

Αθήνα, 05/12/2011  
Αρ. Φακέλου: 137515/

Προς  
Υπουργό Υποδομών Μεταφορών και Δικτύων  
κ. Μάκη Βορίδη  
Αναστάσεως 2 και Τσιγάντε, Παπάγου  
Τ.Κ. 10191 Αθήνα

Οργανισμό Αστικών Συγκοινωνιών Αθηνών  
Υπόψη Προέδρου και Διευθύνοντος Συμβούλου, κ. Δημήτριου Δημητρίου  
Μετσόβου 15  
Τ.Κ. 106 82 Αθήνα

**Θέμα:** Διαδικασία αποζημίωσης επιβατών (κατόχων κάρτας πολλαπλών διαδρομών) και προσωπικό ασφαλείας κατά τη διάρκεια απεργίας

Αξιότιμε κύριε Υπουργέ,  
Αξιότιμε κύριε Πρόεδρε και Διευθύνοντα Σύμβουλε,

Ο Συνήγορος του Πολίτη, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του, κατά το άρθρο 103 παρ. 9 του Συντάγματος και τα οριζόμενα στις διατάξεις των άρθρων 4 παρ. 6 του Ν. 3094/2003 και παρ. 4 του Π.Δ. 273/1999, εξετάζει το ζήτημα της αποζημίωσης των κατόχων κάρτας πολλαπλών διαδρομών (μηνιαίας και ετήσιας) λόγω των απεργιακών κινητοποιήσεων των εργαζομένων στις εταιρείες του Ομίλου Ο.Α.Σ.Α., κατά το χρονικό διάστημα Δεκέμβριος 2010 - Φεβρουάριος 2011, Οκτώβριος 2011, καθώς έγινε αποδέκτης μεγάλου αριθμού αναφορών πολιτών. Οι πολίτες διατυπώνουν τη διαμαρτυρία τους τόσο για την ταλαιπωρία που υφίστανται κατά τη διάρκεια των απεργιών όσο και για την οικονομική τους απώλεια αφού δεν μπορούν να χρησιμοποιήσουν τις κάρτες απεριορίστων διαδρομών για τις ημέρες της απεργίας.

Εξετάζοντας την πρακτική που ακολουθείται από την ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε., επίσης εταιρεία εκτέλεσης συγκοινωνιακού έργου, στο θέμα της αποζημίωσης του καταναλωτικού κοινού κατά τις ημέρες της απεργίας (επέκταση της διάρκειας ισχύος της κάρτας των ενδιαφερομένων, σε αριθμό ημερών ίσο προς τον αριθμό των ημερών της απεργίας), οδηγηθήκαμε σε μια πρόταση (επέκταση της διάρκειας ισχύος των μηνιαίων και ετήσιων καρτών που εκδίδονται από τον Ο.Α.Σ.Α.), την οποία γνωστοποιήσαμε στον Ο.Α.Σ.Α. με το υπ' αριθμ. πρωτ. 137515/13418/26.5.2011 έγγραφο της Αρχής.

Στο υπ' αριθμ. πρωτ. 8699/ΓΕΔΧΕ/ΔΟΚ/30.06.2011 απαντητικό έγγραφο ο Ο.Α.Σ.Α.δεν έκανε δεκτές τις προτάσεις μας, αντιτάσσοντας τα εξής επιχειρήματα:

- Στο συνταγματικά κατοχυρωμένο δικαίωμα των εργαζομένων στην απεργία και στο γεγονός ότι η αδυναμία παροχής υπηρεσιών κατά τη διάρκεια των απεργιακών κινητοποιήσεων δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα του Οργανισμού, διότι δεν αθέτησε την υποχρέωσή του από δόλο ή αμέλεια (άρθρο 330 ΑΚ). Μόνο στην περίπτωση κατά την οποία μια απεργία έχει κηρυχθεί δικαστικά παράνομη ή καταχρηστική τότε μπορούν να θεμελιωθούν αξιώσεις και κατά του φορέα που δεν λαμβάνει μέτρα εφαρμογής της δικαστικής απόφασης και αποτροπής περαιτέρω ζημίας του καταναλωτικού κοινού (άρθρο 281 ΑΚ).

- Στην επέκταση της διάρκειας ισχύος των καρτών η οποία δεν μπορεί να πραγματοποιηθεί, καθώς τα μηνιαία κουπόνια και οι ετήσιες κάρτες του Ο.Α.Σ.Α. έχουν ημερολογιακή ισχύ, κάτι που δεν ισχύει για τις κάρτες της ΤΡΑΙΝΟΣΕ, καθώς έχουν ισχύ για έναν, έξι ή 12 μήνες. Επιπλέον, η επέκταση της διάρκειας ισχύος των καρτών θα δημιουργούσε προβλήματα διαχείρισης στις εταιρίες του Ομίλου, με δεδομένη την τιμολογιακή πολιτική των αστικών συγκοινωνιών της πρωτεύουσας και των υπεραστικών συγκοινωνιών.

Ο Συνήγορος του Πολίτη στο πλαίσιο της συνεργασίας του, συζήτησε εκ νέου το θέμα αυτό, όπως και το ζήτημα της εξυπηρέτησης του επιβατικού κοινού με προσωπικό ασφαλείας κατά τη διάρκεια της απεργίας, στη συνάντηση που πραγματοποιήθηκε μεταξύ των στελεχών του Ο.Α.Σ.Α. (Νομικός Σύμβουλος, κος Κ. Σακελλαριάδης, Διευθυντής Κομίστρου, κος Γ. Αλεξανδράκης, Διευθυντής Οικονομικών Υποθέσεων, κος Ν. Βιλαέτης) και της συνεργάτιδάς μου, Ειδικής Επιστήμονος της Αρχής, κας Ν. Μπιγιάκη, στα γραφεία του Ο.Α.Σ.Α., στις 17.10.2011.

