



**ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΛΙΜΕΝΟΣ ΒΟΛΟΥ
ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΙΑ
(Ο.Λ.Β. Α.Ε.)**

Αρ. Μ. Α.Ε.: 49873/32/Β/01/030

ΕΔΡΑ ΒΟΛΟΣ

Ταχ. Δ/ση : Κεντρική Προβλήτα

Ταχ. Κώδικας : 382 21 ΒΟΛΟΣ

E - mail : admin@port-volos.gr

Web site : www.port-volos.gr

ΧΑΡΤΗΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ ΟΛΒ Α.Ε. ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

A. Χαρακτηριστικά της εταιρείας

Η ΟΛΒ Α.Ε. σύμφωνα με τον Ν. 2932/2001 (Α' 145) και τον Ν. 3429/2005 (Α' 314) 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 Υπουργείου Ανάπτυξης, Ανταγωνιστικότητας και Ναυτιλίας.

Η εταιρεία εδρεύει στο Δήμο Βόλου και η διοίκησή της στεγάζεται εντός του χερσαίου χώρου του λιμένος στον Κεντρικό Προβλήτα – 382 21 ΒΟΛΟΣ.

Σκοπός της εταιρείας σύμφωνα με το άρθρο 2 του Καταστατικού της είναι η διοίκηση και η εκμετάλλευση των χώρων Ζώνης της δικαιοδοσίας της.

Στο σκοπό της εταιρείας ιδιαίτερα περιλαμβάνονται :

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

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

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

4) Η αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών και υποδομών μέσω τεχνολογικού και οργανωτικού εξοπλισμού.

5) Οι λοιπές δραστηριότητες που αναφέρονται στο άρθρο 2.

Το λιμάνι του Βόλου έχει έκταση 900.000 m² χερσαίου χώρου και ωφέλιμο βάθος μέχρι -13,0 μέτρα.

Από το Κεντρικό Λιμάνι του Βόλου διακινείται περίπου 1.200.000 ton φορτίο, ετησίως εξυπηρετεί 400.000 επιβάτες ακτοπλοΐας και κρουαζιέρας, 65.000 φορτηγά και Ι.Χ. και καταπλέουν 2.000 πλοία ετησίως.

B. Αντικείμενο Δραστηριότητας.

Οι κύριες δραστηριότητες του λιμένος είναι η αγκυροβολία και παραβολή πλοίων, η παροχή υπηρεσιών φορτοεκφόρτωσης και χειρισμού φορτίων ή αποθήκευση και ζύγιση εμπορευμάτων.

Η εταιρεία είναι υπεύθυνη για την συντήρηση των εγκαταστάσεων και μηχανημάτων, την παροχή λιμενικών υπηρεσιών (παροχή νερού – ρεύματος κ.λ.π.) καθώς και για την εξυπηρέτηση των επιβατών ακτοπλοΐας και πλοίων αναψυχής.

Οι επιχειρηματικές ενότητες στις οποίες διακρίνονται οι δραστηριότητες του λιμένος είναι οι εξής:

- Διακίνηση μοναδοποιημένων φορτίων
- Διακίνηση συμβατικών φορτίων
- Εξυπηρέτηση επιβατών ακτοπλοΐας και κρουαζιερόπλοιων
- Εξυπηρέτηση σκαφών αναψυχής και αλιευτικών σκαφών
- Διαχείριση ακινήτων (γραφεία, καταστήματα, εγκαταστάσεις)
- Διάθεση χώρων και πολιτιστικές δραστηριότητες

Γ. Υποχρεώσεις ΟΛΒ Α.Ε.

α. Η ΟΛΒ Α.Ε. μεριμνά για τη διαρκή αναβάθμιση του επιπέδου υπηρεσιών προς τους χρήστες και τη βελτίωση των συνθηκών πρόσβασης.

β. Η ΟΛΒ Α.Ε. προμηθεύεται, συντηρεί και διατηρεί σε ασφαλή και λειτουργική κατάσταση την απαιτούμενη υποδομή και εξοπλισμό.

