

ΧΑΡΤΗΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ Ο.Λ.Λ. Α.Ε. ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Σκοπός

Ο Χάρτης Υποχρεώσεων προς τον Καταναλωτή (Χ.Υ.Κ.) καθορίζει τις παρεχόμενες από τον Ο.Λ.Λ. Α.Ε. υπηρεσίες και τη διαδικασία αποζημιώσεως των καταναλωτών σε περίπτωση που δεν τηρηθούν εκ μέρους του οι υποχρεώσεις και δεσμεύσεις που αναλαμβάνονται.

Η σύνταξη αυτού του Χάρτη εντάσσεται στα πλαίσια του κοινωφελούς σκοπού του Ο.Λ.Λ. Α.Ε., αποτελεί απόδειξη του ενδιαφέροντός του για συνεχή βελτίωση των υπηρεσιών που παρέχει στους καταναλωτές του και συγχρόνως απαρχή σειράς μέτρων που θα καταστήσει την προσφορά των υπηρεσιών του ποιοτικά καλύτερη, αποτελεσματικότερη και ταχύτερη.

Η πληρέστερη και ορθή ενημέρωση - πληροφόρηση των πολιτών, με σκοπό την ταχύτερη και αποτελεσματικότερη διεκπεραίωση των υποθέσεών τους, αποτελεί βασικό και πρωταρχικό δικαίωμα των ενδιαφερομένων και αντίστοιχη υποχρέωση των αρμοδίων Υπηρεσιών του Ο.Λ.Λ. Α.Ε. με τις οποίες αυτοί συναλλάσσονται.

Την γενικότερη και διαρκή άσκηση του βασικού αυτού δικαιώματος των ενδιαφερόμενων πολιτών και της αντίστοιχης υποχρέωσης των Υπηρεσιών που χειρίζονται και διεκπεραιώνουν υποθέσεις αυτών αποσκοπεί να εξασφαλίσει ο **Χάρτης Υποχρεώσεων του Ο.Λ.Λ. Α.Ε. προς τον Καταναλωτή.**

Χαρακτηριστικά της Εταιρίας

Ο Ο.Λ.Λ. Α.Ε. είναι ανώνυμη εταιρεία κοινής ωφέλειας με σκοπό την εξυπηρέτηση του δημοσίου συμφέροντος, λειτουργεί κατά τους κανόνες της ιδιωτικής οικονομίας, απολαμβάνει διοικητικής και οικονομικής αυτοτέλειας και τελεί υπό την εποπτεία του Υπουργού Εμπορικής Ναυτιλίας.

Η Εταιρεία εδρεύει στο Δήμο Λαυρεωτικής και η διοίκησή της στεγάζεται σε κτίριο εντός της χερσαίας ζώνης του λιμένα – Ακτή Α. Παπανδρέου, Τ.Κ. 19 500 Λαύριο.

Σκοπός της Εταιρείας, σύμφωνα με το άρθρο 2 του καταστατικού της, είναι η διοίκηση και η εκμετάλλευση των χώρων της Ζώνης Λιμένα δικαιοδοσίας της, στα πλαίσια των υποχρεώσεων της όπως αυτά ορίζονται στον Ν.2932/01 και Ν.3429/05.

Στο σκοπό της Εταιρείας περιλαμβάνονται:

α) Η παροχή κάθε είδους λιμενικών υπηρεσιών προς τους χρήστες, η αναβάθμιση, η συντήρηση, η βελτίωση και η ανάπτυξη του λιμένα.

β) Η παροχή υπηρεσιών ελλιμενισμού των πλοίων και διακίνησης επιβατών, οχημάτων, φορτίων.

γ) Η εγκατάσταση, οργάνωση και εκμετάλλευση κάθε είδους λιμενικής υποδομής.

δ) Η ανάληψη και εκτέλεση προγραμμάτων, μελετών και έργων σχετικών με τις δραστηριότητες του Οργανισμού Λιμένα που χρηματοδοτούνται από εθνικούς, κοινοτικούς ή άλλους πόρους και που εντάσσονται στην εθνική λιμενική πολιτική.

