

## Ψηφιακή Πύλη «Δικαιώματα Επιβατών»

### Ερωτήσεις – Απαντήσεις

#### **- Γιατί δημιουργήθηκε ειδική ψηφιακή πύλη για τα «Δικαιώματα Επιβατών»;**

Η λειτουργία της ψηφιακής πύλης έρχεται να καλύψει ένα σημαντικό κενό και εντάσσεται στη συνολική πολιτική του Υπουργείου Ναυτιλίας και Νησιωτικής πολιτικής για αναβάθμιση των υπηρεσιών προς τον πολίτη – ταξιδιώτη, τη σωστή και πληρέστερη ενημέρωσή του και την ενίσχυση της ασφάλειας στα λιμάνια και στα πλοία.

Η ενιαία ψηφιακή πύλη «Δικαιώματα Επιβατών» συγκεντρώνει σημαντικές πληροφορίες που πρέπει να γνωρίζουν οι πολίτες – επιβάτες για τις θαλάσσιες συγκοινωνίες – μεταφορές και προσφέρει απαντήσεις σε ενδεχόμενες απορίες που μπορεί να προκύψουν. Στόχος είναι η ενημέρωση του πολίτη και του κάθε ενδιαφερόμενου, με άμεσο και εύκολο τρόπο.

Σημειώνεται ότι τα «Δικαιώματα Επιβατών είναι απόρροια ευρωπαϊκής νομοθεσίας και ισχύουν σε όλη την Ε.Ε. Επίσης είναι δημοσιοποιημένα, εδώ και πολλά χρόνια, στο ευρύ κοινό, ενώ υπάρχουν υποχρεωτικά σε έντυπη μορφή, μέσα σε κάθε ένα πλοίο. Αυτό που προσφέρει η νέα σελίδα του Υπουργείου Ναυτιλίας και Νησιωτικής Πολιτικής είναι ότι σε αυτήν συγκεντρώνει σε ένα «χώρο», εύχρηστα και φιλικά προς τον χρήστη, όλα τα θέματα που αφορούν στα «Δικαιώματα Επιβατών».

#### **- Τι περιλαμβάνει η ψηφιακή πύλη;**

Η ψηφιακή πύλη αποτελείται από τέσσερις (4) ενότητες:

#### **A. Δικαιώματα Επιβατών**

Στην ενότητα «Δικαιώματα Επιβατών» στις θαλάσσιες μεταφορές, παρέχονται πληροφορίες που αφορούν στα δικαιώματα των επιβατών όπως προκύπτουν από τη σχετική Νομοθεσία (Ευρωπαϊκή και Ελληνική) δίνοντας, επίσης, τη

δυνατότητα στον χρήστη να υποβάλει έντυπο υποβολής παραπόνων (ελληνικά και αγγλικά). Σε αυτό το πλαίσιο, υπάρχουν αναρτημένα τα αρχεία με:

1. Τον Κανονισμό (ΕΕ) 1177/10 για τα δικαιώματα των επιβατών στις θαλάσσιες και εσωτερικές πλωτές μεταφορές και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004.
2. Την Υπουργική Απόφαση «Καθορισμός των διαδικασιών υποβολής παραπόνων των επιβατών στις θαλάσσιες μεταφορές, του περιεχομένου του ειδικού εντύπου παραπόνων, καθώς και της διαχείρισης αυτών» (ΦΕΚ Β 1453 / 2013).
3. Τον Νόμο 4948/2022 για την Κύρωση Κώδικα νομοθεσίας θαλάσσιων ενδομεταφορών και δικαιωμάτων επιβατών (Α'125/2022).
4. Την Έκθεση Δραστηριότητας του Ελληνικού Εθνικού Φορέα Εφαρμογής (ΕΦΕ).

Τέλος, για συγκεκριμένες πληροφορίες και συμβουλές σχετικά με τα δικαιώματα επιβατών πλοίου και πώς να διεκδικήσετε αυτά τα δικαιώματα, υπάρχει άμεση σύνδεση με τον σύνδεσμο «Η Ευρώπη σας» αλλά και εύκολη αναζήτηση για λύση πιθανού προβλήματος μέσω ερωτο – απαντήσεων.