γ. Η ΟΛΒ Α.Ε. καθορίζει τα τιμολόγια εξασφαλίζοντας τη διαφανή και ομοιογενή τήρησή τους και την αποφυγή διακριτικής μεταχείρισης των χρηστών, δικαιούμενη ωστόσο να παρέχει εκπτώσεις με βάση αντικειμενικά κριτήρια, τα οποία θα καταγράφονται με σαφήνεια στα τιμολόγια της.

Η ΟΛΒ Α.Ε. μεριμνά και αναλαμβάνει πρωτοβουλίες για την τήρηση όλων των προδιαγραφών ως προς τη διαχείριση καταλοίπων απορριμμάτων, την πρόληψη και αποκατάσταση βλαβών του περιβάλλοντος στη ζώνη ευθύνης σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία.

Δ. Ευθύνη της ΟΛΒ Α.Ε. για φορτία – πλοία.

Η ΟΛΒ Α.Ε. ασφαλίζει τα μηχανήματα και εργαλεία που χειρίζεται το προσωπικό της για την φορτοεκφόρτωση και διακίνηση εμπορευμάτων σε ασφαλιστική εταιρεία, η οποία καλύπτει τις τυχόν ζημιές που προκαλούνται απ' αυτά.

Ε. Επιτροπή ζημιών της ΟΛΒ Α.Ε.

Για την διερεύνηση των συνθηκών κάτω από τις οποίες προκλήθηκε ζημιά σε εμπόρευμα ή πλοίο συγκροτείται επιτροπή ζημιών στην ΟΛΒ Α.Ε.

ΣΤ. Επιβατικός Σταθμός.

Στο πλαίσιο της καλύτερης εξυπηρέτησης του επιβατικού κοινού η ΟΛΒ Α.Ε. λειτουργεί δύο αίθουσες αναμονής επιβατών με ανάλογο εξοπλισμό παραμονής επιβατών, χώρους υγιεινής, κυλικείο, κ.λ.π.

Με την ολοκλήρωση της διαμόρφωσης των Ανατολικών Αποθηκών θα διατεθεί και άλλη αίθουσα εξυπηρέτησης επιβατών. Επίσης, διαθέτει δύο (2) χώρους στάθμευσης, 800 θέσεων, για την εξυπηρέτηση του κοινού.

Ζ. Διαρκής Εκσυγχρονισμός.

Πέραν από τα ανωτέρω εκτεθέντα που αφορούν την σημερινή πραγματικότητα η ΟΛΒ Α.Ε. αποδεικνύει με το Στρατηγικό και Επιχειρησιακό Σχέδιο το πρόγραμμα εκσυγχρονισμού που έχει αναλάβει τη σταθερή προσήλωση στον στόχο της ποιοτικής αναβάθμισης των προσφερομένων στον πολίτη υπηρεσιών.

Η. Άτομα με ειδικές ανάγκες.

Για τα άτομα με ειδικές ανάγκες (ΑΜΕΑ) έχει ληφθεί μέριμνα για την εξυπηρέτησή τους με ειδικές ράμπες, ειδικό χώρο για στάθμευση των αυτοκινήτων και έχουν δοθεί οδηγίες στο προσωπικό του Οργανισμού για την παροχή κάθε διευκόλυνσης στα άτομα αυτά.

Πέραν των ανωτέρω σε κάθε νέα κατασκευή ή ανακατασκευή χώρου έχουν προβλεφθεί ειδικές προδιαγραφές για την αποκλειστική εξυπηρέτηση των ΑΜΕΑ.

Θ. Αιτήματα Καταναλωτών - Χρηστών.

Η ΟΛΒ Α.Ε. δέχεται αιτήματα Καταναλωτών – χρηστών εγγράφως ή τηλεφωνικά (τηλ. 24210 35433, fax : 24210 31115, e-mail : admin@port-volos.gr) στα οποία μπορεί να διατυπώνονται παροχή πληροφοριών, επισημάνσεις, υποδείξεις, κ.λπ. σε σχέση με τις παρεχόμενες υπηρεσίες από την ΟΛΒ Α.Ε.