ε) Η ανάληψη κάθε δραστηριότητας που έχει σχέση με το λιμενικό έργο, καθώς και κάθε άλλης εμπορικής και επιχειρηματικής δραστηριότητας πέραν των παραδοσιακών λιμενικών υπηρεσιών συμπεριλαμβανομένων ιδίως της τουριστικής, της πολιτιστικής, της αλιευτικής, του σχεδιασμού και της οργάνωσης λιμενικών εξυπηρετήσεων.

στ) Η αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών και υποδομών μέσω τεχνολογικού και οργανωτικού εκσυγχρονισμού.

ζ) Η μέριμνα αισθητικής και λειτουργικής διάρθρωσης του λιμένα.

η) Η εποικοδομητική συνεργασία με τους χρήστες του λιμένα και τους τοπικούς φορείς και τους φορείς της τοπικής αυτοδιοίκησης πρώτης και δεύτερης βαθμίδας.

θ) Η εποικοδομητική συνεργασία και η ανάληψη κάθε δραστηριότητας που έχει σχέση με τους φορείς διοίκησης και εκμετάλλευσης των λιμένων της χώρας.

ι) Η ανάληψη καθηκόντων "Γενικού Διαχειριστή" των χώρων της Ζώνης Λιμένα στο πλαίσιο του γενικού σχεδιασμού και ανάπτυξης του λιμενικού δυναμικού της χώρας, της χάραξης εθνικής λιμενικής πολιτικής για λογαριασμό του Δημοσίου και του ευρύτερου κοινωνικού συνόλου.

ια) Να εισηγείται για τη δημιουργία και λειτουργία αεροδρομίων επί υδάτινης επιφάνειας.

ιβ) Κάθε άλλη δραστηριότητα που είχε ανατεθεί στο Λιμενικό Ταμείο Λαυρίου ως Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου.

Η Χερσαία Ζώνη του Ο.Λ.Λ. Α.Ε. καλύπτει έκταση περίπου 314,000 μ² και εκτείνεται σε μία ζώνη μήκους περίπου 2.660 μέτρων. Διαθέτει 2.570 μέτρα κρηπιδωμάτων, 5 προβλήτες, κτίρια διοικητικού και τεχνικής υποστήριξης, αποθήκες, υπόστεγα, ειδικό εξοπλισμό και λοιπές εγκαταστάσεις.

Ο Χάρτης Υποχρεώσεων του Ο.Λ.Λ. Α.Ε. προς τον καταναλωτή (Χ.Υ.Κ.) καθορίζει τους όρους με τους οποίους η Εταιρεία παρέχει τις υπηρεσίες της προς τους πελάτες και τη διαδικασία αποζημίωσης προς αυτούς σε περίπτωση μη τήρησης των αναλαμβανόμενων δεσμεύσεων. Η σύνταξη του Χ.Υ.Κ. αποδεικνύει την πρόθεση του Ο.Λ.Λ. Α.Ε. να προχωρήσει σε σταδιακή βελτίωση των υπηρεσιών που παρέχει στους καταναλωτές και συγχρόνως απαρχή μέτρων που θα καταστήσουν την προσφορά των υπηρεσιών της ποιοτικά καλύτερη και αποτελεσματικότερη.

Αντικείμενο Δραστηριότητας

Οι κύριες δραστηριότητες του Λιμένος είναι η παροχή υπηρεσιών ελλιμενισμού των πλοίων καθώς επίσης η παροχή υπηρεσιών φορφοεκφόρτωσης και χειρισμού φορτίων. Επιπλέον η εταιρεία είναι υπεύθυνη για τη συντήρηση των εγκαταστάσεων, την παροχή λιμενικών υπηρεσιών (παροχή νερού, παροχή ηλεκτρικού ρεύματος, κτλ.), καθώς και για την εξυπηρέτηση των επιβατών ακτοπλοΐας και πλοίων αναψυχής (κρουαζιερόπλοιων).

Υποχρεώσεις Ο.Λ.Λ. Α.Ε.

