



ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ  
ΑΣΤΙΚΩΝ  
ΣΥΓΚΟΙΝΩΝΙΩΝ  
ΑΘΗΝΩΝ



ΟΔΙΚΕΣ ΣΥΓΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε.



ΣΤΑΘΕΡΕΣ ΣΥΓΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε.

## ΧΑΡΤΗΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ (Χ.Υ.Κ.) ΤΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ ΟΑΣΑ-ΟΣΥ-ΣΤΑΣΥ

### I. ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ

Ο Οργανισμός Αστικών Συγκοινωνιών Αθηνών Α.Ε. είναι αρμόδιος για το σχεδιασμό, τον προγραμματισμό, την οργάνωση, τον 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 και τραμ στην περιοχή αρμοδιότητας του Ο.Α.Σ.Α. διενεργείται από τις παρακάτω εταιρείες παροχής συγκοινωνιακού έργου:

1. **ΟΔΙΚΕΣ ΣΥΓΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε. (Ο.ΣΥ. Α.Ε.)**, η οποία είναι αρμόδια για την εκτέλεση του συγκοινωνιακού έργου με τα θερμικά και τα ηλεκτροκίνητα λεωφορεία (τρόλλεϋ).
2. **ΣΤΑΘΕΡΕΣ ΣΥΓΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε. (ΣΤΑ.ΣΥ. Α.Ε.)**, η οποία είναι αρμόδια για την εκτέλεση του συγκοινωνιακού έργου με τον ηλεκτρικό σιδηρόδρομο στη Γραμμή 1: Πειραιάς – Κηφισιά, το μετρό στη Γραμμή 2 : Ανθούπολη – Ελληνικό, στη Γραμμή 3 : Αγ. Μαρίνα – Δουκ. Πλακεντίας – Αεροδρόμιο και στις μελλοντικές επεκτάσεις αυτών, καθώς επίσης με το τραμ στη Γραμμή ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΗΣ : Σύνταγμα – ΣΕΦ, στη Γραμμή ΠΛΑΤΩΝΑΣ : Σύνταγμα – Βούλα και στη Γραμμή ΘΟΥΚΥΔΙΔΗΣ : ΣΕΦ – Βούλα, καθώς και στις μελλοντικές επεκτάσεις αυτών.

### II. ΩΡΑΡΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΩΝ ΜΕΣΩΝ ΜΑΖΙΚΗΣ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ

#### 1. Ώρες λειτουργίας των λεωφορείων

<u>Δευτέρα-Παρασκευή</u>	<u>Σάββατο</u>	<u>Κυριακή &amp; 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 αφητηρίες, στα τέρματα των γραμμών και στην ιστοσελίδα του ΟΑΣΑ, καθώς επίσης ανακοινώνονται και από το Πληροφοριακό Κέντρο του ΟΑΣΑ 11 185.

Εξαιρούνται και λειτουργούν όλο το 24ωρο

- 1) Οι γραμμές express του αεροδρομίου 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 Χ14 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

<u>Δευτέρα-Παρασκευή</u>	<u>Σάββατο</u>	<u>Κυριακή &amp; Επίσημες Αργίες</u>
04:25 – 00:40	04:25 – 00:15	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 αφητηρίες, στα τέρματα των γραμμών και στην ιστοσελίδα του ΟΑΣΑ, καθώς επίσης ανακοινώνονται και από το Πληροφοριακό Κέντρο του ΟΑΣΑ 11 185.

## 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
Φάληρο		05:03	00:18
Καλλιθέα		05:09	00:24
Μοναστηράκι		05:16	00:31
Ομόνοια		04:49	00:34
Αττική		04:54	00:39
Νερατζιώτισσα		05:13	00:58
Μαρούσι		05:16	01:01
Κηφισιά	Πειραιά	05:00	00:15
Μαρούσι		05:04	00:19
Νερατζιώτισσα		05:07	00:22
Αττική		05:12	00:42
Ομόνοια		05:17	00:47
Μοναστηράκι		05:19	00:49
Καλλιθέα		05:27	00:57
Φάληρο		05:32	01:02

