

AccessibleEU Τελική Έκθεση

Γνωριμία με την ευρωπαϊκή νομοθεσία για την προσβασιμότητα

Συνεργασία για την οικοδόμηση μιας πιο προσβάσιμης Ευρωπαϊκής Ένωσης για
τα άτομα με αναπηρία

Κοινοπραξία αποτελούμενη από:



Περιεχόμενο

1. Σχετικά με AccessibleEU	2
2. Σκοπός των παρουσιών κατευθυντήριων γραμμών	2
3. Ευρωπαϊκή νομοθεσία για την προσβασιμότητα	3
3.1. Ευρωπαϊκή πράξη για την προσβασιμότητα	3
3.2. Δημόσιες συμβάσεις.....	9
3.3. Επικοινωνίες, μέσα ενημέρωσης και τεχνολογία των πληροφοριών	10
3.4. Δημόσιες συγκοινωνίες	13
3.5. Ψηφιακές υπηρεσίες.....	24
3.6. Πρόσβαση στη δικαιοσύνη.....	26
4. Πρότυπα που σχετίζονται με οδηγίες και εντολές της ΕΕ	27
4.1. Πρότυπα προσβασιμότητας.....	27
5. Παράρτημα Ι. Απαιτήσεις προσβασιμότητας	30
5.1. Απαιτήσεις ψηφιακής προσβασιμότητας.....	30
5.2. Πληροφορίες για προϊόντα και υπηρεσίες.....	33
5.3. Ευρωπαϊκός αριθμός έκτακτης ανάγκης (112).....	34
5.4. Απαιτήσεις προσβασιμότητας για τις υπηρεσίες μεταφορών.....	35

1. Σχετικά με το AccessibleEU

Το Ευρωπαϊκό Κέντρο Πόρων για την Προσβασιμότητα (AccessibleEU) είναι μία από τις εμβληματικές πρωτοβουλίες που προτείνονται στη [στρατηγική της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία](#). Κύριος σκοπός του Κέντρου είναι να υποστηρίξει την εφαρμογή της νομοθεσίας της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ) για την προσβασιμότητα σε όλα τα κράτη μέλη και να αυξήσει τη συνοχή και την αποτελεσματικότητα της πολιτικής προσβασιμότητας, διευκολύνοντας την πρόσβαση στις σχετικές γνώσεις. Το AccessibleEU φέρνει σε επαφή εθνικές αρχές, εμπειρογνώμονες, επαγγελματίες και άλλα ενδιαφερόμενα μέρη από όλους τους τομείς της προσβασιμότητας με σκοπό την ανταλλαγή ορθών πρακτικών, εμπειριών και εμπειρογνωμοσύνης, ώστε να διευκολυνθεί η εφαρμογή της νομοθεσίας της ΕΕ.

2. Σκοπός αυτών των κατευθυντήριων γραμμών

Αυτές οι κατευθυντήριες γραμμές είναι ένα συνοπτικό και εύχρηστο έγγραφο που αποσκοπεί στην παροχή γνώσεων σχετικά με τη σχετική νομοθεσία και τα πρότυπα της Ευρωπαϊκής Ένωσης σχετικά με την προσβασιμότητα. Οι αναγνώστες θα κατανοήσουν καλύτερα τον σκοπό, το πεδίο εφαρμογής, το κύριο πεδίο εφαρμογής και τις απαιτήσεις τους. Το έγγραφο αυτό περιλαμβάνει επίσης τις ημερομηνίες έως τις οποίες τα κράτη μέλη όφειλαν ή θα υποχρεωθούν να εφαρμόσουν τις αναφερόμενες διατάξεις ή να τις μεταφέρουν στην εθνική νομοθεσία.

Ωστόσο, είναι σημαντικό οι αναγνώστες να ελέγχουν σε εθνική βάση τι έχουν κάνει οι δικές τους αρχές οι πάροχοι για να συμμορφωθούν με τη νομοθεσία. Για περαιτέρω επεξηγήσεις σχετικά με τις νομικές πράξεις που συνοψίζονται στο παρόν έγγραφο, η AccessibleEU έχει ετοιμάσει μια σειρά [συμπληρωματικών οδηγιών που είναι διαθέσιμοι μέσω του ιστότοπου του Κέντρου](#).

