα της ΤΡΑΜ Α.Ε. στη διεύθυνση www.tramsa.gr
- τους υπαλλήλους των εκδοτηρίων
- τα ηχητικά μηνύματα στις στάσεις
- τα οπτικά μηνύματα στους πίνακες τηλεματικής
- τον Τομέα Εξυπηρέτησης Κοινού της εταιρείας στο τηλέφωνο 210-99.78.000 (εργάσιμες ημέρες και ώρες 08:30-17:00)
- το Τηλεφωνικό Κέντρο 210-99.78.000 (κατά τις εργάσιμες ημέρες 07:00-22:00 και τα Σαββατοκύριακα και Αργίες 08:00-16:00)
- μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη διεύθυνση publicservice@tramsa.gr.

6. Ώρες Λειτουργίας του Προαστιακού Σιδηρόδρομου

Πρώτα & Τελευταία Δρομολόγια

Από	Προς	Ώρα Αναχώρησης	
		Πρώτου Συρμού	Τελευταίου Συρμού
ΠΕΙΡΑΙΑ	ΚΙΑΤΟ	04:36	22:44
ΑΘΗΝΑ		04:57	23:06
ΚΙΑΤΟ	ΑΘΗΝΑ - ΠΕΙΡΑΙΑ	05:36	22:36
ΑΝΩ ΛΙΟΣΙΑ	ΝΕΡΑΤΖΙΩΤΙΣΣΑ	05:45	23:50
ΝΕΡΑΤΖΙΩΤΙΣΣΑ	ΑΝΩ ΛΙΟΣΙΑ	06:06	00:06
ΝΕΡΑΤΖΙΩΤΙΣΣΑ	ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΟ	06:05	00:05
ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΟ	ΝΕΡΑΤΖΙΩΤΙΣΣΑ	05:39	23:39

Σημείωση: Όλα τα προαναφερόμενα δρομολόγια μπορεί να αλλάζουν ανάλογα με την εποχή του έτους και διαμορφώνονται βάσει των αναγκών και επεκτάσεων του δικτύου. Για αλλαγές δρομολογίων, οι επιβάτες μπορούν να ενημερώνονται από την ιστοσελίδα www.proastiakos.gr, τους υπαλλήλους των εκδοτηρίων, καθώς και από την Υπηρεσία Πληροφόρησης Πελατών στον αριθμό 1110.

III. ΓΕΝΙΚΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΟΥ ΟΑΣΑ

Ο Οργανισμός Αστικών Συγκοινωνιών Αθηνών Α.Ε. είναι αρμόδιος :

1. Να σχεδιάζει, να προγραμματίζει, να οργανώνει να συντονίζει και να ελέγχει το εκτελούμενο συγκοινωνιακό έργο από τις εταιρείες παροχής αυτού με όλα τα Μέσα Μαζικής Μεταφοράς (επίγεια και υπόγεια) στην περιοχή αρμοδιότητάς του.
2. Να προωθεί μέτρα που διευκολύνουν την ομαλή λειτουργία των Μέσων Μαζικής Μεταφοράς, όπως η δημιουργία λεωφορειολωρίδων, η αποτροπή της παράνομης στάθμευσης, η σήμανση οδοστρώματος κ.λπ.
3. Να σχεδιάζει και να υλοποιεί δράσεις και πολιτικές, σε συνεργασία με συναρμόδιους φορείς, όπως το Υ.ΠΕ.ΧΩ.Δ.Ε., ο Οργανισμός Ρυθμιστικού Σχεδίου Αθήνας, η πρωτοβάθμια και δευτεροβάθμια Τοπική Αυτοδιοίκηση, με σκοπό την εύρυθμη λειτουργία του δικτύου των Αστικών Συγκοινωνιών και την αναβάθμιση της ποιότητας ζωής στην πόλη.
4. Να μεριμνά για την ανάπτυξη και τη συντήρηση δικτύου πληροφόρησης του κοινού σε συνεργασία με τις Εταιρείες Παροχής Συγκοινωνιακού Έργου.

5. Να εγκρίνει τον τύπο, τη μορφή και τη διάταξη των στεγάστρων των στάσεων, που κατασκευάζονται από άλλους φορείς ή να μεριμνά για την εγκατάστασή τους από τους εκτελεστικούς φορείς συγκοινωνιακού έργου, όπου χρειάζεται.

IV. ΓΕΝΙΚΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ ΕΘΕΛ - ΗΛΠΑΠ - ΗΣΑΠ - ΑΜΕΛ - TRAM και ΠΡΟΑΣΤΙΑΚΟΣ

Οι εταιρείες παροχής συγκοινωνιακού έργου, ΕΘΕΛ-ΗΛΠΑΠ-ΗΣΑΠ-ΑΜΕΛ-TRAM-ΠΡΟΑΣΤΙΑΚΟΣ, έχουν τις ακόλουθες υποχρεώσεις:

- Να εκτελούν το συγκοινωνιακό έργο με τα λεωφορεία, τρόλλεϋ, ηλεκτρικό σιδηρόδρομο, μετρό, τραμ και προαστιακό σιδηρόδρομο αντίστοιχα, με βάση τα προγραμματισμένα και ανακοινωμένα στο κοινό δρομολόγια.
- Να φροντίζουν για την καθαριότητα και την υγιεινή των οχημάτων/συρμών που τίθενται στην κυκλοφορία καθώς και των χώρων που χρησιμοποιούνται από το κοινό (σταθμοί).
- Να συντηρούν συστηματικά το τροχαιό υλικό και να διαθέτουν προς τούτο όλες τις αναγκαίες υποστηρικτικές υπηρεσίες και εγκαταστάσεις (υποδομές), ώστε να διασφαλίζεται η ασφαλής και άνετη μετακίνηση των επιβατών.
- Να μεριμνούν για την ευκρινή εμφάνιση του αριθμού και της ονομασίας της γραμμής στις εμπρόσθιες, πλαϊνές και οπίσθιες πινακίδες των οχημάτων και συρμών.
- Να λαμβάνουν έγκαιρα, σε περιπτώσεις βλαβών, όλα τα απαραίτητα μέτρα, ώστε να αποκαθίσταται, το συντομότερο δυνατό, η ομαλή λειτουργία του δικτύου για το οποίο είναι αρμόδιες και να διευκολύνεται η ομαλή εκτέλεση των δρομολογίων.
- Να λαμβάνουν μέτρα που να διασφαλίζουν την προσβασιμότητα στα Μέσα Μαζικής Μεταφοράς ατόμων με αναπηρίες και χηρζόντων βοήθειας (π.χ. γυναίκες σε κατάσταση εγκυμοσύνης, ανάπηροι, υπερήλικες, μικρά παιδιά) και να ενθαρρύνουν τη χρήση των Μέσων Μαζικής Μεταφοράς από τα άτομα αυτά.
- Να μεριμνούν για την ύπαρξη και τη λειτουργία των υποδομών που πρέπει να υπάρχουν στο δίκτυο του Μέσου για το οποίο είναι αρμόδιες, καθώς και στις οικείες εγκαταστάσεις υποδοχής κοινού, ώστε να είναι εφικτή η προσβασιμότητα από άτομα με αναπηρίες και χηρζόντα βοήθειας (π.χ. γυναίκες σε κατάσταση εγκυμοσύνης, ανάπηροι, υπερήλικες, μικρά παιδιά).
- Να φροντίζουν για τη σήμανση θέσεων εντός των οχημάτων και βαγονιών για τα παραπάνω άτομα .
- Να εφαρμόζουν απλές και σαφείς διοικητικές διαδικασίες και να τις καθιστούν γνωστές στο ευρύ κοινό με κάθε τρόπο, ώστε να διευκολύνεται η συναλλαγή των πολιτών με αυτές.
- Να ενημερώνουν, σε συνεργασία με τον ΟΑΣΑ, έγκαιρα και με κάθε δυνατό τρόπο το κοινό για τις έκτακτες ή προσωρινές αλλαγές που συμβαίνουν στο δίκτυο του Μέσου για το οποίο είναι αρμόδιες.
- Να τηρούν ενημερωτικούς πίνακες σε σημεία προσπελάσιμα από το κοινό στα οχήματα/συρμούς και στους σταθμούς, με χρήσιμες πληροφορίες, οδηγίες για περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης και διευθύνσεις και τηλέφωνα επικοινωνίας, όπου μπορούν να απευθύνονται οι πολίτες.
- Να αναρτούν σε κάθε σταθμό πίνακες με τους χρόνους διέλευσης από το σταθμό του πρώτου και τελευταίου δρομολογίου, καθώς και τις συχνότητες δρομολογίων καθ' όλη τη διάρκεια της ημέρας.

- Να έχουν αναρτημένο στα σημεία πώλησης εισιτηρίων και έκδοσης μηνιαίων καρτών το πρόγραμμα λειτουργίας του κάθε σημείου και να τηρούν το πρόγραμμα αυτό.
- Να τηρούν τους Κανόνες Μεταφοράς και Ασφάλειας, όπως αυτοί περιγράφονται στη συνέχεια στο σχετικό εδάφιο, καθώς επίσης και τους ειδικούς κανόνες που ισχύουν σε κάθε Εταιρεία Παροχής Συγκοινωνιακού Έργου.

V. ΕΙΔΙΚΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΚΙΝΗΣΗΣ ΤΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ ΘΕΛ-ΗΛΠΑΠ-ΗΣΑΠ-ΑΜΕΛ-ΤΡΑΜ-ΠΡΟΑΣΤΙΑΚΟΣ

V1. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΟΔΗΓΩΝ

Οι οδηγοί υποχρεούνται κατά την ώρα υπηρεσίας

- Να έχουν ευπρεπή εμφάνιση και να φέρουν ανελλιπώς την επιβαλλόμενη από τους οικείους κανονισμούς στολή και διακριτικά. Οι Εταιρείες οφείλουν να είναι σε θέση να θέτουν στη διάθεση των επιβατών, μετά από αιτιολογημένη αίτησή τους, τα στοιχεία των υπαλλήλων τους, σε συγκεκριμένο όχημα, τόπο και χρόνο.
- Να επιδεικνύουν άριστη συμπεριφορά και τον αρμόζοντα σεβασμό κατά την επικοινωνία τους με τους επιβάτες και το κοινό γενικότερα.
- Να τηρούν τους κανόνες οδικής κυκλοφορίας, να σταθμεύουν ακριβώς στα σημεία που έχουν τοποθετηθεί οι πινακίδες των στάσεων και να καταβάλλουν κάθε δυνατή προσπάθεια για την εξυπηρέτηση του επιβατικού κοινού και ιδιαίτερα των ατόμων με αναπηρίες και χρηζόντων βοήθειας.
- Να εφαρμόζουν την απαγορευτική διάταξη σχετικά με το κάπνισμα, τη χρήση κινητού τηλεφώνου πλην του υπηρεσιακού και την ακρόαση ατομικής μουσικής κατά την ώρα υπηρεσίας πλην της καθαρά υπηρεσιακής, εάν υπάρχει.
- Να ενημερώνουν το κοινό για έκτακτες και προσωρινές αλλαγές που αφορούν τη συγκοινωνιακή γραμμή στην οποία εργάζονται.
- Να φροντίζουν με υπευθυνότητα για την ασφάλεια και συνέπεια της μεταφοράς των επιβατών.

V2. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΣΤΑΘΜΑΡΧΩΝ-ΕΠΟΠΤΩΝ

Οι σταθμάρχες και οι επόπτες υποχρεούνται κατά την ώρα υπηρεσίας

- Να έχουν ευπρεπή εμφάνιση και να φέρουν ανελλιπώς την επιβαλλόμενη από τις οικείους κανονισμούς στολή και διακριτικά. Οι Εταιρείες οφείλουν να είναι σε θέση να θέτουν στη διάθεση των επιβατών, μετά από αιτιολογημένη αίτησή τους, τα στοιχεία των υπαλλήλων τους, σε συγκεκριμένο όχημα, τόπο και χρόνο.
- Να μεριμνούν για την τήρηση του χρονοπρογραμματισμού των δρομολογίων και γενικά την ομαλή εκτέλεση του συγκοινωνιακού έργου.
- Να επιδεικνύουν άριστη συμπεριφορά και τον αρμόζοντα σεβασμό κατά την επικοινωνία τους με τους επιβάτες και το κοινό γενικότερα.
- Να καταβάλλουν κάθε δυνατή προσπάθεια για την εξυπηρέτηση του επιβατικού κοινού και ιδιαίτερα των ατόμων με αναπηρίες και χρηζόντων βοήθειας.
- Να εφαρμόζουν την απαγορευτική διάταξη σχετικά με το κάπνισμα και τη χρήση κινητού τηλεφώνου πλην του υπηρεσιακού.
- Να ενημερώνουν το κοινό για έκτακτες και προσωρινές αλλαγές που αφορούν τις συγκοινωνιακές γραμμές για τις οποίες είναι υπεύθυνοι.