## **Β. Παρατηρητήριο Τιμών**

Η ψηφιακή εφαρμογή «Παρατηρητήριο Τιμών» δίνει τη δυνατότητα παρακολούθησης των πραγματικών τιμών και συγκεκριμένα, της μέσης τιμής του μεικτού ναύλου (τιμή τελικού εισιτηρίου) σε περίπου 1.000 συνδέσεις λιμένων. Δηλαδή, παρουσιάζονται οι τιμές των πραγματικών εισιτηρίων που έχουν εκδοθεί από τα πρακτορεία ή ηλεκτρονικά από τους ίδιους τους καταναλωτές.

Δεδομένου ότι οι πλοιοκτήτριες εταιρείες υποχρεούνται να υποβάλλουν στοιχεία αναφορικά με τα εκδοθέντα εισιτήρια επιβατών και οχημάτων, η συλλογή δεδομένων των παραπάνω στοιχείων ναύλων πραγματοποιείται μέσω του Ηλεκτρονικού Συστήματος Κράτησης Θέσεως και Έκδοσης Εισιτηρίων Επιβατών και Αποδείξεων Μεταφοράς Οχημάτων (Η.Σ.Κ.ΘΕ.Ε.Α.).

Για τις ανάγκες του «Παρατηρητηρίου Τιμών» από τα υποβληθέντα στοιχεία, χρησιμοποιούνται, μεταξύ άλλων, δεδομένα που αφορούν στους λιμένες

αναχώρησης/προορισμού, στην πλοιοκτήτρια εταιρεία, στον τύπο του πλοίου, στην ημερομηνία διενέργειας του δρομολογίου, στη θέση επί του πλοίου και στην κατηγορία του οχήματος.

Αξιοποιώντας όλα τα δεδομένα και με αντικειμενική επεξεργασία, μπορούν να εξαχθούν συμπεράσματα αναφορικά με την τιμολόγηση των υπηρεσιών των ακτοπλοϊκών εταιρειών, τις μεταβολές των τιμών των ναύλων και τη διαχρονική τους εξέλιξη.

Στην ενότητα «Παρατηρητήριο Τιμών» θα δημοσιεύονται σε εβδομαδιαία, μηνιαία και σε ετήσια βάση, Δελτία Τύπου, στα οποία θα παρέχονται στοιχεία για σαράντα (40), ενδεικτικά, συνδέσεις, οι οποίες δύναται να τροποποιούνται ανάλογα με το ενδιαφέρον αξιολόγησής τους.

Από τις 40 αυτές γραμμές, οι 20 αφορούν σε συνδέσεις με μεγάλη ακτοπλοϊκή κίνηση, κυρίως από τον Πειραιά, οι 10 σε ενδονησιωτικές (συνδέσεις μεταξύ νησιών) και οι υπόλοιπες 10 αφορούν σε άγονες γραμμές.

Επαναλαμβάνεται ότι οι τιμές αφορούν σε εκδοθέντα εισιτήρια.

### **Γ. Προσβασιμότητα Λιμένων από ΑμεΑ**

Σύμφωνα με τον Ευρωπαϊκό Κανονισμό για τα Δικαιώματα Επιβατών, οι μεταφορείς και οι φορείς εκμετάλλευσης τερματικών σταθμών, κατά περίπτωση, μέσω των οργανωτικών τους δομών, δημιουργούν ή διατηρούν συνθήκες πρόσβασης, χωρίς διακρίσεις, για τη μεταφορά ατόμων με αναπηρία και ατόμων με μειωμένη κινητικότητα (ΑμεΑ), καθώς και των συνοδών τους.

Σε αυτό το πλαίσιο καθώς και στο πλαίσιο του «Εθνικού Σχεδίου Δράσης για τα Δικαιώματα των Ατόμων με Αναπηρία (ΑμεΑ)», τέθηκε ήδη από 9 Μαΐου 2023 σε λειτουργία, ενότητα με Τίτλο «Προσβασιμότητα Λιμένων από Άτομα με Αναπηρία και Μειωμένη Κινητικότητα (ΑμεΑ)» στις ιστοσελίδες του Υπουργείου Ναυτιλίας και Νησιωτικής Πολιτικής (Υ.ΝΑ.Ν.Π) (<https://www.ynanp.gr/el/gia-ton-polith/xrhsimes-plhrofories/>) και του Αρχηγείου Λιμενικού Σώματος – Ελληνικής Ακτοφυλακής (<https://www.hcg.gr/el/gia-ton-polith/koinwniko-ergo-drasesis/prosbasimothta-limenwn-apo-atoma-me-anaphria-meiwmenh-kinhtikothta-amea/>).