3. Ευρωπαϊκή νομοθεσία για την προσβασιμότητα

3.1. Ευρωπαϊκή πράξη προσβασιμότητας

3.1.1. Οδηγία 2019/882/ΕΕ σχετικά με τις απαιτήσεις προσβασιμότητας προϊόντων και υπηρεσιών

- **Σκοπός**

[Η Οδηγία 2019/882/ΕΕ](#), γνωστή και ως ευρωπαϊκή πράξη προσβασιμότητας, αποσκοπεί στην εναρμόνιση των εθνικών νομοθεσιών και των ελάχιστων απαιτήσεων προσβασιμότητας για τη διασφάλιση της εύρυθμης λειτουργίας της εσωτερικής αγοράς. Απώτερος στόχος της είναι να καταστήσει την Ευρώπη μια κοινωνία χωρίς αποκλεισμούς, βελτιώνοντας την πρόσβαση των ατόμων με αναπηρία σε προϊόντα και υπηρεσίες, μεταξύ άλλων στον τομέα των τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνιών (ΤΠΕ). Η παρούσα Οδηγία καθορίζει επίσης τις απαιτήσεις για την προσιτή οικονομική πρόσβαση στο διαδίκτυο, τη φωνητική επικοινωνία και τη διαθεσιμότητα σχετικού εξοπλισμού και υπηρεσιών για καταναλωτές με αναπηρία .

- **Πεδίο εφαρμογής**

Οι ψηφιακές τεχνολογίες αποτελούν το επίκεντρο της παρούσας Οδηγίας, η οποία εφαρμόζεται σε προϊόντα και υπηρεσίες που διατίθενται στην αγορά μετά τις 28 Ιουνίου 2025 [άρθρο 2]. Αυτά περιλαμβάνουν:

- Έξυπνα τηλέφωνα, ταμπλέτες, υπολογιστές και λειτουργικά συστήματα, εξοπλισμό τηλεόρασης
- Αυτόματες Ταμειακές Μηχανές (ATMs) και τερματικά πληρωμών
- Συσκευές ανάγνωσης ηλεκτρονικών βιβλίων και ηλεκτρονικά βιβλία
- Μηχανήματα έκδοσης και ελέγχου εισιτηρίων
- Τηλεφωνικές υπηρεσίες
- Τραπεζικές υπηρεσίες

- Ηλεκτρονικό εμπόριο
- Ιστοσελίδες και άλλες πηγές πληροφοριών για υπηρεσίες μεταφορών
- Υπηρεσίες οπτικοακουστικών μέσων (ΥΟΑΜ)
- Κλήσεις προς τον ευρωπαϊκό αριθμό έκτακτης ανάγκης 112.

[Πρόσβαση σε σύνοψη των απαιτήσεων προσβασιμότητας για προϊόντα και υπηρεσίες που καλύπτονται από την παρούσα οδηγία στην παρούσα έκθεση, Τμήμα 5.](#)

- **Κύριες διατάξεις**

Τα κράτη μέλη της ΕΕ πρέπει να ενσωματώσουν την εν λόγω Οδηγία στο εθνικό τους δίκαιο. Αν και είναι υποχρεωμένοι να επιτύχουν τους στόχους της, είναι ελεύθεροι να αποφασίσουν πώς θα την επιβάλουν [άρθρο 31].

- Τα κράτη μέλη πρέπει να διασφαλίζουν ότι οι κατασκευαστές και οι πάροχοι υπηρεσιών διαθέτουν στην αγορά τα προϊόντα και παρέχουν τις υπηρεσίες που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της ευρωπαϊκής πράξης προσβασιμότητας μόνον εφόσον συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις προσβασιμότητας που ορίζονται στο παράρτημα Ι της Οδηγίας [άρθρο 6]
- Όταν τα προϊόντα και οι υπηρεσίες συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις προσβασιμότητας που ορίζονται στην ευρωπαϊκή πράξη προσβασιμότητας, τα κράτη μέλη δεν μπορούν να εμποδίσουν την κυκλοφορία τους εντός της αγοράς της επικράτειάς τους για λόγους που σχετίζονται με τις απαιτήσεις προσβασιμότητας [άρθρο 6].
- Όσον αφορά τα προϊόντα, η ευρωπαϊκή πράξη προσβασιμότητας επιβάλλει υποχρεώσεις στους κατασκευαστές, τους εξουσιοδοτημένους αντιπροσώπους, τους εισαγωγείς και τους διανομείς [άρθρο 7].
- Οι κατασκευαστές εξασφαλίζουν ότι τα προϊόντα σχεδιάζονται και κατασκευάζονται σύμφωνα με τις εφαρμοστέες απαιτήσεις προσβασιμότητας που ορίζονται στην παρούσα Οδηγία. Πρέπει να διενεργούν αξιολόγηση της συμμόρφωσης και να καταρτίζουν δήλωση συμμόρφωσης ΕΕ, η οποία πρέπει