V3. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΕΚΔΟΤΩΝ

Οι εκδότες υποχρεούνται κατά την ώρα υπηρεσίας

- Να έχουν ευπρεπή εμφάνιση και να φέρουν ανελλιπώς την επιβαλλόμενη από τις οικείους κανονισμούς στολή και διακριτικά. Οι Εταιρείες οφείλουν να είναι σε θέση να θέτουν στη διάθεση των επιβατών, μετά από αιτιολογημένη αίτησή τους, τα στοιχεία των υπαλλήλων τους, σε συγκεκριμένο όχημα, τόπο και χρόνο.
- Να μεριμνούν να υπάρχει αναρτημένο εμφανώς, σε μόνιμη θέση το ωράριο λειτουργίας του εκδοτηρίου που εργάζονται και να τηρούν αυτό με ακρίβεια.
- Να επιδεικνύουν άριστη συμπεριφορά και τον αρμόζοντα σεβασμό κατά την επικοινωνία τους με τους επιβάτες και το κοινό γενικότερα.
- Να καταβάλλουν κάθε δυνατή προσπάθεια για την εξυπηρέτηση του επιβατικού κοινού και ιδιαίτερα των ατόμων με αναπηρίες και χρηζόντων βοήθειας.
- Να εφαρμόζουν την απαγορευτική διάταξη σχετικά με το κάπνισμα και τη χρήση κινητού τηλεφώνου πλην του υπηρεσιακού.

V4. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΕΛΕΓΚΤΩΝ

Οι ελεγκτές υποχρεούνται κατά την ώρα υπηρεσίας

- Να έχουν ευπρεπή εμφάνιση και να φέρουν ανελλιπώς την επιβαλλόμενη από τις οικείους κανονισμούς στολή και διακριτικά. Οι Εταιρείες οφείλουν να είναι σε θέση να θέτουν στη διάθεση των επιβατών, μετά από αιτιολογημένη αίτησή τους, τα στοιχεία των υπαλλήλων τους, σε συγκεκριμένο όχημα, τόπο και χρόνο.
- Να προβαίνουν στον έλεγχο του κομίστρου με τη δέουσα επιμέλεια, ευγένεια και σεβασμό προς τους επιβάτες.
- Να καταβάλλουν κάθε δυνατή προσπάθεια για την εξυπηρέτηση του επιβατικού κοινού και ιδιαίτερα των ατόμων με αναπηρίες και χρηζόντων βοήθειας.

VI. ΕΙΔΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ & ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ

1. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΚΟΙΝΟΥ

Όλες οι εταιρείες παροχής συγκοινωνιακού έργου υποχρεούνται να παρέχουν έγκυρη πληροφόρηση για τις υπηρεσίες που προσφέρουν μέσω των διαδικτυακών τους τόπων, καθώς επίσης και να ενημερώνουν το επιβατικό κοινό εγκαίρως και με κάθε πρόσφορο τρόπο για τυχόν αλλαγές που αφορούν τα Μέσα για τα οποία είναι αρμόδιες, π.χ. με ανακοινώσεις στα ΜΜΕ, στις οικείες ιστοσελίδες, στους χώρους που είναι προσπελάσιμοι από το επιβατικό κοινό (σταθμοί, στάσεις, εκδοτήρια, σταθμαρχεία) και εντός των οχημάτων/συρμών.

Ο ΟΑΣΑ είναι υπεύθυνος για την πληροφόρηση του κοινού σε γενικά θέματα που αφορούν τη λειτουργία όλων των Μέσων Μαζικής Μεταφοράς αρμοδιότητάς του και ενημερώνει τους πολίτες με τους ακόλουθους τρόπους:

- Μέσω των ΜΜΕ για κάθε θέμα μείζονος σημασίας που αφορά το σύστημα των Αστικών Συγκοινωνιών.
- Μέσω του διαδικτυακού του τόπου στη διεύθυνση www.oasa.gr.
- Μέσω του πληροφοριακού κέντρου 185, το οποίο λειτουργεί Δευτέρα - Παρασκευή από τις 6:30 έως τις 23:30 και Σάββατο-Κυριακή-Αργίες από τις 7:30 έως τις 22:30.

- Μέσω του έντυπου πληροφοριακού υλικού που εκδίδει ετησίως και διανέμει δωρεάν από τα γραφεία του, ταχυδρομικά κατόπιν παραγγελίας και μέσω προθηκών που τοποθετεί και εφοδιάζει τακτικά σε δημαρχεία, νοσοκομεία και εκπαιδευτικά ιδρύματα.
- Με πίνακες δρομολογίων στις στάσεις και στις αφετηρίες/τέρματα λεωφορείων και τρόλλεϊ.
- Με ειδικούς χάρτες μετεπιβιβάσεων που βρίσκονται στους σταθμούς του ηλεκτρικού σιδηροδρόμου και του μετρό και διευκολύνουν τη συνδυασμένη χρήση των Δημόσιων Μέσων Μεταφοράς.

Με ευθύνη των ΗΣΑΠ και ΑΜΕΛ, επίσης πρέπει να υπάρχουν επικαιροποιημένα:

- Εντός των σταθμών και σε εμφανείς θέσεις:
 - Πίνακες δρομολογίων (τουλάχιστον του πρώτου και του τελευταίου) και των συχνοτήτων διέλευσης των συρμών.
 - Πίνακες με γενικές πληροφορίες για τα εισιτήρια, τις κάρτες απεριορίστων διαδρομών και τη λειτουργία των γραμμών.
- Εντός των συρμών:
 - Σχεδιάγραμμα του δικτύου του ηλεκτρικού σιδηροδρόμου και του μετρό.
 - Σύστημα ηχητικής αναγγελίας του επόμενου σταθμού.