#### 4. Ώρες Λειτουργίας του Μετρό

Γραμμή 2, Ανθούπολη – Ελληνικό και

Γραμμή 3, Αγ. Μαρίνα – Δουκ. Πλακεντίας - Αεροδρόμιο

#### Πρώτα & Τελευταία Δρομολόγια

ΓΡΑΜ-ΜΗ	Από	Προς	Ώρα	Χρόνος
2	Ανθούπολη	Ελληνικό	05:30	00:06 / 02:06*
	Ελληνικό	Ανθούπολη	05:30	00:08 / 02:08*
	Σύνταγμα	Ανθούπολη	05:38	00:20 / 02:20*
		Ελληνικό	05:37	00:20 / 02:20*
Γ Ρ Α Μ Μ Η 3	Αγ. Μαρίνα	Δ.Πλακεντίας	05:30	00:07 / 02:07*
	Μοναστηράκι	Δ.Πλακεντίας		00:15 / 02:15*
	Δουκ. Πλακεντίας	Αγ. Μαρίνα		23:59 / 01:59*
	Εθν. Άμυνα	Αγ. Μαρίνα		00:07 / 02:07*
	Σύνταγμα	Αγ. Μαρίνα	05:39	00:20 / 02:20*
		Δ.Πλακεντίας	05:32	
	Αεροδρόμιο	Αεροδρόμιο	05:40 & 06:06	23:06
	Αγ. Μαρίνα	Αεροδρόμιο	05:30 & 05:56	22:56
	Μοναστηράκι	Αεροδρόμιο	05:38 & 06:04	23:04
	Εθνική Άμυνα	Αεροδρόμιο	05:49 & 06:16	23:16
	Δουκ. Πλακεντίας	Αεροδρόμιο	05:57 & 06:24	23:24
	Αεροδρόμιο	Αγ. Μαρίνα	06:30	23:30

Οι ανωτέρω χρόνοι μπορεί να διαφοροποιηθούν. Οι ισχύοντες χρόνοι αναρτώνται στους σταθμούς. **Οι ώρες που σημειώνονται με αστερίσκο ισχύουν μόνο Παρασκευή και Σάββατο.**

#### Συχνότητα Δρομολογίων

- Οι χρονοαποστάσεις μεταξύ των συρμών κυμαίνονται από 4 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.
- Οι αναχωρήσεις προς και από το Αεροδρόμιο είναι ανά 30 λεπτά με βάση τα δρομολόγια των 05:56 (από Αγ. Μαρίνα) και 06:30 (από Αεροδρόμιο) καθ' όλη την διάρκεια του έτους.

#### 5. Ώρες Λειτουργίας του Τραμ

Γραμμή	Ημέρα	Από	Προς	Πρώτο Δρομολόγιο	Τελευταίο Δρομολόγιο
Γραμμή 4 ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΗΣ	Κυριακή- Πέμπτη Παρασκευή – Σάββατο	Σύνταγμα	ΣΕΦ	05:37	00:15 02:15*
	Κυριακή- Πέμπτη Παρασκευή – Σάββατο	ΣΕΦ	Σύνταγμα	05:11	23:59 01:22*
Γραμμή 5 ΠΛΑΤΩΝΑΣ	Κυριακή- Πέμπτη Παρασκευή – Σάββατο	Σύνταγμα	Βούλα	05:25	00:28 02:30*
	Κυριακή- Πέμπτη Παρασκευή – Σάββατο	Βούλα	Σύνταγμα	05:10	23:55 01:19*
Γραμμή 3 ΘΟΥΚΥΔΙΔΗΣ	Κυριακή- Πέμπτη Παρασκευή – Σάββατο	ΣΕΦ	Βούλα	05:30	00:11 01:55*
	Κυριακή- Πέμπτη Παρασκευή – Σάββατο	Βούλα	ΣΕΦ	05:24	00:04 02:02*

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

Τα προαναφερόμενα δρομολόγια μπορεί να αλλάζουν ανάλογα με την εποχή του έτους και διαμορφώνονται βάσει των αναγκών του δικτύου.

Για αλλαγές δρομολογίων, οι επιβάτες μπορούν να ενημερώνονται από :

- την ιστοσελίδα στη διεύθυνση [www.stasy.gr](http://www.stasy.gr)
- το προσωπικό των σταθμών
- τα ηχητικά μηνύματα στις στάσεις
- τα οπτικά μηνύματα στους πίνακες τηλεματικής
- το Γραφείο Εξυπηρέτησης Κοινού της εταιρείας στο τηλέφωνο 214-414.6400 (εργάσιμες ημέρες και ώρες 08:00-16:00)
- μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη διεύθυνση [pservice@stasy.gr](mailto:pservice@stasy.gr).