- Ο Ο.Λ.Λ. Α.Ε. μέριμνα για τη διαρκή αναβάθμιση του επιπέδου υπηρεσιών προς τους χρήστες, τη βελτίωση των συνθηκών πρόσβασης και την εξασφάλιση συμβατότητας με μορφές χερσαίας μεταφοράς.
- Ο Ο.Λ.Λ. Α.Ε. προμηθεύεται, συντηρεί και διατηρεί σε ασφαλή και λειτουργική κατάσταση την απαιτούμενη υποδομή και εξοπλισμό υποστήριξης της λιμενικής του δραστηριότητας.
- Ο Ο.Λ.Λ. Α.Ε. εξασφαλίζει την ίση πρόσβαση δίκαιη μεταχείριση των χρηστών και αποφεύγει κάθε δυσμενή ή ευνοϊκή διάκριση μεταξύ τους, υπό την προϋπόθεση

της άσκησης των υποχρεώσεων και δικαιωμάτων που απορρέουν από το καταστατικό του.

- Ο Ο.Λ.Λ. Α.Ε. καθορίζει το τιμολόγιό του εξασφαλίζοντας τη διαφανή και ομοιογενή τήρησή του και την αποφυγή διακριτικής μεταχείρισης των χρηστών, δικαιούμενη ωστόσο να παρέχει εκπτώσεις κλίμακας με βάση αντικειμενικά κριτήρια, τα οποία καταγράφονται με σαφήνεια στα τιμολόγια του ή να υπογράφει ιδιαίτερες συμβάσεις διακίνησης φορτίων. Λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα στα πλαίσια της ισχύουσας Κοινοτικής και Εθνικής Νομοθεσίας για την απλούστευση των διοικητικών διαδικασιών των υπηρεσιών που παρέχει.
- Ο Ο.Λ.Λ. Α.Ε. είναι υπεύθυνος για την προστασία του χερσαίου και θαλάσσιου περιβάλλοντος και των αρχαιοτήτων και τηρεί τις εκάστοτε ισχύουσες διατάξεις. Μεριμνά ιδιαίτερα και αναλαμβάνει πρωτοβουλίες για την τήρηση όλων των προδιαγραφών ως προς τη διαχείριση αποβλήτων, απορριμμάτων και την πρόληψη και αποκατάσταση βλαβών του περιβάλλοντος, στη ζώνη ευθύνης της, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία.
- Ο Ο.Λ.Λ. Α.Ε. μεριμνά:
 - (i) για την εγκατάσταση και συντήρηση του απαιτούμενου λιμενικού εξοπλισμού ασφάλειας της ναυσιπλοΐας,
 - (ii) για την τακτική εκβάθυνση (dredging) των διαύλων προσέγγισης, των λιμενολεκανών και των θέσεων παραβολής πλοίων εντός της ζώνης του λιμένος
 - (iii) για την προαγωγή του επιπέδου ασφαλείας της περιοχής ευθύνης του Οργανισμού Λιμένος Λαυρίου,
 - (iv) για τον καταλογισμό των δαπανών αποκατάστασης ζημιών από τρίτους σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία.
- Ο Ο.Λ.Λ. Α.Ε. συμμορφώνεται με τις εκάστοτε κείμενες διατάξεις που διέπουν τη λειτουργία του Λιμένος Λαυρίου, την παροχή λιμενικών υπηρεσιών και την πρόσβαση σε χρήστες και επιχειρήσεις παροχής λιμενικών υπηρεσιών.

Ευθύνη του Ο.Λ.Λ. Α.Ε.

Ο Ο.Λ.Λ. Α.Ε. ασφαλίζει με γενική ασφάλεια πυρός (σεισμού κ.λ.π.) και αστικής ευθύνης προς τρίτους τα κτίρια που του έχουν παραχωρηθεί από το Ελληνικό Δημόσιο και όσα λόγω της διαρκούς του ανάπτυξης, πρόκειται να παραληφθούν από αυτόν.