Με ευθύνη της ΤΡΑΜ, επίσης πρέπει να υπάρχουν επικαιροποιημένα:

- Στις αποβάθρες και σε εμφανείς θέσεις:
 - Ηλεκτρονικοί πίνακες δρομολογίων και χρόνων διέλευσης των συρμών.
 - Πίνακες των διαδρομών και στάσεων των γραμμών, καθώς και πληροφορίες σχετικά με τα ισχύοντα εισιτήρια.
- Εντός των συρμών:
 - Ηλεκτρονική οθόνη παρουσίασης της διαδρομής με απεικόνιση σε κάθε στάση των επόμενων τεσσάρων στάσεων.
 - Σύστημα ηχητικής αναγγελίας της επόμενης στάσης.

Με ευθύνη της ΠΡΟΑΣΤΙΑΚΟΣ, επίσης πρέπει να υπάρχουν επικαιροποιημένα:

- Στις αποβάθρες και σε εμφανείς θέσεις:
 - Ηλεκτρονικοί πίνακες δρομολογίων και χρόνων διέλευσης των συρμών.
- Στα εκδοτήρια εισιτηρίων:
 - Πίνακες διαδρομών και στάσεων, καθώς και πληροφορίες για το κόστος των εισιτηρίων.
- Εντός των συρμών
 - Ηλεκτρονική οθόνη με απεικόνιση σε κάθε σταθμό του επόμενου σταθμού.
 - Σύστημα ηχητικής αναγγελίας του επόμενου σταθμού.

2. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΜΕ ΤΙΣ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ ΑΣΤΙΚΩΝ ΣΥΓΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

Οι συγκοινωνιακοί φορείς οφείλουν να καθιστούν γνωστούς στο ευρύ κοινό τους τρόπους με τους οποίους αυτό μπορεί να επικοινωνεί μαζί τους. Τα στοιχεία επικοινωνίας (ταχυδρομική, ηλεκτρονική διεύθυνση, τηλέφωνα) των Εταιρειών είναι :

Στοιχεία Επικοινωνίας με τον ΟΑΣΑ

Μετσόβου 15, Αθήνα 106 82

Τηλ.: 210-82.00.999, 210-88.36.076

Φαξ : 210-82.12.219

Τηλεφωνική Πληροφόρηση : 185 (για δρομολόγια, διαδρομές, εισιτήρια)

Web site : www.oasa.gr

e-mail : oasa@oasa.gr

Στοιχεία Επικοινωνίας με την ΕΘΕΛ

Παρνασσού 6, Αγ. Ι. Ρέντης 182 33

Τηλ. : 210-49.33.002, 210-49.18.788

Φαξ : 210-49.22.075

Web site : www.ethel.gr

e-mail : ethelbus@ethel.gr

Στοιχεία Επικοινωνίας με τα ΗΛΠΑΠ

Τέρμα Αχαΐας & Κίρκης, Ν. Φιλαδέλφεια 143 42

Τηλ. : 210-25.83.300-6 Φαξ : 210-25.33.050

Web site : www.athens-trolley.gr

e-mail : grammatia@athens-trolley.gr

Στοιχεία Επικοινωνίας με τους ΗΣΑΠ

Αθηνάς 67, Αθήνα 105 52

Τηλ. : 210-32.48.311 Φαξ : 210-32.23.935

Web site : www.isap.gr

e-mail : pro@isap.gr

Στοιχεία Επικοινωνίας με την ΑΜΕΛ

Κηφισού 92, Αθήνα 104 43

Τηλ.: 210-51.94.012 Φαξ : 210-51.94.033

Web site : www.amel.gr

E-mail : pSERVICE@amel.gr

Στοιχεία Επικοινωνίας με την ΤΡΑΜ

Τέρμα Οδού Αεροπορίας, Ελληνικό 167 77

Τηλ. : 210-99.78.000

Φαξ : 210-99.11.543

Web site : www.tramsa.gr

E-mail : publicservice@tramsa.gr

Στοιχεία Επικοινωνίας με την ΠΡΟΑΣΤΙΑΚΟΣ

Κρατίνου 9 και Αθηνάς, Αθήνα 105 52

Τηλ. : 210-52.72.000 (Δευτέρα-Παρασκευή 08:00 - 20:00,
Σάββατο-Κυριακή-Αργίες 08:00 - 18:00)

Φαξ : 210-52.72.176

Web site : www.proastiakos.gr

E-mail : info@proastiakos.gr

3. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΠΩΛΕΣΘΕΝΤΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ

Γραφεία απωλεσθέντων αντικειμένων λειτουργούν σε όλες τις εταιρείες παροχής συγκοινωνιακού έργου.

ΕΘΕΛ - τηλ. 210-49.33.002

Διεύθυνση παραλαβής απωλεσθέντων : Παρνασσού 6, Αγ. Ι. Ρέντης.

Η παραλαβή απωλεσθέντων αντικειμένων γίνεται κατά τις εργάσιμες ημέρες από τις 07:00 έως τις 14:30.

ΗΛΠΑΠ - τηλ. 210-88.34.138

Διεύθυνση παραλαβής απωλεσθέντων : Αδμήτου 17, Πλατ. Αττικής, Αθήνα

Η παραλαβή απωλεσθέντων αντικειμένων γίνεται κατά τις εργάσιμες ημέρες από τις 09:00 έως τις 14:00.

ΗΣΑΠ - τηλ. 210-32.93.186

Διεύθυνση παραλαβής απωλεσθέντων : Αθηνάς 67, Ομόνοια, Αθήνα.

Η παραλαβή απωλεσθέντων αντικειμένων γίνεται κατά τις εργάσιμες ημέρες από τις 07:00 έως τις 21:00.

ΑΜΕΛ - τηλ. 210-32.79.630, φαξ 210-32.79.649

e-mail : lostprop@amel.gr

Η παραλαβή απωλεσθέντων αντικειμένων γίνεται κατά τις εργάσιμες ημέρες από τις 07:00 έως τις 19:00 από το Γραφείο Επικοινωνίας Επιβατικού Κοινού, το οποίο λειτουργεί στο σταθμό "Σύνταγμα".