- να διατηρείται για 5 έτη και να είναι διαθέσιμη στις αρμόδιες αρχές κατόπιν αιτήματος. Πρέπει επίσης να επιθέτουν τη σήμανση CE [άρθρο 7].
- Οι αρχές εποπτείας της αγοράς πρέπει να ελέγχουν τη συμμόρφωση με τις εφαρμοστέες απαιτήσεις προσβασιμότητας και, εφόσον απαιτείται, να απαιτούν από τους κατασκευαστές να λαμβάνουν όλα τα κατάλληλα διορθωτικά μέτρα εντός εύλογου χρονικού διαστήματος και, σε περίπτωση μη λήψης τέτοιων μέτρων, να αποσύρουν το προϊόν από την αγορά [άρθρο 19].
 - Οι πάροχοι υπηρεσιών πρέπει να σχεδιάζουν και να παρέχουν υπηρεσίες σύμφωνα με τις απαιτήσεις προσβασιμότητας που ορίζονται στην Οδηγία και να καταρτίζουν πληροφορίες που εξηγούν τον τρόπο με τον οποίο οι υπηρεσίες πληρούν τις εφαρμοστέες απαιτήσεις προσβασιμότητας. Οι πληροφορίες αυτές πρέπει να διατίθενται σε διάφορες προσβάσιμες μορφές και να διατηρούνται καθ' όλη τη διάρκεια λειτουργίας της υπηρεσίας [άρθρο 13].
 - Τα κράτη μέλη ορίζουν τις αρχές που είναι αρμόδιες για τον έλεγχο της συμμόρφωσης των υπηρεσιών με τις απαιτήσεις προσβασιμότητας, την παρακολούθηση των καταγγελιών και των εκθέσεων σχετικά με ζητήματα μη συμμόρφωσης και την επαλήθευση ότι ο πάροχος υπηρεσιών έχει λάβει τα αναγκαία διορθωτικά μέτρα [άρθρο 23].

[Πρόσβαση σε περίληψη των πληροφοριών σχετικά με τις απαιτήσεις προϊόντων και υπηρεσιών στην παρούσα έκθεση, Ενότητα 5.2.](#)

- **Δομημένο περιβάλλον**

Η ευρωπαϊκή πράξη προσβασιμότητας παρέχει στα κράτη μέλη τη δυνατότητα να συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις προσβασιμότητας όσον αφορά το δομημένο περιβάλλον που χρησιμοποιούν οι πελάτες υπηρεσιών που καλύπτονται από την Οδηγία. Το παράρτημα III περιέχει κατάλογο ενδεικτικών απαιτήσεων για το σκοπό αυτό [άρθρο 4].

- **Απαλλαγή**

Οι μικρές επιχειρήσεις που παρέχουν υπηρεσίες εξαιρούνται γενικά από τη συμμόρφωση με την Οδηγία 2019/882. [Άρθρο 4].

- **Δυσανάλογη επιβάρυνση και θεμελιώδης αλλοίωση: τι είναι και πότε να τα διεκδικήσετε**

Οι απαιτήσεις προσβασιμότητας που ορίζονται στην παρούσα Οδηγία εφαρμόζονται στον βαθμό που δεν απαιτούν αλλαγή του προϊόντος ή της υπηρεσίας με αποτέλεσμα θεμελιώδη μεταβολή της βασικής φύσης τους ή δεν επιβάλλουν δυσανάλογη επιβάρυνση στους ενδιαφερόμενους κατασκευαστές ή παρόχους υπηρεσιών, δηλαδή πρόσθετη υπερβολική οργανωτική ή οικονομική επιβάρυνση για την εταιρεία (π.χ. ανάληψη μεγάλου μεριδίου των ανθρώπινων και οικονομικών πόρων τους). Η έλλειψη προτεραιότητας, χρόνου ή γνώσης δεν θα πρέπει να θεωρείται θεμιτός λόγος. Οι οργανισμοί που λαμβάνουν χρηματοδότηση, δημόσια ή ιδιωτική, δεν μπορούν να διεκδικήσουν δυσανάλογη επιβάρυνση λόγω οικονομικών ζητημάτων.