### **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.ΚΑ., 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 Ο.ΣΥ. και ΣΤΑ.ΣΥ.**

Οι εταιρείες παροχής συγκοινωνιακού έργου, Ο.ΣΥ. και ΣΤΑ.ΣΥ. 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 τροχαίο 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 Δημόσια Μέσα Μεταφοράς ατόμων με αναπηρίες και χρηζόντων βοήθειας (π.χ. γυναίκες σε κατάσταση εγκυμοσύνης, ανάπηροι, υπερήλικες, μικρά παιδιά) και να ενθαρρύνουν τη χρήση των Δημόσιων Μέσων 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 χρήζοντα 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 Ο.ΣΥ. και ΣΤΑ.ΣΥ.**

### **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 ([www.oasa.gr](http://www.oasa.gr), [www.osy.gr](http://www.osy.gr), [www.stasy.gr](http://www.stasy.gr)), 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 Μ.Μ.Ε., στις οικείες ιστοσελίδες, στους χώρους που είναι προσπελάσιμοι από το επιβατικό κοινό (σταθμοί, στάσεις, εκδοτήρια, σταθμαρχεία) και εντός των οχημάτων/συρμών.

Ο Ο.Α.Σ.Α. είναι υπεύθυνος για την πληροφόρηση του κοινού σε γενικά θέματα που αφορούν τη λειτουργία των συγκοινωνιακών μέσων της αρμοδιότητάς του και ενημερώνει τους πολίτες με τους ακόλουθους τρόπους:

- Μέσω των Μ.Μ.Ε. για κάθε θέμα μείζονος σημασίας που αφορά το σύστημα των Αστικών Συγκοινωνιών.
- Μέσω του διαδικτυακού του τόπου στη διεύθυνση [www.oasa.gr](http://www.oasa.gr).
- Μέσω του πληροφοριακού κέντρου 11 185, το οποίο λειτουργεί καθημερινά εκτός των επίσημων αργιών.
- Μέσω του έντυπου πληροφοριακού υλικού που εκδίδει και διανέμει δωρεάν
- Με πίνακες δρομολογίων σε στάσεις και αφετηρίες/τέρματα λεωφορείων και τρόλλεϋ.
- 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 της ΣΤΑ.ΣΥ. επίσης πρέπει να υπάρχουν επικαιροποιημένα:

- Εντός των σταθμών του ηλεκτρικού και του μετρό και σε εμφανή θέση:
  - Πίνακες δρομολογίων (τουλάχιστον του πρώτου και του τελευταίου) και των συχνοτήτων διέλευσης των συρμών.
  - Πίνακες με γενικές πληροφορίες για τα εισιτήρια, τις κάρτες απεριόριστων διαδρομών και τη λειτουργία των γραμμών.
- Εντός των συρμών:
  - Σχεδιάγραμμα του δικτύου του ηλεκτρικού σιδηροδρόμου και του μετρό.
  - Σύστημα ηχητικής αναγγελίας του επόμενου σταθμού.
- Στις αποβάθρες των στάσεων του Τραμ και σε εμφανή θέση:
  - 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 οχημάτων του τραμ:
  - Ηλεκτρονική οθόνη παρουσίασης της διαδρομής με απεικόνιση σε κάθε στάση των επόμενων τεσσάρων στάσεων.
  - Σύστημα ηχητικής αναγγελίας της επόμενης στάσης.

## **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 Ο.Α.Σ.Α.**

Μετσόβου 15, Αθήνα 106 82

Τηλ.: 210-82.00.999                      Φαξ : 210-82.12.219

Τηλεφωνική Πληροφόρηση : 11 185 ( για δρομολόγια, διαδρομές, εισιτήρια)

Web site : [www.oasa.gr](http://www.oasa.gr),    e-mail : [oasa@oasa.gr](mailto:oasa@oasa.gr)

### **Στοιχεία Επικοινωνίας με την Ο.ΣΥ.**

Παρνασσού 6, Αγ. Ι. Ρέντης 182 33

Τηλ. : 210-49.33.002, 210-42.70.796    Φαξ : 210-49.22.075

Web site : [www.osy.gr](http://www.osy.gr),    e-mail : [osy@osy.gr](mailto:osy@osy.gr)

### **Στοιχεία Επικοινωνίας με την ΣΤΑ.ΣΥ.**

#### **Γραφείο Επικοινωνίας Επιβατικού Κοινού**

Τηλ. : 214-41.46.400    Φαξ : 214-41.46.489

Web site : [www.stasy.gr](http://www.stasy.gr) ,    e-mail : [pservice@stasy.gr](mailto:pservice@stasy.gr)

## **3. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΠΩΛΕΣΘΕΝΤΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ**

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

### **ΛΕΩΦΟΡΕΙΑ και ΤΡΟΛΛΕΥ - τηλ. 210-88.34.138 και 210-49.33.002**

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

Η παραλαβή απωλεσθέντων αντικειμένων γίνεται κατά τις εργάσιμες ημέρες από τις 10:30 έως τις 18:15.