ΤΡΑΜ – τηλ. 210-99.78.000, φαξ 210-99.11.543

e-mail : lostandfound@tramsa.gr

Η παραλαβή απωλεσθέντων αντικειμένων γίνεται κατά τις εργάσιμες ημέρες από τις 08:00 έως τις 16:00 από τα γραφεία της εταιρείας, Τέρμα Οδού Αεροπορίας, Ελληνικό.

ΠΡΟΑΣΤΙΑΚΟΣ – τηλ. 210-52.72.000, φαξ 210-52.72.176

e-mail : info@proastiakos.gr

Η παραλαβή απωλεσθέντων αντικειμένων γίνεται κατά τις εργάσιμες ημέρες από τις 09:00 έως τις 17:00 από τα γραφεία της εταιρείας, Κρατίνου 9 & Αθηνάς, Αθήνα.

4. ΠΛΗΡΩΜΗ ΠΡΟΣΤΙΜΩΝ

Σύμφωνα με το Ν. 2669/1998, Άρθρο 6, η εξόφληση προστίμου κομίστρου, στις περιπτώσεις που δε γίνεται στον ελεγκτή τη στιγμή επιβολής του προστίμου, μπορεί να πραγματοποιηθεί εντός 20 ημερών στην εταιρεία παροχής συγκοινωνιακού έργου που το επέβαλε. Διαφορετικά η πράξη επιβολής προστίμου διαβιβάζεται στην αρμόδια Δημόσια Οικονομική Υπηρεσία (Δ.Ο.Υ.), στην οποία υπάγεται ο παραβάτης και το πρόστιμο βεβαιώνεται στο 10πλάσιο του αρχικά επιβληθέντος.

Για την πληρωμή προστίμων λειτουργούν σε κάθε συγκοινωνιακό φορέα γραφεία, ως εξής:

ΟΑΣΑ

Μετσόβου 25, Αθήνα, για πρόστιμα που επιβλήθηκαν από τους ελεγκτές του ΟΑΣΑ και της ΕΘΕΛ (κατ' εξαίρεση για τη διευκόλυνση του επιβατικού κοινού).

Ώρες πληρωμής : εργάσιμες ημέρες και ώρες 07:30 - 13:30.

Τηλέφωνο επικοινωνίας : 210-82.00.007

ΕΘΕΛ

Παρνασσού 6, Αγ. Ι. Ρέντης.

Ώρες πληρωμής : εργάσιμες ημέρες και ώρες 07:30 - 14:30.

Τηλέφωνο επικοινωνίας : 210-49.33.002 εσωτ. 216.

ΗΛΠΑΠ

Αδμήτου 17, πλατ. Αττικής (γραφεία του αμαξοστασίου, 1ος όροφος)

Ώρες πληρωμής : εργάσιμες ημέρες και ώρες 07:00 - 14:30.

Τηλέφωνα επικοινωνίας 210-88.35.101 και 210- 88.36.566.

ΗΣΑΠ

Αθηνάς 67, 5ος όροφος, Ομόνοια, Αθήνα.

Ώρες πληρωμής : εργάσιμες ημέρες και ώρες 08:00 - 13:00.

Τηλέφωνο επικοινωνίας 210-32.48.311.

ΑΜΕΛ

Γραφείο Πληρωμής Προστίμων στο Σταθμό "Σύνταγμα".

Ώρες πληρωμής: εργάσιμες ημέρες και ώρες 07:00 – 19:00.

Τηλ. : 210-51.94.012 και 210-32.79.630 , Φαξ : 210-32.79.649.

e-mail : pservice@amel.gr

ΤΡΑΜ

Διεύθυνση : Τέρμα Οδού Αεροπορίας, Ελληνικό.

Ώρες πληρωμής: εργάσιμες ημέρες και ώρες 08:00-16:00.

Τηλ. : 210-99.78.000, Φαξ : 210-99.11.543.

e-mail : info@tramsa.gr

ΠΡΟΑΣΤΙΑΚΟΣ

Διεύθυνση : Κρατίνου 9 & Αθηνάς, Αθήνα

Ώρες πληρωμής: εργάσιμες ημέρες και ώρες 09:00-17:00.

Τηλ. : 210-52.72.000 , Φαξ : 210-52.72.176

e-mail : info@proastiakos.gr

VII. ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΓΙΑ ΑΙΤΗΜΑ, ΥΠΟΔΕΙΞΗ, ΔΙΑΜΑΡΤΥΡΙΑ

Κάθε πολίτης μπορεί να απευθύνεται εγγράφως (ταχυδρομικά, φαξ) ή ηλεκτρονικά (e-mail) στον ΟΑΣΑ ή σε κάθε εταιρεία παροχής συγκοινωνιακού έργου για θέματα της αρμοδιότητάς της και να διατυπώνει οποιοδήποτε αίτημα, υπόδειξη ή διαμαρτυρία σε σχέση με το παρεχόμενο έργο.

Το μήνυμα διαβιβάζεται στην αρμόδια οργανωτική μονάδα της εταιρείας που δέχεται το μήνυμα, η οποία είτε το εξετάζει και απαντά στον ενδιαφερόμενο, είτε το διαβιβάζει στις υπηρεσίες της αρμόδιας εταιρείας ενημερώνοντας σχετικά τον ενδιαφερόμενο.

Στην περίπτωση κατάθεσης αιτήματος, υπόδειξης ή καταγγελίας, η αρμόδια εταιρεία υποχρεούται εντός 30 ημερών από την κατάθεση αιτήματος / καταγγελίας, να εξετάσει και να απαντήσει στον ενδιαφερόμενο. Στις περιπτώσεις που απαιτείται αυτοψία ο χρόνος αυξάνεται σε 40 ημέρες.

VIII. ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ

Σε κάθε εταιρεία παροχής συγκοινωνιακού έργου (ΟΑΣΑ-ΕΘΕΛ-ΗΛΠΑΠ-ΗΣΑΠ-ΑΜΕΛ-ΤΡΑΜ-ΠΡΟΑΣΤΙΑΚΟΣ) συγκροτείται Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών, η οποία επιλαμβάνεται των περιπτώσεων κατά τις οποίες διαπιστώνεται αδυναμία της αρμόδιας υπηρεσιακής μονάδας να διευθετήσει τυχόν διαφορά με πολίτη.