Στην ενότητα «Προσβασιμότητα Λιμένων από ΑμεΑ», οι επιβάτες μπορούν να βρουν πληροφορίες σχετικές με την προσβασιμότητα στους ελληνικούς λιμένες, τη μετακίνησή τους με τα πλοία της ακτοπλοΐας, όπως αυτή έχει καταγραφεί – δηλωθεί από τον αρμόδιο Φορέα Διοίκησης του Λιμένα. Υπάρχουν πληροφορίες για την ύπαρξη ραμπών, σχετικών χώρων αναμονής και υγιεινής, χώρων στάθμευσης, δυνατότητα εξειδικευμένης βοήθειας από τον λιμένα κλπ. Παράλληλα, υπάρχουν στοιχεία επικοινωνίας για την προσωπική τους εξυπηρέτηση αλλά και για τη διατύπωση καταγγελιών και παραπόνων τόσο σε τοπικό επίπεδο λιμένα, όσο και σε επίπεδο Υπουργείου.

Η σελίδα αυτή είναι δυναμική και ενημερώνεται συνεχώς, προκειμένου να παρέχεται επικαιροποιημένη πληροφόρηση στους επιβάτες.

#### **Δ. Προσβασιμότητα Πλοίων από ΑμεΑ**

Το Υπουργείο Ναυτιλίας και Νησιωτικής Πολιτικής εργάζεται για την εξασφάλιση προσβασιμότητας των ΑμεΑ στα επιβατηγά πλοία που εκτελούν δρομολογιακούς πλόες. Για την αξιολόγηση των πλοίων έχουν συσταθεί ειδικά κλιμάκια του Κλάδου Ελέγχου Πλοίων, τα οποία, με επιτόπιο έλεγχο καταγράφουν την συμμόρφωση ή μη από τις σχετικές απαιτήσεις για την κατηγορία κάθε πλοίου.

Σε αυτό το πλαίσιο, η ενότητα με τίτλο «Προσβασιμότητα πλοίων από ΑμεΑ» παρέχει πληροφόρηση σε επιβάτες ΑμεΑ και προς συνοδούς, για τα μέσα πρόσβασης και υπηρεσίες εξυπηρέτησης ΑμεΑ σε Επιβατηγά Δρομολογιακά Πλοία. Εδώ, οι επιβάτες μπορούν να βρουν πληροφορίες που αφορούν στη συμμόρφωση των πλοίων με τις διατάξεις για την ασφαλή μετακίνηση των ΑμεΑ. Δηλαδή, εάν διαθέτουν μέσα και εγκαταστάσεις κάλυψης υψομετρικών διαφορών, θέσεις στάθμευσης των οχημάτων ΑμεΑ, εάν οι χώροι παραμονής ΑμεΑ είναι προσβάσιμοι προς εστιατόριο, κοινόχρηστο χώρο υγιεινής, κυλικείο, εάν διατίθενται κοινόχρηστοι χώροι υγιεινής ΑμεΑ με μέσο κλήσης σε περίπτωση ανάγκης, κλπ.

**- Πώς λειτουργεί το «Παρατηρητήριο τιμών»;**

Το «Παρατηρητήριο Τιμών» επεξεργάζεται στοιχεία ναύλων (εισιτηρίων) που έχουν εκδοθεί – πληρωθεί από τον καταναλωτή και έχουν χρησιμοποιηθεί (δηλ. έχει ολοκληρωθεί το θαλάσσιο ταξίδι).

Το «Παρατηρητήριο Τιμών» **ΔΕΝ** είναι μηχανή αναζήτησης/εξεύρεσης του πιο οικονομικού εισιτηρίου ή της γρηγορότερης ακτοπλοϊκής γραμμής. Τέτοιες μηχανές αναζήτησης υπάρχουν και λειτουργούν στο διαδίκτυο.