### **ΗΛΕΚΤΡΙΚΟΣ ΣΙΔΗΡΟΔΡΟΜΟΣ (Γραμμή 1) - τηλ. 214.414.1186**

Διεύθυνση παραλαβής απωλεσθέντων : Αθηνάς 67, Ομόνοια, Αθήνα.

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

### **ΜΕΤΡΟ (Γραμμές 2 και 3) - τηλ. 214.414.3630, φαξ 214.414.6489**

**e-mail : [lostprop@stasy.gr](mailto:lostprop@stasy.gr)**

Η επικοινωνία για τον εντοπισμό και την παραλαβή απωλεσθέντων αντικειμένων γίνεται κατά τις εργάσιμες ημέρες (Δευτέρα έως Παρασκευή από τις 08:00 έως τις 16:00 από το Γραφείο Επικοινωνίας Επιβατικού Κοινού, το οποίο λειτουργεί στο σταθμό "Σύνταγμα" (τηλ. 214-414.6400). Η δε παραλαβή των απωλεσθέντων αντικειμένων γίνεται από τους καθ' υπόδειξη τόπους.



Οι επιβάτες του TRAM για την παραλαβή απωλεσθέντων αντικειμένων μπορούν να απευθύνονται στα γραφεία της πρώην TRAM Α.Ε., Τέρμα Οδού Αεροπορίας, Ελληνικό

#### **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 ημερολογιακών ημερών στα γραφεία πληρωμής προστίμων κάθε εταιρείας, όπως αυτά αναφέρονται παρακάτω. Διαφορετικά η πράξη επιβολής προστίμου διαβιβάζεται στην 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:

#### **Ο.Α.Σ.Α.**

Τα πρόστιμα που επιβλήθηκαν από ελεγκτές του Ο.Α.Σ.Α. μπορούν να εξοφλούνται με τους παρακάτω τρόπους:

1. Στα γραφεία του Ο.Α.Σ.Α. στην οδό Μετσόβου 15, Πεδίον Άρεως – Αθήνα.  
Ωράριο : 08:00 - 14:15 κατά τις εργάσιμες ημέρες.  
Τηλέφωνα επικοινωνίας : 210-82.00.848, 830, 908, 943

Για την διευκόλυνση του επιβατικού κοινού, στα γραφεία του Ο.Α.Σ.Α. μπορούν να εξοφλούνται και τα πρόστιμα που επιβλήθηκαν από ελεγκτές της Ο.ΣΥ.

2. Σε οποιοδήποτε κατάσταση των ΕΛ.ΤΑ. με την έκδοση απλής ταχυδρομικής επιταγής στην οποία θα πρέπει ΟΠΩΣΔΗΠΟΤΕ να αναγράφεται στο πεδίο «Μηνύματα για τον παραλήπτη» ο αριθμός του Δελτίου Προστίμου, η εταιρεία που το επέβαλε (ΟΑΣΑ) και το ονοματεπώνυμο του παραβάτη.
3. Μέσω της τραπέζης ΠΕΙΡΑΙΩΣ στο λογαριασμό IBAN: GR 59 0172 0260 0050 2602 6160 321. Στο καταθετήριο θα πρέπει ΟΠΩΣΔΗΠΟΤΕ να αναγράφεται ο αριθμός του Δελτίου Προστίμου, η εταιρεία που το επέβαλε (ΟΑΣΑ) και το ονοματεπώνυμο του παραβάτη.

#### **ΟΣΥ (ΛΕΩΦΟΡΕΙΑ και ΤΡΟΛΛΕΪ)**

Τα πρόστιμα που επιβλήθηκαν από ελεγκτές της Ο.ΣΥ. μπορούν να εξοφληθούν με τους παρακάτω τρόπους:

1. Στα γραφεία της εταιρείας, στην οδό Παρνασσού 6, Αγ. Ι. Ρέντης.  
Ωράριο : 07:30 - 14:30 κατά τις εργάσιμες ημέρες.  
Τηλέφωνο επικοινωνίας : 210-42.70.796 εσωτ. 649.  
Email : prostimo@ethel.gr
2. Στα γραφεία του Ο.Α.Σ.Α. στην οδό Μετσόβου 15, Αθήνα – Πεδίον Άρεως.  
Ωράριο : εργάσιμες ημέρες και ώρες 08:00 - 14:15.  
Τηλέφωνο επικοινωνίας : 210-82.00.848, 830, 908, 943

3. Σε οποιοδήποτε κατάσταση των ΕΛ.ΤΑ. με την έκδοση απλής ταχυδρομικής επιταγής στην οποία θα πρέπει ΟΠΩΣΔΗΠΟΤΕ να αναγράφεται στο πεδίο «Μηνύματα για τον παραλήπτη» ο αριθμός του Δελτίου Προστίμου, η εταιρεία που το επέβαλε (Ο.ΣΥ.) και το ονοματεπώνυμο του παραβάτη.