Η Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών σε κάθε εταιρεία αποτελείται από:

- Ένα (1) Διευθυντικό Στέλεχος της εταιρείας.
- Έναν (1) εκπρόσωπο από το Εθνικό Συμβούλιο Καταναλωτών.
- Έναν (1) εκπρόσωπο της οικείας Πρωτοβάθμιας συνδικαλιστικής οργάνωσης του προσωπικού της εταιρείας.
- Έναν (1) εκπρόσωπο της Επιτροπής φιλικού διακανονισμού καταναλωτικών διαφορών που λειτουργεί στις κατά τόπους Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις.
- Το Νομικό Σύμβουλο της Εταιρείας.

Στις Επιτροπές Επίλυσης Διαφορών των εταιρειών παροχής συγκοινωνιακού έργου ΕΘΕΛ-ΗΛΠΑΠ-ΗΣΑΠ-ΑΜΕΛ-ΤΡΑΜ-ΠΡΟΑΣΤΙΑΚΟΣ συμμετέχει και εκπρόσωπος του ΟΑΣΑ χωρίς δικαίωμα ψήφου. Κατά τη συνεδρίαση της Επιτροπής δικαιούται να παρίσταται ο θιγόμενος επιβάτης ή πληρεξούσιος δικηγόρος του.

Στην περίπτωση μη ικανοποίησής του, ο επιβάτης μπορεί επίσης να απευθύνεται στο Συνήγορο του Καταναλωτή ή/και στη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης.

IX. ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΗ ΕΠΙΒΑΤΩΝ-ΠΟΛΙΤΩΝ

- Η μη τήρηση των διατάξεων του παρόντος Χάρτη Υποχρεώσεων προς τους Καταναλωτές (Χ.Υ.Κ.) δύναται να δημιουργήσει δικαίωμα καταβολής αποζημίωσης στον θιγόμενο επιβάτη ή πολίτη, το ύψος της οποίας καθορίζεται παρακάτω.
- Η καταβολή της αποφασιζόμενης από την εταιρεία παροχής συγκοινωνιακού έργου αποζημίωσης γίνεται είτε με καταβολή μετρητών είτε με διάθεση αριθμού εισιτηρίων ισόποσης αξίας.
- Σε κάθε συγκεκριμένο επιβάτη ή πολίτη γενικότερα καταβάλλεται μία και μόνο φορά η προβλεπόμενη αποζημίωση, εφόσον αφορά στο αυτό θέμα του Χ.Υ.Κ.
- Η καταβολή της αποζημίωσης μπορεί να γίνει και χωρίς την εισαγωγή της υπόθεσης στην Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών.

- Ο επιβάτης οφείλει να διατυπώσει εγγράφως, το αργότερο εντός 10 εργασίμων ημερών, το περιστατικό στο οποίο αναφέρεται με το αίτημά του.

Η αποζημίωση ορίζεται ως εξής:

- Ανάρμοστη, αποδεδειγμένα, συμπεριφορά υπηρεσιακών οργάνων προς τον επιβάτη κατά την εκτέλεση των υπηρεσιακών τους καθηκόντων τριάντα ευρώ (30€).
Απαραίτητη προϋπόθεση, στην περίπτωση αυτή, είναι ο πειθαρχικός έλεγχος που θα ασκηθεί από την αρμόδια εταιρεία παροχής συγκοινωνιακού έργου να καταλήξει τελεσίδικα στην πειθαρχική καταδίκη του υπαίτιου υπαλλήλου.
- Μη έγκαιρη απάντηση σε έγγραφο, που περιέχει βάσιμο και δίκαιο αίτημα, υπόδειξη ή επισήμανση του πολίτη - χρήστη των υπηρεσιών της εταιρείας παροχής συγκοινωνιακού έργου τριάντα ευρώ (30€).
- Επιπλέον, σύμφωνα με τους εσωτερικούς κανονισμούς του ΟΑΣΑ και των ΕΘΕΛ-ΗΛΠΑΠ-ΗΣΑΠ-ΑΜΕΛ-ΤΡΑΜ-ΠΡΟΑΣΤΙΑΚΟΣ, η μη τήρηση ή η πλημμελής παροχή των οφειλομένων προς τους πολίτες υπηρεσιών, δύναται να επισύρει πειθαρχικό έλεγχο των υπευθύνων οργάνων του, η δε απόφαση του Πειθαρχικού Συμβουλίου κοινοποιείται στον ενδιαφερόμενο πολίτη-επιβάτη.

X. ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΧΑΡΤΗ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ

Οι υποχρεώσεις των εταιρειών παροχής συγκοινωνιακού έργου αφορούν επιβάτες, οι οποίοι κάνουν νόμιμη χρήση των Μέσων Μαζικής Μεταφοράς, έχοντας στην κατοχή τους νόμιμο τίτλο μεταφοράς (έγκυρο εισιτήριο, κάρτα απεριορίστων διαδρομών, κλπ.).

Οι διατάξεις του παρόντος Χ.Υ.Κ., εκτός των περιπτώσεων καλής συμπεριφοράς, δεν έχουν ισχύ και δεν εφαρμόζονται στις ακόλουθες περιπτώσεις:

- Ύπαρξη συνθηκών ανωτέρας βίας ή εκτάκτων γεγονότων και συμβάντων, όπως απεργίες, δυσμενείς καιρικές συνθήκες, απρόβλεπτες βλάβες και ανωμαλίες κ.λπ.
- Αντίθεση των αιτουμένων ή επιβαλλομένων ενεργειών με διατάξεις υφιστάμενων νόμων, εσωτερικών κανονισμών και άλλων ρυθμίσεων.
- Εξάρτηση της υλοποίησης της δέσμευσης που αναλαμβάνει η εταιρεία παροχής συγκοινωνιακού έργου από ενέργειες ή αρμοδιότητες τρίτων Φορέων ή Υπηρεσιών, π.χ. Υπηρεσίες Υπουργείων, Αστυνομίας, Τοπικής Αυτοδιοίκησης κ.λπ.