Πολυμεσικοί Σταθμοί Ενημέρωσης

Στα πλαίσια αναβάθμισης των Λιμενικών Υπηρεσιών ο Ο.Λ.Λ. Α.Ε. με τη συμβολή της Γενικής Γραμματείας Λιμένων & Λιμενικής Πολιτικής, λαμβάνοντας σοβαρά υπ' όψη την αναγκαιότητα για τα μέσα και τις τεχνολογίες που υιοθετούνται από τα λιμάνια για την πληροφόρηση του επιβατηγού κοινού λόγω της διασυνδεσιμότητας αυτών και τις υποχρεώσεις των Λιμενικών Οργανισμών για την έγκαιρη ενημέρωσή του, ο Ο.Λ.Λ. Α.Ε. προχώρησε στην υπογραφή Πρωτοκόλλου Συνεργασίας για την εγκατάσταση και λειτουργία του πληροφοριακού συστήματος ταξιδιωτικών πληροφοριών και ενημέρωσης "ΝΑΥΤΙΛΟΣ".

Η υποδομή του συστήματος περιλαμβάνει:

- Ηλεκτρονικές πινακίδες ενημέρωσης
- Information kiosks
- Τηλεφωνικό Κέντρο Επικοινωνίας-Call Center

επιτυγχάνοντας την πλήρη και ολοκληρωμένη ενημέρωση του κοινού ως προς τη διαθεσιμότητα των εισιτηρίων, την άφιξη - αναχώρηση των πλοίων, την πληροφόρηση καιρικών συνθηκών, απαγορεύσεων απόπλου κ.λ.π., και την παροχή συνδυασμένων μεταφορών προσφέροντας έτσι τη δυνατότητα καλύτερου σχεδιασμού του ταξιδιού.

Διαρκής Εκσυγχρονισμός

Πέρα από τα ανωτέρω εκτεθέντα που αφορούν τη σημερινή πραγματικότητα, ο Ο.Λ.Λ. Α.Ε. αποδεικνύει, με το πρόγραμμα εκσυγχρονισμού που έχει αναλάβει, τη σταθερή του προσήλωση στο στόχο της συνεχούς ποιοτικής αναβάθμισης των προσφερομένων προς τον πολίτη υπηρεσιών.

Συμπεριφορά – Σεβασμός - Ευπρέπεια Προσωπικού

- Το προσωπικό του Ο.Λ.Λ. Α.Ε. είναι υποχρεωμένο να επιδεικνύει τον αρμόζοντα σεβασμό έναντι του συναλλασσόμενου κοινού κατά την εκτέλεση των υπηρεσιακών καθηκόντων του. Διαπιστωμένες υπηρεσιακές παραβάσεις του προσωπικού σε θέματα συμπεριφοράς ελέγχονται αυστηρά από την Υπηρεσία με την άσκηση πειθαρχικού ελέγχου κατά του υπαίτιου προσωπικού.
- Παράπονα του κοινού κατά του προσωπικού για ανάρμοστη συμπεριφορά γίνονται προφορικά στον Προϊστάμενο του αντίστοιχου Τμήματος ή με την υποβολή απλής έγγραφης αναφοράς προκειμένου αυτή να χρησιμέψει ως στοιχείο διοικητικής έρευνας σε βάρος του υπαίτιου προσωπικού.
- Στην περίπτωση κατάθεσης αναφοράς σύμφωνα με τα παραπάνω ο παραπονούμενος πολίτης είναι υποχρεωμένος να συνεργαστεί με τα αρμόδια όργανα του Οργανισμού, εφόσον τούτο του ζητηθεί για τον ανωτέρω λόγο.

Άτομα με ειδικές ανάγκες

- Για τα Άτομα με Ειδικές Ανάγκες (Α.Μ.Ε.Α.) έχει ληφθεί μέριμνα για την εξυπηρέτησή τους κατά προτεραιότητα και έχουν δοθεί οδηγίες στο προσωπικό του Οργανισμού για την παροχή κάθε δυνατής διευκόλυνσης στα άτομα αυτά.
- Πέραν των ανωτέρω, σε κάθε νέα παραγγελία εξοπλισμού, καθώς και σε κάθε νέα κατασκευή ή ανακατασκευή χώρων του Ο.Λ.Λ. Α.Ε. έχουν προβλεφθεί ειδικές προδιαγραφές για την αποκλειστική εξυπηρέτηση των Α.Μ.Ε.Α..

