



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



ΑΡΧΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΑΣ

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΕΠΟΠΤΕΙΑΣ ΚΑΙ
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ
ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΚΑΙ ΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ

ΠΡΟΣ: ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΠΟΔΟΜΩΝ ΚΑΙ
ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ
ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΥ
Γραφείο Νομικών &
Κοινοβουλευτικών Θεμάτων

ΘΕΜΑ: Απάντηση στην υπ' αρ. 3532/02-03-2026 ερώτηση Ομάδας Βουλευτών.

ΣΧΕΤ: Το με αρ. 35175/03-03-2026 διαβιβαστικό έγγραφο του ΥΠΟΜΕ

Σε απάντηση των ανωτέρω σχετικών εγγράφων σας και σε ό,τι αφορά τις αρμοδιότητες της Αρχής Πολιτικής Αεροπορίας (ΑΠΑ), σας γνωρίζουμε τα κάτωθι:

Ερώτημα 3:

Από το ισχύον κανονιστικό και κατευθυντήριο πλαίσιο προκύπτει ότι η παροχή συνδρομής προς άτομα με αναπηρία και άτομα με μειωμένη κινητικότητα κατά την επιβίβαση και αποβίβαση, όπως προβλέπεται στον ΕΚ 1107/2006, οφείλει να βασίζεται σε προκαθορισμένες, έγγραφες και επιχειρησιακά εφαρμόσιμες διαδικασίες.

Ειδικότερα, το Doc αριθ. 30, Μέρος Ι, Τμήμα 5 της ECAC συστήνει ότι οι απαιτήσεις που οφείλει να τηρεί ο πάροχος συνδρομής καθορίζονται κατόπιν διαβούλευσης με τους εμπλεκόμενους φορείς, συμπεριλαμβανομένων οργανώσεων ατόμων με αναπηρία, αερομεταφορέων και της αρχής του αεροδρομίου, και ότι οι απαιτήσεις αυτές πρέπει να αποτελούν τη βάση των σχετικών Service Level Agreements (SLAs). Περαιτέρω, ορίζεται ότι οι πάροχοι υπηρεσιών πρέπει να διαθέτουν Standard Operating Procedures (SOPs), στα οποία να περιλαμβάνονται όλες οι διαδικασίες, αποτυπωμένες σε σχετικό πρωτόκολλο.

Ως προς την ευθύνη ελέγχου της εφαρμογής των ανωτέρω διαδικασιών, ο Κανονισμός (ΕΚ) 1107/2006 άρθρο 8 παράγραφος 2, προβλέπει ότι:

«Ο φορέας διαχείρισης μπορεί να παρέχει τη συνδρομή αυτή ο ίδιος. Εναλλακτικώς, και διατηρώντας πάντα την ευθύνη του, ο φορέας διαχείρισης μπορεί να αναθέτει την παροχή της συνδρομής, με σύμβαση, σε ένα ή περισσότερα άλλα μέρη, υπό την προϋπόθεση ότι τηρούνται τα πρότυπα ποιότητας του άρθρου 9 παράγραφος 1. Ο φορέας διαχείρισης μπορεί να συνάπτει μία ή περισσότερες τέτοιες συμβάσεις, με δική του πρωτοβουλία ή ύστερα από αίτημα τρίτου, μεταξύ άλλων ενός αερομεταφορέα, κατόπιν διαβούλευσης με τους χρήστες του αερολιμένα, μέσω της επιτροπής χρηστών του αερολιμένα, εφόσον αυτή υπάρχει, και λαμβάνοντας υπόψη τις

υπάρχουσες υπηρεσίες στον εν λόγω αερολιμένα. Ο φορέας διαχείρισης αιτιολογεί εγγράφως τυχόν αρνητική απάντηση στο αίτημα αυτό.»