Οι ενδιαφερόμενοι κατασκευαστές και πάροχοι υπηρεσιών πρέπει να αξιολογούν κατά πόσον η συμμόρφωση με τις απαιτήσεις προσβασιμότητας θα επέφερε θεμελιώδη μεταβολή ή δυσανάλογη επιβάρυνση. Πρέπει να τεκμηριώνουν την αξιολόγηση αυτή και να διατηρούν όλα τα σχετικά αποτελέσματα για περίοδο πέντε ετών. [Άρθρο 14].

- **Χρονοδιάγραμμα**

- 28 Ιουνίου 2022 – Προθεσμία για την ενσωμάτωση της Οδηγίας στο εθνικό δίκαιο των κρατών-μελών .
- 28 Ιουνίου 2025 - Τα κράτη μέλη πρέπει να διασφαλίσουν την εφαρμογή του εθνικού τους δικαίου
- 28 Ιουνίου 2030 – λήξη της μεταβατικής περιόδου κατά την οποία οι πάροχοι υπηρεσιών θα μπορούσαν να χρησιμοποιούν προϊόντα που δεν συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις προσβασιμότητας που ορίζονται στην

ευρωπαϊκή πράξη ν προσβασιμότητας. Έως την ημερομηνία αυτή, κάθε κράτος μέλος πρέπει να υποβάλει μία έκθεση –και μετά την υποβολή της πρώτης, μία ανά 5 έτη–με την οποία αξιολογεί την εφαρμογή της Οδηγίας.

- 28 Ιουνίου 2045 - όλα τα μη προσβάσιμα τερματικά αυτοεξυπηρέτησης πρέπει να αφαιρεθούν.

3.1.2. Οδηγία 2016/2102/ΕΕ για την προσβασιμότητα των ιστότοπων και των εφαρμογών για φορητές συσκευές των οργανισμών του δημόσιου τομέα

- **Σκοπός**

[Η Οδηγία 2016/2102/ΕΕ](#) καθορίζει τις ελάχιστες απαιτήσεις που πρέπει να πληρούν οι ιστότοποι και οι εφαρμογές για να είναι προσβάσιμοι σε άτομα με αναπηρία . Τα κράτη μέλη μπορούν να διατηρούν ή να θεσπίζουν μέτρα σύμφωνα με το δίκαιο της ΕΕ που υπερβαίνουν τις ελάχιστες απαιτήσεις προσβασιμότητας ιστότοπων και εφαρμογών για φορητές συσκευές που θεσπίζονται με την παρούσα Οδηγία.

- **Πεδίο εφαρμογής**

Εφαρμόζεται σε ιστότοπους και εφαρμογές για φορητές συσκευές που ανήκουν σε φορείς του δημόσιου τομέα σε όλα τα κράτη μέλη. Στόχος είναι η βελτίωση της πρόσβασης των ατόμων με αναπηρία στις δημόσιες διαδικτυακές υπηρεσίες.

- **Κύριες διατάξεις**

- Τα κράτη μέλη πρέπει να διασφαλίζουν ότι οι φορείς του δημόσιου τομέα λαμβάνουν τα αναγκαία μέτρα για να καταστήσουν τους ιστότοπους και τις εφαρμογές τους για φορητές συσκευές πιο προσβάσιμους , ώστε να είναι περισσότερο αναγνωρίσιμοι και αντιληπτοί, χρηστικοί, κατανοητοί και στιβαροί/αξιόπιστοι. α .