XI. ΚΑΝΟΝΕΣ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ & ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΕΠΙΒΑΤΩΝ ΣΤΙΣ ΑΣΤΙΚΕΣ ΣΥΓΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΑΘΗΝΩΝ

A. ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΑΠΟΣΚΕΥΩΝ

Επιτρέπεται η μεταφορά αποσκευών μέχρι το πολύ διαστάσεων βαλίτσας, δηλαδή μέχρι 100x60x25 εκατ. μέτρου και αντικειμένων μήκους μέχρι 170 εκατ. μέτρου και εφόσον ο κάτοχός τους μπορεί να τα μεταφέρει μόνος του.

Οι αποσκευές θα πρέπει να τοποθετούνται στους ελεύθερους χώρους των οχημάτων, εκτός των διαδρόμων, των σημείων εισόδου-εξόδου των επιβατών και επικύρωσης

εισιτηρίων, ώστε να μην εμποδίζεται η διέλευση των υπόλοιπων επιβατών. Μικροαποσκευές (π.χ. σακίδια) θα πρέπει να κρατούνται και όχι να φέρονται.

Η μεταφορά καρτσιών λαϊκής επιτρέπεται κατά την κρίση του οδηγού ή άλλου εντεταλμένου οργάνου της εταιρείας παροχής συγκοινωνιακού έργου, λαμβάνοντας υπόψη τις συνθήκες πληρότητας του οχήματος και την ασφάλεια των επιβατών. Μέγιστος αριθμός μεταφερόμενων καρτσιών ανά όχημα είναι δύο (2) για τα κανονικά και αρθρωτά λεωφορεία και ένα (1) για τα ΜΙDΙ λεωφορεία.

Η επιβίβαση / αποβίβαση επιβατών με αποσκευές σε λεωφορεία ή τρόλλεϋ γίνεται μόνο από τη μεσαία (-ες) θύρα (-ες).

Σε όλες τις παραπάνω περιπτώσεις οι επιβάτες θα πρέπει να βρίσκονται δίπλα στις αποσκευές τους και να φροντίζουν για τη μη πρόκληση τραυματισμού ή όχλησης άλλων επιβατών.

Δεν επιτρέπεται η μεταφορά εύφλεκτων, επικίνδυνων, αιχμηρών, δηλητηριωδών, ρυπαρών ή δύσοσμων υλών, υλικών και αντικειμένων.

B. ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΠΟΔΗΛΑΤΩΝ

B.1. ΗΛΕΚΤΡΙΚΟΣ ΣΙΔΗΡΟΔΡΟΜΟΣ (ΗΣΑΠ)

Η μεταφορά των ποδηλάτων με τους συρμούς των ΗΣΑΠ επιτρέπεται κατά τις ημέρες και ώρες μειωμένης επιβατικής κίνησης, όπως καθορίζονται από την τελευταία σχετική απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου της εταιρείας και θα αναρτώνται στους πίνακες ανακοινώσεων των σταθμών.

Η είσοδος και η έξοδος των ποδηλάτων στο δίκτυο των ΗΣΑΠ, επιτρέπεται μόνο στους σταθμούς όπου υπάρχουν προϋποθέσεις α) για την ασφαλή μετακίνηση των ιδίων των ποδηλάτων και β) για τη μεταφορά των ποδηλάτων χωρίς να προκαλείται όχληση στη ροή των υπολοίπων επιβατών. Οι σταθμοί και η επιτρεπόμενη κατεύθυνση (άνοδος ή κάθοδος) θα καθορίζονται επίσης με σχετική απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου των ΗΣΑΠ και θα αναρτώνται στους πίνακες ανακοινώσεων των σταθμών.

- Η μετακίνηση των ποδηλάτων στις αποβάθρες και γενικότερα σε όλους τους χώρους των σταθμών θα γίνεται πεζή.
- Δεν επιτρέπεται η μεταφορά των ποδηλάτων με τους ανελκυστήρες ή τις κυλιόμενες κλίμακες των σταθμών.
- Η είσοδος των ποδηλάτων στους συρμούς θα γίνεται από την τελευταία θύρα του τελευταίου οχήματος, ώστε να σταθμεύουν στον διαθέσιμο χώρο, όπου δεν υπάρχουν καθίσματα και θα επιτρέπεται η είσοδος μέχρι 2 ποδήλατα ανά συρμό.
- Οι ποδηλάτες-επιβάτες οφείλουν να δίνουν προτεραιότητα στα ΑμεΑ και τους ηλικιωμένους και να μην παρεμποδίζουν την πρόσβασή τους στους σταθμούς και τους συρμούς.

Κατά τις ημέρες και ώρες διεξαγωγής αθλητικών και άλλων εκδηλώσεων που λαμβάνουν χώρα πλησίον της γραμμής, λόγω της μεγάλης πυκνότητας των επιβατών στους συρμούς και τις αποβάθρες, δεν επιτρέπεται η μεταφορά των ποδηλάτων.

B.2. ΠΡΟΑΣΤΙΑΚΟΣ

Η μεταφορά ποδηλάτων επιτρέπεται στον Προαστιακό, εφόσον αυτή γίνεται στους ειδικά διαμορφωμένους χώρους που υπάρχουν εντός των συρμών για άτομα με ειδικές ανάγκες, μόνο όταν δεν γίνεται χρήση των χώρων αυτών από ΑΜΕΑ και πάντα υπό την αυστηρή εποπτεία του κατόχου, ο οποίος έχει και την απόλυτη ευθύνη για την μεταφορά και τοποθέτησή του με τρόπο που να μην εμποδίζει τους λοιπούς επιβάτες.

B.3. ΤΡΑΜ

Στο Τραμ επιτρέπεται η μεταφορά ποδηλάτων χωρίς περιορισμούς ημέρας ή ώρας. Η επιβίβαση/αποβίβαση μπορεί να πραγματοποιείται μόνο από την τελευταία θύρα του οχήματος και με ευθύνη του κατόχου του.

B.4. ΛΕΩΦΟΡΕΙΑ, ΤΡΟΛΛΕΥΪ και ΜΕΤΡΟ

Στα λεωφορεία, τα τρόλλεϋ και το μετρό (γραμμές 2 & 3) δεν επιτρέπεται η μεταφορά ποδηλάτων.