Στο «Παρατηρητήριο Τιμών» **ΔΕΝ** εμφανίζονται οι προσφορές, οι εκπτώσεις, η ταχύτητα της κάθε μιας διαδρομής, από κάθε μια ακτοπλοϊκή εταιρία.

Το «Παρατηρητήριο Τιμών Ακτοπλοϊκών» εκδίδει ένα Δελτίο Τιμών, σε εβδομαδιαία και μηνιαία βάση, το οποίο παρουσιάζει την εξέλιξη (τον μέσο όρο) των τιμών των εισιτηρίων που έχουν εκδοθεί σε 40 επιλεγμένες γραμμές, συγκρίνοντας τις τιμές αυτές των εισιτηρίων με την αντίστοιχη περσινή περίοδο. Επίσης, ξεχωρίζει τις τιμές των εισιτηρίων που έχουν εκδοθεί σε συμβατικά πλοία και σε ταχύπλοα.

Οι τιμές των εισιτηρίων αφορούν στην οικονομική θέση επιβατών και των Ι.Χ. οχημάτων.

Για παράδειγμα, αν αναφερθεί ότι για την διαδρομή Πειραιάς – Μήλος τον Ιούνιο του 2024, ο μέσος όρος του μεικτού ναύλου με συμβατικά πλοία ήταν € 37.08, σημαίνει πως η τιμή αυτή αντιστοιχεί στον μέσο όρο όλων των εισιτηρίων που εκδόθηκαν π.χ. από τις 5 ακτοπλοϊκές γραμμές που εξυπηρετούν το νησί της Μήλου, στην οικονομική θέση, τον μήνα Ιούνιο. Μάλιστα, η τιμή αυτή συγκρίνεται με τον αντίστοιχο μέσο όρο του μήνα Ιουνίου του 2023. Στην προκειμένη περίπτωση της Μήλου, έχουμε μείωση του μέσου όρου του ναύλου κατά 10,54%.

Υπογραμμίζεται ότι τα στοιχεία αυτά, συγκεντρώνονται σε μια ηλεκτρονική βάση δεδομένων του Ηλεκτρονικού Συστήματος Κράτησης Θέσεως και Έκδοσης Εισιτηρίων Επιβατών και Αποδείξεων Μεταφοράς Οχημάτων (Η.Σ.Κ.ΘΕ.Ε.Α.). Αν και το σύστημα αυτό λειτουργεί εδώ και 27 χρόνια (ΠΔ 120/97), για πρώτη φορά το Υπουργείο Ναυτιλίας και Νησιωτικής Πολιτικής, έχει λειτουργήσει ηλεκτρονική πλατφόρμα επεξεργασίας των στοιχείων και δημοσιοποίησής τους στο ευρύ κοινό.

Το «Παρατηρητήριο Τιμών» είναι το πιο αντικειμενικό σύστημα παρακολούθησης της εξέλιξης των τιμών των ακτοπλοϊκών εισιτηρίων. Καταγράφει με τον πιο αντικειμενικό τρόπο τα πραγματικά εισιτήρια που έχουν εκδοθεί για κάθε μια γραμμή, σε όλη τη θαλάσσια χώρα.

**- Έχει αλλάξει κάτι στα δικαιώματα των επιβατών;**

Στη νέα ψηφιακή πύλη, παρουσιάζονται αναλυτικά και συγκεντρωτικά, τα δικαιώματα των επιβατών στις θαλάσσιες μεταφορές. Δεν αφορά κάποια νέα νομοθετική ρύθμιση, αλλά μία συνολική παρουσίαση της νομοθεσίας.

Η Ελλάδα, ως χώρα με μεγάλη επιβατική ακτοπλοϊκή κίνηση, έχει θεσπίσει το νομοθετικό πλαίσιο αναφορικά με τα δικαιώματα των επιβατών στις θαλάσσιες μεταφορές πριν από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, ήδη από το 2008.