- Οι φορείς του δημόσιου τομέα μπορούν να κάνουν χρήση παρέκκλισης για συγκεκριμένο ιστότοπο ή εφαρμογή για φορητές συσκευές, όταν η συμμόρφωση με τις απαιτήσεις προσβασιμότητας συνεπάγεται δυσανάλογη επιβάρυνση, λαμβάνοντας υπόψη το μέγεθος, τους πόρους και τη φύση του οικείου φορέα του δημόσιου τομέα, καθώς και το εκτιμώμενο κόστος και τα οφέλη για αυτόν σε σχέση με τα εκτιμώμενα οφέλη για τα άτομα με αναπηρία [Άρθρο 5],
- Οι δημόσιοι φορείς πρέπει να παρέχουν λεπτομερή δήλωση προσβασιμότητας σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο οι ιστότοποί τους συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις που ορίζονται στην Οδηγία ή σύμφωνα με το υπόδειγμα που θεσπίστηκε στην [εκτελεστική απόφαση 2018/1523 της ΕΕ της 11ης Οκτωβρίου 2018](#) [άρθρο 7].
- Τα κράτη μέλη είναι επίσης υπεύθυνα για τη διευκόλυνση υποστήριξη προγραμμάτων κατάρτισης σχετικά με τον τρόπο δημιουργίας, διαχείρισης και επικαιροποίησης προσβάσιμου περιεχομένου για ιστότοπους και εφαρμογές για φορητές συσκευές. Πρέπει επίσης να αυξήσουν την ευαισθητοποίηση σχετικά με τη σημασία των απαιτήσεων προσβασιμότητας και να ανταλλάσσουν καλές πρακτικές [άρθρο 7].
- Η συμμόρφωση με τις απαιτήσεις προσβασιμότητας που ορίζονται στην παρούσα Οδηγία πρέπει να παρακολουθείται από τα κράτη μέλη, τα οποία πρέπει να υποβάλλουν έκθεση στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή σχετικά με τα αποτελέσματα της παρακολούθησης [άρθρο 8].
- Οι δημόσιοι φορείς πρέπει να παρέχουν πληροφορίες στους χρήστες σχετικά με τον τρόπο αναφοράς ζητημάτων προσβασιμότητας και σύνδεσμο προς έντυπο καταγγελίας ή μηχανισμό που έχει δημιουργηθεί για τον σκοπό αυτό [άρθρο 8].

Χρονοδιάγραμμα

Η προθεσμία συμμόρφωσης όλων των ιστότοπων του δημόσιου τομέα της ΕΕ με την παρούσα Οδηγία έληξε στις 23 Σεπτεμβρίου 2020 και για τις εφαρμογές για φορητές συσκευές στις 23 Ιουνίου 2021 [άρθρο 12].

[Πρόσβαση σε μια σύνοψη των αναγκών και απαιτήσεων προσβασιμότητας στην παρούσα έκθεση, Ενότητα 5.](#)

3.2. Δημόσιες συμβάσεις

3.2.1. Οδηγία 2014/24/ΕΕ σχετικά με τις δημόσιες προμήθειες

- **Σκοπός και πεδίο εφαρμογής της Οδηγίας**

[Η Οδηγία 2014/24/ΕΕ](#) ορίζει τους κανόνες για τις δημόσιες συμβάσεις στην Ευρώπη. Καθορίζει πότε η προσβασιμότητα είναι υποχρεωτική κατά την προμήθεια προϊόντων και υπηρεσιών. Η παρούσα Οδηγία είναι μία από τις δύο κύριες Οδηγίες της ΕΕ που καθορίζουν το πλαίσιο για τις δημόσιες συμβάσεις. Η δεύτερη είναι η [Οδηγία 2014/25/ΕΕ \(Οδηγία περί των επιχειρήσεων κοινής ωφελείας\)](#).

- **Πεδίο εφαρμογής**

Εφαρμόζεται μόνο σε προσφορές των οποίων η χρηματική αξία εκτιμάται ότι δεν είναι μικρότερη από τα κατώτατα όρια που καθορίζονται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή. Τα κατώτατα αυτά όρια αναθεωρούνται ανά διετία. Τα ενδιαφερόμενα μέρη πρέπει να συμβουλευούνται τακτικά την Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης για ενημέρωση σχετικά με τα εν λόγω κατώτατα όρια [άρθρο 1].