Απαντήσεις σε αιτήματα

- Ο κάθε πολίτης, δύναται να απευθυνθεί εγγράφως (ή τηλεφωνικά : 2292 0 27711, 2292 0 22089) στον Ο.Λ.Λ. Α.Ε. από Δευτέρα έως Παρασκευή 08:00-15:30 για να διατυπώσει οποιοδήποτε αίτημα, επισήμανση, υπόδειξη κ.λ.π. σε σχέση με το παρεχόμενο έργο.
- Κάθε όργανο της εταιρείας, που επικοινωνεί άμεσα δεχόμενο το αίτημα ή την διαμαρτυρία κ.λ.π. του επιβάτη ή οποιουδήποτε πολίτη, για θέμα το οποίο συνιστά εκ των πραγμάτων διαφορά του με την Εταιρεία, είναι υποχρεωμένο είτε να επιλύσει άμεσα το πρόβλημα ή σε περίπτωση αδυναμίας ή αναρμοδιότητας να το προωθήσει

στις αρμόδιες υπηρεσίες της Εταιρείας, για αντιμετώπιση με άμεση προτεραιότητα, ενημερώνοντας σχετικά τον ενδιαφερόμενο.

- Πληροφορίες για τις υπηρεσίες που παρέχει ο Ο.Λ.Λ. Α.Ε. μπορεί κάθε ενδιαφερόμενος να λαμβάνει από την ιστοσελίδα του Ο.Λ.Λ. Α.Ε. www.oll.gr
- Σε περίπτωση κατάθεσης γραπτού αιτήματος, ο Ο.Λ.Λ. Α.Ε. εντός 15 ημερών από την κατάθεση αίτησης του ενδιαφερόμενου, υποχρεούται να εξετάσει και να απαντήσει σε όλα τα αιτήματα εκτός από αυτά για τα οποία απαιτείται αυτοψία οπότε ο χρόνος αυξάνεται σε 30 ημέρες.

Αποζημίωση Πελατών

- Η μη τήρηση ορισμένων διατάξεων του παρόντος Χ.Υ.Κ. μπορεί να οδηγήσει στην καταβολή, της οριζόμενης με το παρόν Άρθρο αποζημίωσης, στον πολίτη που θίγεται.
- Η καταβολή της αποφασιζόμενης από την Εταιρεία αποζημίωσης γίνεται με καταβολή μετρητών.
- Σε κάθε συγκεκριμένο πολίτη, καταβάλλεται μία και μόνο φορά η προβλεπόμενη αποζημίωση, εφόσον αφορά στο αυτό θέμα του Χ.Υ.Κ. .
- Ο πολίτης οφείλει να διατυπώσει εγγράφως το αργότερο μέσα σε 10 εργάσιμες ημέρες το περιστατικό στο οποίο αναφέρεται και το αίτημά του.

Η αποζημίωση ορίζεται ως εξής:

- Ανάρμοστη, αποδεδειγμένα, συμπεριφορά υπηρεσιακών οργάνων προς τον πολίτη κατά την εκτέλεση της υπηρεσίας τους (100 €). Απαραίτητη βασική προϋπόθεση στην περίπτωση αυτή, είναι να καταλήξει τελεσίδικα σε πειθαρχική καταδίκη του υπαιτίου υπαλλήλου της εταιρίας ο πειθαρχικός έλεγχος που θα ασκηθεί από την ιεραρχία του.
- Μη έγκαιρη απάντηση σε επανυποβληθέν έγγραφο αίτημα, υπόδειξη ή επισήμανση του πολίτη ανεξάρτητα αν είναι ή όχι χρήστης των υπηρεσιών του φορέα (50 €).
- Επιπλέον, σύμφωνα με τους εσωτερικούς κανονισμούς του Ο.Λ.Λ. Α.Ε η μη τήρηση ή η πλημμελής παροχή των οφειλόμενων υπηρεσιών επισύρει πειθαρχικό έλεγχο των υπευθύνων οργάνων τους, η δε απόφαση του πειθαρχικού συμβουλίου θα κοινοποιείται στον αιτούντα – ενδιαφερόμενο.

Διαφορές που δεν είναι δυνατόν να αντιμετωπισθούν από την Ο.Λ.Θ. Α.Ε. επιλύονται με τη διαδικασία του Αστικού Κώδικα ή προωθούνται στον Συνήγορο του Καταναλωτή ενώ σε περίπτωση μη επίλυσης στα αρμόδια Δικαστήρια Αθηνών.