### **ΣΤΑΣΥ (ΗΛΕΚΤΡΙΚΟΣ, ΜΕΤΡΟ, ΤΡΑΜ)**

Τα πρόστιμα που επιβλήθηκαν από ελεγκτές της ΣΤΑ.ΣΥ. μπορούν να εξοφληθούν με τους παρακάτω τρόπους:

1. Στο γραφείο πληρωμής προστίμων, ΣΤΑΣΥ ΑΕ, Αθηνάς 67, Ομόνοια (ισόγειο).  
Ωράριο : 08:00 – 16:00 κατά τις εργάσιμες ημέρες.  
Τηλ. : 214-414.6923, 210-414.6772 και 214-414.6134, Φαξ : 214-414.2408.  
e-mail : fines@stasy.gr
2. Μέσω τραπέζης, τα εκάστοτε στοιχεία της οποίας αναφέρονται στην ιστοσελίδα της εταιρείας και συγκεκριμένα στην ενότητα «Λειτουργία > Εξυπηρέτηση Επιβατών» Πληρωμή Προστίμων.
3. Σε οποιοδήποτε κατάσταση των ΕΛ.ΤΑ. με την έκδοση απλής ταχυδρομικής επιταγής στην οποία θα πρέπει ΟΠΩΣΔΗΠΟΤΕ να αναγράφεται στο πεδίο «Μηνύματα για τον παραλήπτη» ο αριθμός του Δελτίου Προστίμου, η εταιρεία που το επέβαλε (ΣΤΑ.ΣΥ.) και το ονοματεπώνυμο του παραβάτη.

Προαιρετικά, προτείνεται να πραγματοποιείται αποστολή του αντιγράφου του καταθετηρίου στους αριθμούς φαξ 214-414.2408 ή 214-414.6033.

### **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 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 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.

## **ΙΧ. 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 ΟΣΥ-ΣΤΑΣΥ, 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 MIDI 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, ΜΕΤΡΟ και TRAM**

Στο μετρό, τον ηλεκτρικό και το τραμ επιτρέπεται η μεταφορά μέχρι δύο (2) ποδηλάτων ανά συρμό. Η είσοδος των ποδηλατιστών θα γίνεται από την τελευταία θύρα του συρμού.

Κατά τη μετακίνησή τους στις αποβάθρες και γενικότερα σε όλους τους χώρους των σταθμών οι ποδηλατιστές :

- πρέπει να κυκλοφορούν πεζοί.
- μπορούν να κάνουν χρήση των ανελκυστήρων.
- δεν επιτρέπεται όμως να χρησιμοποιούν τις κυλιόμενες κλίμακες των σταθμών.

Οι ποδηλατιστές οφείλουν να δίνουν προτεραιότητα στα άτομα με αναπηρίες, τους ηλικιωμένους και γενικά στα άτομα που έχουν ανάγκη ιδιαίτερης προσοχής (π.χ. έγκυες γυναίκες) 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 των γραμμών, δεν επιτρέπεται η μεταφορά των ποδηλάτων λόγω της μεγάλης πυκνότητας των επιβατών στους συρμούς και τις αποβάθρες.

## **B.2. ΛΕΩΦΟΡΕΙΑ και ΤΡΟΛΛΕΪ**

Η μεταφορά ποδηλάτου επιτρέπεται στα λεωφορεία και τα τρόλλεϋ ΜΟΝΟΝ εφόσον αυτό είναι αναδιπλούμενο ΚΑΙ τοποθετημένο στην ειδική θήκη αποθήκευσής του (μέγιστων διαστάσεων 33 x 66 x 80εκ. και δεν εξέχουν από αυτήν μηχανικά μέρη). Στην περίπτωση αυτή το μεταφερόμενο ποδήλατο αντιμετωπίζεται ως αποσκευή και ισχύουν τα αναφερόμενα για μη όχληση των υπολοίπων επιβατών και αποκλεισμό των διαδρόμων και εισόδων/εξόδων του οχήματος για λόγους ασφαλείας.

## **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 εκ. 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.

## Ζ. 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 κατοικίδιων 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 οποιουδήποτε 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.