Το 2022, στο πλαίσιο κωδικοποίησης της εθνικής νομοθεσίας θαλάσσιων ενδομεταφορών και δικαιωμάτων επιβατών, οι διατάξεις του νόμου 3709/2008 (Α'213), ως πλήρως εναρμονισμένες με τον Κανονισμό (ΕΕ) 1177/2010, ενσωματώθηκαν σε ενοποιημένο κείμενο με τις μεταγενέστερες τροποποιήσεις και δημοσιεύτηκε στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως ο νόμος 4948/2022(Α'125) «Κύρωση Κώδικα νομοθεσίας θαλάσσιων ενδομεταφορών και δικαιωμάτων επιβατών». Με την κωδικοποίηση, επιτυγχάνεται η συστηματοποίηση του συνόλου του ρυθμιστικού πλαισίου, που αφορά στις διατάξεις του ν. 3709/2008 (Α'213), ο οποίος εισήγαγε ρυθμίσεις περί δικαιωμάτων και υποχρεώσεων επιβατών και μεταφορέων στις επιβατικές τακτικές θαλάσσιες μεταφορές.

**- Τι ισχύει με την προσβασιμότητα ΑμεΑ στις θαλάσσιες μεταφορές;**

Οι στόχοι της «Εθνικής Στρατηγικής για τα Δικαιώματα των Ατόμων με Αναπηρία (ΑμεΑ)» ακολουθούν το πρότυπο που θέτει η Ευρωπαϊκή Στρατηγική με ενσωμάτωση, κατά το δυνατόν αυτούσιας, της διατύπωσης στοχοθεσίας που πηγάζει ευθέως από τις Τελικές Παρατηρήσεις/Συστάσεις της Επιτροπής της Γενεύης.

Στόχος της «Εθνικής Στρατηγικής» είναι να ενισχύσει τη συνοχή των πολιτικών για την προσβασιμότητα σε όλες τις μορφές – φυσική, ηλεκτρονική και ψηφιακή – και να εξασφαλίσει την ισότιμη πρόσβαση σε όλες τις εκφάνσεις του κοινωνικού, οικονομικού, πολιτικού και πολιτιστικού βίου. Η πλήρης άρση όλων των ειδών εμποδίων αποτελεί τη βάση στην οποία, τα άτομα με αναπηρία, μπορούν να ασκήσουν και να απολαύσουν τα δικαιώματά τους. Συγκεκριμένα για τις θαλάσσιες μεταφορές, στόχος είναι η ανεξάρτητη μετακίνηση. Προς τον σκοπό αυτό, η «Εθνική Στρατηγική» προβλέπει ότι, έως το 2030, πρέπει να έχει υλοποιηθεί η εξασφάλιση προσβασιμότητας στο σύνολο των λιμένων και επιβατηγών πλοίων και λιμένων της χώρας.

***- Ποιος είναι ο ρόλος του Υπουργείου Ναυτιλίας και Νησιωτικής Πολιτικής σε σχέση με τα παράπονα των επιβατών;***

Το Υπουργείο Ναυτιλίας και Νησιωτικής Πολιτικής λειτουργεί ως ο εθνικός φορέας, αρμόδιος για την επιβολή του Κανονισμού, σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών όταν ταξιδεύουν δια θαλάσσης και ενεργεί ως όργανο προσφυγών για καταγγελίες που δεν έχουν επιλυθεί πρώτα από τον μεταφορέα ή τον λιμένα.

Κατά συνέπεια, το Υπουργείο υποχρεούται να αποδεχτεί μόνο εκείνα τα παράπονα που έχουν υποβληθεί και εξεταστεί, πρώτα από τον ενδιαφερόμενο μεταφορέα ή φορέα εκμετάλλευσης λιμένα και εξετάζει την εικαζόμενη παράβαση. Ακολούθως, επιβάλλονται, όπου χρειάζεται, οι προβλεπόμενες κυρώσεις. Το Υπουργείο Ναυτιλίας και Νησιωτικής Πολιτικής δεν συμμετέχει στη διευθέτηση διαφορών αλλά στη γενική επιβολή του Κανονισμού.

Η ψηφιακή πύλη για τα «Δικαιώματα των Επιβατών» ενημερώνει, με εύχρηστο τρόπο, τους επιβάτες για τα δικαιώματά τους και τους διευκολύνει να τα επιλύουν.