Αξιολόγηση Υπηρεσιών

Η αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών θα πραγματοποιείται από 5-μελή επιτροπή αποτελούμενη από έναν (1) εκπρόσωπο της Γ.Γ.Κ., έναν (1) εκπρόσωπο του Εθνικού Συμβουλίου Καταναλωτών, έναν (1) εκπρόσωπο της Ειδικής Γραμματείας Δ.Ε.Κ.Ο., έναν (1) εκπρόσωπο της Γενικής Γραμματείας Λιμένων & Λιμενικής Πολιτικής και τον Διευθύνοντα Σύμβουλο του Ο.Λ.Λ. Α.Ε. ή τον αντικαταστάτη του.

Ενημέρωση Επιτροπής Προστασίας Καταναλωτών

- Ο Οργανισμός οφείλει να ενημερώνει την Επιτροπή Προστασίας των Καταναλωτών των Δ.Ε.Κ.Ο. σχετικά με την εφαρμογή, τις τροποποιήσεις του παρόντος Χ.Υ.Κ. και τα συναφή μέτρα που λαμβάνονται για την προστασία και την εξυπηρέτηση του καταναλωτή.
- Επίσης, υποχρεώνεται να λαμβάνει υπ' όψη τις κατά τον σχεδιασμό των παραπάνω μέτρων συγκεκριμένες και τεκμηριωμένες προτάσεις της ανωτέρω Επιτροπής, με στόχο την αύξηση της ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών της και την επίλυση στα πλαίσια της ισχύουσας νομοθεσίας προβλημάτων που απασχολούν τον καταναλωτή.

Εφαρμογή Χ.Υ.Κ.

Κατ' εξαίρεση οι διατάξεις του παρόντος Χ.Υ.Κ. δεν έχουν ισχύ, ούτε εφαρμόζονται στις ακόλουθες ειδικότερες περιπτώσεις.

- Ύπαρξης συνθηκών ανωτέρας βίας, εκτάκτων γεγονότων και συμβάντων (π.χ. απεργίες, δυσμενείς καιρικές συνθήκες, απρόβλεπτες βλάβες και ανωμαλίες κ.λ.π.)
- Αντίθεσης των επιβαλλόμενων ή αιτουμένων ενεργειών με διατάξεις υφιστάμενων Νόμων εσωτερικών Κανονισμών και λοιπών ρυθμίσεων.

- Εξάρτησης της υλοποίησης της δέσμευσης της Εταιρίας από αρμοδιότητες ή ενέργειες τρίτων Φορέων ή Υπηρεσιών (π.χ. Υπηρεσίες Υπουργείων, Αστυνομίας, Τοπικής Αυτοδιοίκησης κ.ά.).
- Όταν για το θέμα δεν έχουν αρμοδιότητα οι Υπηρεσίες του Ο.Λ.Λ. Α.Ε. .
- Οικειοθελούς παραίτησης του επιβάτη ή πολίτη από το αίτημα ή αξίωση του.
- Ανυπόστατου, αποδεδειγμένα αιτήματος ή αξιώσεως του επιβάτη ή πολίτη.

Όσα αναφέρονται στο παρόν κείμενο, βασίζονται είτε σε νομικές διατάξεις, είτε σε Εγκυκλίους ή Κανονισμούς του Ο.Λ.Λ. Α.Ε., οι οποίες κάθε φορά είναι δυνατόν να τροποποιούνται, τηρουμένων των προβλεπομένων προϋποθέσεων. Κατά συνέπεια τα ανωτέρω δεν συνιστούν αυτοτελείς διατάξεις, αλλά καλύπτουν την αναγκαιότητα πληροφόρησης των Καταναλωτών.

Έναρξη ισχύος Χ.Υ.Κ.

Οι υποχρεώσεις του Ο.Λ.Λ. Α.Ε. θα έχουν κανονιστική ισχύ αμέσως μετά την έγκρισή τους από την Διυπουργική Επιτροπή Δημοσίων Επιχειρήσεων και Οργανισμών.