Ως εκ τούτου, ο φορέας διαχείρισης αερολιμένα είναι υπεύθυνος για την εκπόνηση διαδικασιών για την παροχή συνδρομής κατά τις προβλέψεις του ΕΚ 1107/2006 και τις συστάσεις του Doc. 30, Μέρος Ι, Τμήμα 5 της ECAC (όπου προβλέπεται). Σε περίπτωση εκχώρησης της παροχής σε άλλα μέρη (υπεργολάβους), ο φορέας διαχείρισης του αερολιμένα είναι αρμόδιος για τον άμεσο επιχειρησιακό έλεγχο της εφαρμογής των διαδικασιών αυτών, δηλαδή οφείλει να διασφαλίζει ότι ο πραγματικός πάροχος συνδρομής (υπεργολάβος) διαθέτει και εφαρμόζει κατάλληλες, εγγράφως τεκμηριωμένες διαδικασίες, σύμφωνες με τα ποιοτικά πρότυπα και τις απαιτήσεις του Κανονισμού. Ο πάροχος συνδρομής είναι εκείνος που εφαρμόζει τις διαδικασίες στην πράξη, αλλά ο φορέας διαχείρισης παραμένει υπεύθυνος για την οργάνωση, τη συμβατική αποτύπωση, την παρακολούθηση και την αξιολόγηση της παρεχόμενης υπηρεσίας.

Η Αρχή Πολιτικής Αεροπορίας (Α.Π.Α.), σύμφωνα με τον ιδρυτικό της νόμο (ν. 4757/2020), αποτελεί τον αρμόδιο εθνικό φορέα για την εφαρμογή του Κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006, ο οποίος θεσπίζει διατάξεις για την προστασία των δικαιωμάτων των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα κατά την αεροπορική τους μετακίνηση.

Ειδικότερα, η Α.Π.Α. δεν υποκαθιστά τον επιχειρησιακό ρόλο του φορέα διαχείρισης του αερολιμένα, αλλά ελέγχει, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της, αν το σύστημα παροχής συνδρομής λειτουργεί σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Κανονισμού.

Ερώτημα 4:

Το άρθρο 11 του Κανονισμού (ΕΚ) 1107/2006 αναφέρει ότι:

«Οι αερομεταφορείς και οι φορείς διαχείρισης των αερολιμένων:

α) διασφαλίζουν ότι όλα τα μέλη του προσωπικού τους, συμπεριλαμβανομένων των απασχολούμενων από τυχόν υπεργολάβους, τα οποία παρέχουν άμεση συνδρομή στα άτομα με αναπηρία και στα άτομα με μειωμένη κινητικότητα, γνωρίζουν πώς να ανταποκριθούν στις ανάγκες των ατόμων με διάφορες αναπηρίες ή κινητικούς περιορισμούς·

β) παρέχουν κατάρτιση για τη γνώση και την ισότιμη αντιμετώπιση της μειονεξίας σε όλα τα μέλη του προσωπικού τους που εργάζονται στον αερολιμένα και τα οποία έχουν άμεση επαφή με το ταξιδιωτικό κοινό·

γ) διασφαλίζουν ότι, κατά την πρόσληψή τους, όλοι οι νέοι υπάλληλοι εκπαιδεύονται σε θέματα ατόμων με αναπηρία και ότι το προσωπικό τους παρακολουθεί επαναληπτικά εκπαιδευτικά μαθήματα, όταν απαιτείται.»

Η αιτιολογική σκέψη 10 του αναφερόμενου κανονισμού αναφέρει ότι:

«Κατά την οργάνωση της παροχής συνδρομής στα άτομα με αναπηρία και στα άτομα με μειωμένη κινητικότητα, καθώς και της κατάρτισης του προσωπικού τους, οι αερολιμένες και οι αερομεταφορείς θα πρέπει να λαμβάνουν υπόψη τον κώδικα συμπεριφοράς για τις υπηρεσίες εδάφους για άτομα με μειωμένη κινητικότητα της Ευρωπαϊκής Διάσκεψης Πολιτικής Αεροπορίας (ECAC), όπως ορίζεται στο Doc. 30 μέρος Ι τμήμα 5 της ECAC και στα προσαρτώμενα παραρτήματα κατά το χρόνο υιοθέτησης του παρόντος κανονισμού.»

Περαιτέρω, το Doc. 30 μέρος Ι τμήμα 5 της ECAC, εξειδικεύει τόσο το περιεχόμενο όσο και την περιοδικότητα της εκπαίδευσης, προβλέποντας θεωρητική και πρακτική κατάρτιση, επανεκπαίδευση, συμμετοχή οργανώσεων εκπροσώπησης ατόμων με αναπηρία στον σχεδιασμό/παροχή της εκπαίδευσης, καθώς και τήρηση σχετικών αρχείων εκπαίδευσης. Προβλέπει επίσης συγκεκριμένη περιοδικότητα επανεκπαίδευσης, ιδίως για το προσωπικό που παρέχει άμεση συνδρομή.