Ειδικότερα, η Αρχή έθεσε κατ' αρχήν το θέμα του προσωπικού ασφαλείας σε περίπτωση απεργίας, σύμφωνα με τις διατάξεις των άρθρων 19 και 21 του Ν. 1264/1982 «Εκδημοκρατισμός Συνδικαλ. Κινήματος – Συνδικαλιστικές ελευθερίες» οι οποίες ορίζουν: «*Επιχειρήσεις δημόσιου χαρακτήρα ή κοινής ωφέλειας, η λειτουργία των οποίων έχει ζωτική σημασία για την εξυπηρέτηση βασικών αναγκών του κοινωνικού συνόλου χαρακτηρίζονται οι επιχειρήσεις ή εκμεταλλεύσεις:*

- α) Παροχής υγειονομικών υπηρεσιών από νοσηλευτικά εν γένει ιδρύματα.*
  - β) Διύλισης και διανομής ύδατος.*
  - γ) Παραγωγής και διανομής ηλεκτρικού ρεύματος.*
  - δ) Παραγωγής ή διύλισης ακάθαρτου πετρελαίου.*
  - ε) Μεταφοράς προσώπων και αγαθών από την ξηρά τη θάλασσα και τον αέρα.*
- στ) Τηλεπικοινωνιών και ταχυδρομείων, Ραδιοφωνίας και Τηλεόρασης.*

ζ) Αποχέτευσης και απαγωγής ακάθαρτων υδάτων και λυμάτων και αποκομιδής και εναποθέσεως απορριμμάτων». Περαιτέρω, «στις υπηρεσίες, οργανισμούς και επιχειρήσεις που αναφέρονται στο άρθρο 19 παρ. 2 του ν. 1264/1982, όπως συμπληρώθηκε με τις παραγράφους 1 και 2 του άρθρου 3 και του άρθρου 4 παρ. 1 του ν. 1915/1990 των οποίων η λειτουργία έχει ζωτική σημασία για την εξυπηρέτηση βασικών αναγκών του κοινωνικού συνόλου, πέραν του προσωπικού ασφαλείας της προηγούμενης παραγράφου διατίθενται και προσωπικό για την αντιμετώπιση στοιχειωδών αναγκών του κοινωνικού συνόλου κατά τη διάρκεια της απεργίας».

Ο Συνήγορος του Πολίτη λαμβάνοντας υπόψη την εξαιρετικά δύσκολη δημοσιονομική κατάσταση που διέρχεται η Χώρα και οι πολίτες αλλά και την υποχρέωση του Ο.Α.Σ.Α. για τη βελτίωση της εξυπηρέτησης των πολιτών, προτείνει τα εξής:

- 1) **Την ενιαία αντιμετώπιση σε όλους τους Χάρτες Υποχρεώσεων προς τους Καταναλωτές** (των αστικών και λοιπών συγκοινωνιών) του θέματος της αποζημίωσης των επιβατών κατά τη διάρκεια απεργίας.
- 2) Την αναπροσαρμογή του Χάρτη Υποχρεώσεων προς τους Καταναλωτές του Ο.Α.Σ.Α. ώστε να προβλέπεται διαδικασία αποζημίωσης σε περίπτωση **απεργιακών κινητοποιήσεων**, υπό τη μορφή ενδεχομένως παροχής εισιτηρίων για κάθε ημέρα απεργίας στους κατόχους κάρτας πολλαπλών διαδρομών. Η ρύθμιση αυτή θα ενθάρρυνε άλλωστε και τους πολίτες στην αγορά καρτών απεριορίστων διαδρομών, προς όφελος βέβαια των συμφερόντων της Επιχείρησης.
- 3) **Τη δυνατότητα εξυπηρέτησης του επιβατικού κοινού μερικώς, με προσωπικό ασφαλείας** (π.χ. λειτουργία συγκεκριμένων δρομολογίων με μεγάλη επιβατική κίνηση, μόνο σε ώρες αιχμής) σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις.

Αξιότιμοι κύριοι,

Γνωρίζοντας ότι η συμβολή σας είναι σημαντική για την προώθηση των στόχων του Ο.Α.Σ.Α., τονίζουμε ότι οι ανωτέρω προτάσεις, όχι μόνο θα λειτουργήσουν προς όφελος του Οργανισμού, αφού οι πολίτες θα ενθαρρύνονται να αγοράζουν κάρτες απεριορίστων διαδρομών, ανεξαρτήτως των απεργιών που ενδεχομένως θα πραγματοποιούνται αλλά και θα προσδώσουν στον Ο.Α.Σ.Α. τα χαρακτηριστικά μιας αξιόπιστης, ευέλικτης και αποτελεσματικής Επιχείρησης.

Αναμένοντας τη θετική σας ανταπόκριση, σας ευχαριστούμε εκ των προτέρων για τη συνεργασία και παραμένουμε στη διάθεσή σας για κάθε περαιτέρω διευκρίνιση.

Με εκτίμηση,

Καλλιόπη Σπανού  
Συνήγορος του Πολίτη