Κάθε υπάλληλος της εταιρείας όταν υποβάλλονται αιτήσεις οφείλει να διεκπεραιώνει τις υποθέσεις των ενδιαφερομένων και να αποφαινεται για τα αιτήματά τους μέσα στην προθεσμία που τυχόν καθορίζεται από τις σχετικές διατάξεις, αλλιώς μέσα σε προθεσμία 50 ημερών, η οποία αρχίζει από την υποβολή της αίτησης στην αρμόδια υπηρεσία.

Αν η υπηρεσία είναι αναρμόδια, οφείλει μέσα σε τρεις (3) μέρες να τη διαβιβάσει στην αρμόδια υπηρεσία και να το γνωστοποιήσει στον ενδιαφερόμενο. Στην περίπτωση αυτή η προθεσμία αρχίζει από τότε που περιήλθε η αίτηση στην αρμόδια υπηρεσία. Για τις υποθέσεις αρμοδιότητας περισσότερων υπηρεσιών, η προθεσμία παρατείνεται για ακόμη 10 ημέρες, δηλαδή συνολικά 60 ημέρες.

Η χρονική προθεσμία για τη χορήγηση εγγράφων είναι 20 ημέρες ακόμη και στην περίπτωση της αιτιολογημένης απόρριψης του αιτήματος από την υπηρεσία. Μέσα στην προθεσμία αυτή κάθε ενδιαφερόμενος έχει το δικαίωμα, ύστερα από γραπτή αίτησή του να λαμβάνει γνώση των διοικητικών εγγράφων (με τον όρο διοικητικά έγγραφα νοούνται όσα έγγραφα συντάσσονται από τις δημόσιες υπηρεσίες όπως μελέτες, πρακτικά, στατιστικά στοιχεία, εγκύκλιες οδηγίες, απαντήσεις της Διοίκησης, γνωμοδοτήσεις και αποφάσεις) όπως επίσης, στις περιπτώσεις που κάποιος έχει ειδικό έννομο συμφέρον, μπορεί να λαμβάνει γνώση ακόμα και ιδιωτικών εγγράφων (με τον όρο ιδιωτικά έγγραφα νοούνται αυτά που φυλάσσονται στις δημόσιες υπηρεσίες και είναι σχετικά με την υπόθεσή του, η οποία εκκρεμεί σε αυτές ή έχει διεκπεραιωθεί από αυτές).

Επίσης σημειώνουμε ότι μπορεί να υπάρξουν κατ' εξαίρεση περιπτώσεις που η υπηρεσία να κρίνει ότι το αίτημα είναι εμφανώς παράλογο, αόριστο ακατάληπτο ή επαναλαμβάνεται κατά τρόπο καταχρηστικό. Στην περίπτωση αυτή η υπηρεσία απαλλάσσεται μεν από την υποχρέωση απάντησης στην προθεσμία των πενήντα (50) ημερών ή εξήντα (60) ημερών, πλην όμως οι πολίτες διατηρούν το δικαίωμα προσφυγής στις Ειδικές Επιτροπές Εφαρμογής Ελέγχου Νομοθεσίας του άρθρου δεύτερου του ν.2690/1999 για να ζητήσουν την καταβολή χρηματικού ποσού, οι οποίες θα κρίνουν επί της ουσίας τη συνδρομή των παραπάνω λόγων για μη απάντηση.

Οι πολίτες μπορούν εντός ωραρίου λειτουργίας της ΟΛΒ να κλείνουν ραντεβού με τον αρμόδιο υπάλληλο προκειμένου να συζητήσουν το θέμα που τους απασχολεί.

Η ΟΛΒ Α.Ε. καταβάλλει διαρκώς προσπάθεια για απλούστευση των διοικητικών διαδικασιών στα πλαίσια εξυπηρέτησης του πολίτη. Ο πολίτης έχει δικαίωμα να υποβάλλει στην ΟΛΒ Α.Ε. εγγράφως το παράπονό του και σε περίπτωση μη ικανοποίησης αυτού θα μπορεί να απευθύνεται στη Γενική Γραμματεία του Καταναλωτή και στο Συνήγορο του Καταναλωτή.