Γ. ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΠΑΙΔΙΚΩΝ ΚΑΡΟΤΣΙΩΝ

Στα λεωφορεία και τρόλλεϋ τα παιδικά καρότσια μεταφέρονται κλειστά. Στις περιπτώσεις που αυτό δεν είναι εφικτό ή ο συνοδός τους προτιμά να μεταφέρει το παιδί μέσα σε αυτό, επιτρέπεται η μεταφορά ενός ανοικτού παιδικού καροτσιού ανά όχημα και μόνο εφόσον ο οδηγός κρίνει ότι η πληρότητα του οχήματος το επιτρέπει.

Στην περίπτωση αυτή ο συνοδός υποχρεούται :

1. Να επιβιβαστεί / αποβιβαστεί από τη μεσαία (-ες) θύρα (-ες)
2. Να τοποθετήσει το καρότσι με τέτοιο τρόπο, ώστε να μην ενοχλεί τη διέλευση και κίνηση άλλων επιβατών εντός του οχήματος.
3. Να βρίσκεται πλησίον του καροτσιού, να το κρατά και γενικά να φροντίζει για την μη πρόκληση τραυματισμού ή όχλησης άλλων επιβατών.
4. Το παιδί να είναι δεμένο και το καρότσι να έχει φρένο.

Στον ηλεκτρικό σιδηρόδρομο, το μετρό, το τραμ και τον προαστιακό δεν υπάρχουν περιορισμοί στη μεταφορά παιδικών καροτσιών.

Δ. ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΚΑΤΟΙΚΙΔΙΩΝ ΖΩΩΝ

Επιτρέπεται η μεταφορά μόνο μικρών κατοικίδιων ζώων μέσα σε ειδικά καλάθια, διαστάσεων μέχρι 70x40x50 εκατ. και η επιβίβαση σκύλων-οδηγών τυφλών.

Ε. ΚΛΙΜΑΤΙΣΜΟΣ

Για την τήρηση ικανοποιητικής θερμοκρασίας εντός των μεταφορικών μέσων που διαθέτουν κλιματισμό πρέπει να υπάρχει η μέριμνα, για μεν τη θερινή περίοδο η ψύξη να ενεργοποιείται όταν η εσωτερική θερμοκρασία φθάσει τους 28 βαθμούς Κελσίου για δε

τη χειμερινή η θέρμανση να ενεργοποιείται όταν η θερμοκρασία πέσει κάτω από τους 15 βαθμούς Κελσίου.

Z. ΟΡΟΙ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ΕΠΙΒΑΤΩΝ

Οι επιβάτες οι οποίοι ταξιδεύουν με τα Μέσα Μαζικής Μεταφοράς πρέπει να συμμορφώνονται με τους παρακάτω «Όρους Μεταφοράς». Με την είσοδό τους στα οχήματα των Μ.Μ.Μ. και στους σταθμούς των ΗΣΑΠ, ΑΜΕΛ και ΠΡΟΑΣΤΙΑΚΟΥ θεωρείται ότι αποδέχονται τους παρακάτω όρους και πρέπει να συμμορφώνονται με τις εντολές των εντεταλμένων υπαλλήλων των συγκοινωνιακών φορέων.

- Να μην ταξιδεύουν ή επιχειρούν να ταξιδεύσουν χωρίς νόμιμο τίτλο μεταφοράς (επικυρωμένο εισιτήριο, κάρτα απεριορίστων διαδρομών, κλπ.). Επισημαίνεται ότι το πρόστιμο είναι αρκετά υψηλό, το 60-πλάσιο του εισιτηρίου.
- Να συμμορφώνονται με τα αναφερόμενα στις παραγράφους Α, Β, Γ και Δ πιο πάνω, όσον αφορά στη μεταφορά αποσκευών, ποδηλάτων, παιδικών καροτσιών και κατοικιδίων ζώων.
- Να μην είναι υπό την επήρεια αλκοολούχων ποτών ή ναρκωτικών.
- Να μην χρησιμοποιούν προσβλητική γλώσσα ή να συμπεριφέρονται απειλητικά ή άσεμνα.
- Να μην ξαπλώνουν σε καθίσματα, πάγκους ή οπουδήποτε αλλού και να μην κοιμούνται.
- Να μην καπνίζουν.
- Να μην καταναλώνουν φαγητά, αναψυκτικά, ροφήματα ή αλκοολούχα ποτά.
- Να μη χρησιμοποιούν ηλεκτρονικά μέσα αναπαραγωγής ήχου και εικόνας, κατά τρόπο που ενοχλεί.
- Να μην κάνουν πολιτική, θρησκευτική ή οποιοδήποτε άλλου τύπου προπαγάνδα.
- Να μην παραμένουν στις εγκαταστάσεις και τα οχήματα όταν και όπου αυτό δεν επιτρέπεται για το κοινό.
- Να μη χρησιμοποιούν άσκοπα τον εξοπλισμό εκτάκτου ανάγκης, ο οποίος προορίζεται για χρήση από το κοινό, παρά μόνο εάν τούτο είναι απολύτως αναγκαίο.
- Να μην παρακωλύουν την κίνηση επιβατών μέσα στους σταθμούς και τα οχήματα.
- Να μην παραμορφώνουν ή καταστρέφουν οποιαδήποτε κατασκευή ή εξοπλισμό εγκαταστάσεων ή οχημάτων με γκράφιτι ή άλλο τρόπο.
- Να μην τοιχοκολλούν ή διανέμουν ανακοινώσεις, πινακίδες ή αυτοκόλλητα.
- Να μην ρυπαίνουν με οποιοδήποτε τρόπο οχήματα και εγκαταστάσεις.
- Να μην εμποδίζουν το προσωπικό των συγκοινωνιακών φορέων κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους.
- Να μην χρησιμοποιούν μουσικά όργανα.
- Να μην εμπορεύονται αγαθά ή υπηρεσίες, εκτός και εάν έχουν εξουσιοδοτηθεί συγκεκριμένα να κάνουν αυτό.
- Να μην επαιτούν.
- Να μη φέρουν τα σακίδια στους ώμους.