Ως προς το θεσμικό πλαίσιο πιστοποίησης, δεν υπάρχει ενιαίο πανευρωπαϊκό σύστημα πιστοποίησης για κάθε μέλος του προσωπικού παροχής συνδρομής σε άτομα με αναπηρία ή και μειωμένη κινητικότητα.

Στο πλαίσιο εφαρμογής των ανωτέρω απαιτήσεων, η εκπαίδευση του προσωπικού δύναται να πραγματοποιείται μέσω κατάλληλα καταρτισμένων εκπαιδευτών, οι οποίοι έχουν προηγουμένως παρακολουθήσει εξειδικευμένα εκπαιδευτικά προγράμματα επί των απαιτήσεων του Κανονισμού (ΕΚ) 1107/2006 και των συστάσεων του Doc. 30, Μέρος Ι, Τμήμα 5 της ECAC. Τα προγράμματα αυτά παρέχονται επί του παρόντος από δύο (2) ευρωπαϊκούς εκπαιδευτικούς οργανισμούς. Για την ολοκλήρωση της εκπαίδευσης

αυτής χορηγείται στους εν λόγω εκπαιδευτές σχετικό αποδεικτικό επιτυχούς παρακολούθησης ή ολοκλήρωσης. Οι εκπαιδευτές αυτοί αναλαμβάνουν, εν συνεχεία, την εκπαίδευση του λοιπού προσωπικού.

Κατά συνέπεια, η επάρκεια της εκπαίδευσης του προσωπικού τεκμηριώνεται μέσω της υποχρεωτικής αρχικής εκπαίδευσης, της περιοδικής επανεκπαίδευσης, της τήρησης των σχετικών αρχείων εκπαίδευσης και της δυνατότητας ελέγχου των στοιχείων αυτών από την Α.Π.Α..

Ερώτημα 5:

Το άρθρο 8 παρ. 2 του Κανονισμού (ΕΚ) 1107/2006 αναφέρει ότι:

«Ο φορέας διαχείρισης μπορεί να παρέχει τη συνδρομή αυτή ο ίδιος. Εναλλακτικώς, και διατηρώντας πάντα την ευθύνη του, ο φορέας διαχείρισης μπορεί να αναθέτει την παροχή της συνδρομής, με σύμβαση, σε ένα ή περισσότερα άλλα μέρη, υπό την προϋπόθεση ότι τηρούνται τα πρότυπα ποιότητας του άρθρου 9 παράγραφος 1. Ο φορέας διαχείρισης μπορεί να συνάπτει μία ή περισσότερες τέτοιες συμβάσεις, με δική του πρωτοβουλία ή ύστερα από αίτημα τρίτου, μεταξύ άλλων ενός αερομεταφορέα, κατόπιν διαβούλευσης με τους χρήστες του αερολιμένα, μέσω της επιτροπής χρηστών του αερολιμένα, εφόσον αυτή υπάρχει, και λαμβάνοντας υπόψη τις υπάρχουσες υπηρεσίες στον εν λόγω αερολιμένα. Ο φορέας διαχείρισης αιτιολογεί εγγράφως τυχόν αρνητική απάντηση στο αίτημα αυτό.»

Το άρθρο 9 παράγραφος 1 του ίδιου Κανονισμού, αναφέρει ότι:

«Εξαιρουμένων των αερολιμένων με ετήσια εμπορική κίνηση επιβατών κάτω των 150 000, ο φορέας διαχείρισης καθορίζει πρότυπα ποιότητας για τη συνδρομή που καθορίζεται στο παράρτημα I και προσδιορίζει τους απαιτούμενους πόρους για την επίτευξή τους, σε συνεργασία με τους χρήστες του αερολιμένα, μέσω της επιτροπής χρηστών του αερολιμένα, εφόσον αυτή υπάρχει, και τις οργανώσεις εκπροσώπησης των επιβατών με αναπηρία και των επιβατών με μειωμένη κινητικότητα.»

Συνηπώς, ο ιδιωτικός πάροχος συνδρομής δεν λειτουργεί αυτοτελώς ή ανεξέλεγκτα, αλλά υπό το πλαίσιο ευθύνης και εποπτείας του φορέα διαχείρισης του αερολιμένα, ο οποίος παραμένει υπεύθυνος για την παροχή συνδρομής, την τήρηση των καθορισμένων ποιοτικών προτύπων και την παρακολούθηση της ορθής εκτέλεσης της σχετικής υπηρεσίας.