Η ΟΛΒ Α.Ε. υποχρεούται να ενημερώνει την επιτροπή προστασίας του Καταναλωτή σχετικά με την εφαρμογή του χάρτη αυτού και την πολιτική που ασκεί για την επίλυση συγκεκριμένων προβλημάτων καθώς και την ανταπόκρισή του στις συστάσεις της επιτροπής.

I. Αποζημιώσεις Πολιτών.

- Σε περίπτωση μη τήρησης των προβλεπόμενων από τις σχετικές διατάξεις προθεσμιών μέσα στις οποίες η υπηρεσία υποχρεούται να απαντά οριστικά στα αιτήματα των πολιτών και να διεκπεραιώνει τις υποθέσεις τους, καταβάλλεται στον αιτούντα, πλήρης αποζημίωση. Η αποζημίωση αυτή αφαιρείται από το τυχόν, μεταγενέστερα, επιδικαζόμενο ποσό, εφόσον γίνει δεκτή από το αρμόδιο δικαστήριο σχετική αγωγική απαίτηση, κατά τις περί αστικής ευθύνης διατάξεις.
- Οι αιτήσεις για αποζημίωση υποβάλλονται μέσα σε αποκλειστική προθεσμία εξήντα (60) ημερών, από την παρέλευση άπρακτης της προθεσμίας που ορίζεται για τη διεκπεραίωση της υπόθεσης ή την οριστική απάντηση.
- Η καταβολή της αποφασιζόμενης από την εταιρεία αποζημίωσης γίνεται με την καταβολή μετρητών.
- Σε κάθε συγκεκριμένο πολίτη καταβάλλεται μια και μόνο φορά η προβλεπόμενη αποζημίωση εφόσον αφορά στο αυτό θέμα τον Χ.Υ.Κ.

Η αποζημίωση ορίζεται ως εξής :

Ανάρμοστη αποδεδειγμένα συμπεριφορά υπηρεσιακών οργάνων προς τον πολίτη κατά την εκτέλεση της υπηρεσίας (30 €).

Απαραίτητη βασική προϋπόθεση στην περίπτωση αυτή είναι να καταλήξει τελεσίδικα σε πειθαρχική καταδίκη του υπαίτιου υπαλλήλου της εταιρείας ο πειθαρχικός έλεγχος που θα ασκηθεί από την ιεραρχία του.

- Μη έγκαιρη απάντηση σε έγγραφο αίτημα, υπόδειξη ή επισήμανση του πολίτη ανεξάρτητα αν είναι ή όχι χρήστης των υπηρεσιών του φορέα (20 €).

Διαφορές που δεν είναι δυνατόν να αντιμετωπισθούν από την ΟΛΒ Α.Ε. επιλύονται με τη διαδικασία του Αστικού Κώδικα.

Εφαρμογή Χ.Υ.Κ.

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

- Ύπαρξη συνθηκών ανωτέρας βίας, εκτάκτων γεγονότων και συμβάντων (π.χ. απεργίες, δυσμενείς καιρικές συνθήκες, απρόβλεπτες βλάβες, κ.λ.π.).
- Αντίθεσης των επιβαλλομένων ή αιτούμενων ενεργειών με διατάξεις υφιστάμενων νόμων εσωτερικών κανονισμών και λοιπών ρυθμίσεων.
- Όταν για το θέμα δεν έχουν αρμοδιότητα οι υπηρεσίες της ΟΛΒ Α.Ε.
- Παραίτηση οικειοθελώς του πολίτη από το αίτημα ή την αξίωση του.
- Ανυπόστατου αποδεδειγμένα αιτήματος ή αξίωσης του πολίτη.

Ο Πρόεδρος & Δ/νων Σύμβουλος της ΟΛΒ Α.Ε.

Ιωάννης Πρίγκος