Περαιτέρω, η Α.Π.Α., ως αρμόδια εθνική αρχή για την εφαρμογή του Κανονισμού (ΕΚ) 1107/2006, ασκεί, στο πλαίσιο του άρθρου 14 του εν λόγω Κανονισμού και των αρμοδιοτήτων της κατά τον ν. 4757/2020, την εποπτεία της συμμόρφωσης των εμπλεκόμενων φορέων προς τις απαιτήσεις του Κανονισμού (ΕΚ) 1107/2006. Ειδικότερα, η Α.Π.Α. δεν υποκαθιστά τον επιχειρησιακό ρόλο του φορέα διαχείρισης του αερολιμένα, αλλά ελέγχει, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της, αν το σύστημα παροχής συνδρομής λειτουργεί σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Κανονισμού και τα προβλεπόμενα ποιοτικά πρότυπα.

Ερώτημα 6:

Η Αρχή Πολιτικής Αεροπορίας, βάσει του ιδρυτικού της νόμου (ν. 4757/2020), είναι ο αρμόδιος φορέας για την εφαρμογή του άρθρου 14 του ΕΚ 1107/2006.

Σε αυτό το πλαίσιο και σε συνεργασία με το Υπουργείο Υποδομών και Μεταφορών -μέσω του Εθνικού Σχεδίου Δράσης για τα ΑμεΑ, σύμφωνα με τον ν. 4488/2017- η Αρχή Πολιτικής Αεροπορίας από το 2022 διενεργεί επιθεωρήσεις, βάσει συγκεκριμένου πλάνου:

α) σε φορείς διαχείρισης αερολιμένων (ΑΙΑ, Fraport, ΥΠΑ) μέσω απομακρυσμένων και επιτόπιων ελέγχων σε ελληνικά αεροδρόμια

β) σε αεροπορικές εταιρείες, μέσω απομακρυσμένων και επιτόπιων ελέγχων προκειμένου να διαπιστωθεί ο βαθμός συμμόρφωσης των διαδικασιών των εποπτευόμενων φορέων με τις προβλέψεις του ΕΚ 1107/2006 και τις συστάσεις του στο Doc αριθ. 30, Μέρος I, Τμήμα 5 της ECAC.

Περαιτέρω, προχωρά σε διερεύνηση περιστατικών ελλιπούς παροχής συνδρομής κατόπιν καταγγελίας θιγόμενου επιβάτη, και εφόσον καταστεί απαραίτητο από τις περιστάσεις διενεργεί έκτακτες επιθεωρήσεις.

Ερώτημα 7:

Η στελέχωση των υπηρεσιών υποστήριξης ατόμων με αναπηρία και ατόμων με μειωμένη κινητικότητα οφείλει να καθορίζεται βάσει των προτύπων ποιότητας που έχουν οριστεί σύμφωνα με το άρθρο 9 παρ. 1 του Κανονισμού (ΕΚ) 1107/2006. Ειδικότερα, ο φορέας διαχείρισης του αερολιμένα καθορίζει τα πρότυπα ποιότητας για τη συνδρομή που προβλέπεται στο Παράρτημα Ι του Κανονισμού και προσδιορίζει τους απαιτούμενους πόρους για την επίτευξή τους, σε συνεργασία με τους χρήστες του αερολιμένα και τις οργανώσεις εκπροσώπησης των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα.

Ερώτημα 9:

Η οριστική εκτίμηση ως προς την ύπαρξη και την απόδοση τυχόν ευθυνών, εμπίπτει στην αρμοδιότητα των κατά νόμο αρμόδιων αρχών αναλόγως της φύσης του συμβάντος, οι οποίες αξιολογούν τα πραγματικά περιστατικά και τα στοιχεία της υπόθεσης.

Παραμένουμε στη διάθεσή σας για κάθε περαιτέρω διευκρίνιση.

Ο ΔΙΟΙΚΗΤΗΣ Α.Π.Α.

Εσωτερική Διανομή

- Γραφείο Δ/Α.Π.Α.
- ΓΔΟΕΔΥ
- Α4
- Α5
- Α5/Η

Δρ. ΧΡΗΣΤΟΣ ΤΣΙΤΟΥΡΑΣ