- **Κύριες διατάξεις**

- Η διαδικασία σύναψης συμβάσεων πρέπει να διεξάγεται κατά προτίμηση με ηλεκτρονικά μέσα επικοινωνίας. Αυτά πρέπει να μην εισάγουν διακρίσεις και να συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις προσβασιμότητας [άρθρο 22].
- Οι τεχνικές προδιαγραφές πρέπει να πληρούν τα κριτήρια προσβασιμότητας που αναφέρονται στην ευρωπαϊκή πράξη προσβασιμότητας [άρθρο 42].

- Η πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά πρέπει να προσδιορίζεται βάσει της τιμής ή του κόστους και μπορεί να περιλαμβάνει την καλύτερη σχέση τιμής-ποιότητας, η οποία πρέπει να αξιολογείται βάσει κριτηρίων, συμπεριλαμβανομένων ποιοτικών, περιβαλλοντικών ή/και κοινωνικών πτυχών, που συνδέονται με το αντικείμενο της συγκεκριμένης δημόσιας σύμβασης. Τα κριτήρια αυτά μπορούν να περιλαμβάνουν την προσβασιμότητα [άρθρο 67 παράγραφος 2].

- **Χρονοδιάγραμμα**

Η προθεσμία για την ενσωμάτωση της εν λόγω Οδηγίας στο εθνικό δίκαιο από τα κράτη μέλη έληξε στις 18 Απριλίου 2016 [άρθρο 90].

3.3. Επικοινωνίες, μέσα ενημέρωσης και τεχνολογία πληροφοριών

3.3.1. Οδηγία 2018/1972/ΕΕ για τη θέσπιση του Ευρωπαϊκού Κώδικα Επικοινωνιών

- **Σκοπός**

[Η Οδηγία 2018/1972/ΕΕ](#) αποσκοπεί στην υλοποίηση μιας εναρμονισμένης εσωτερικής αγοράς τηλεπικοινωνιών, μέσων ενημέρωσης και τεχνολογίας πληροφοριών για την ενίσχυση της συνδεσιμότητας και της ποιότητας των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών στην Ευρώπη. Επιδιώκει επίσης να εξασφαλίσει καλύτερη προστασία των καταναλωτών και να επιτρέψει στους τελικούς χρήστες με αναπηρία, συμπεριλαμβανομένων των ηλικιωμένων, να αποκτήσουν πρόσβαση σε υπηρεσίες επικοινωνίας σε ισότιμη βάση με τους άλλους.

- **Πεδίο εφαρμογής**

Η Οδηγία ρυθμίζει τα δίκτυα ηλεκτρονικών επικοινωνιών (τηλεπικοινωνίες), τις τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες και τις συναφείς εξυπηρετήσεις/διευκολύνσεις και υπηρεσίες [άρθρο 1]

- **Κύριες διατάξεις**

Ο κώδικας απαιτεί από τα κράτη μέλη να διασφαλίζουν ότι όλοι οι καταναλωτές, συμπεριλαμβανομένων των καταναλωτών με αναπηρία, έχουν πρόσβαση σε οικονομικά προσιτές και προσβάσιμες υπηρεσίες επικοινωνίας. Προς τον σκοπό αυτό, τα κράτη μέλη πρέπει:

- Να εισάγουν κατάλληλα μέτρα για τη δημιουργία μιας αγοράς οικονομικά προσιτών προϊόντων και υπηρεσιών τα οποία ενσωματώνουν διευκολύνσεις για τα άτομα με αναπηρία, συμπεριλαμβανομένου εξοπλισμού με υποστηρικτικές τεχνολογίες. Για παράδειγμα, το κόστος των υπηρεσιών μεσολαβητικής αναμετάδοσης για τους καταναλωτές με αναπηρία θα πρέπει να είναι ισοδύναμο με το μέσο κόστος των υπηρεσιών φωνητικών επικοινωνιών [παράγραφος 226].
- Να καταστήσουν τις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης, συμπεριλαμβανομένου του ευρωπαϊκού αριθμού έκτακτης ανάγκης 112, προσβάσιμες στους τελικούς χρήστες με αναπηρία. Η υπηρεσία αυτή πρέπει να παρέχεται δωρεάν [άρθρο 109 παράγραφος 7].
- Να διασφαλίσουν ότι η πρόσβαση των ατόμων με αναπηρία στις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης είναι ισοδύναμη με εκείνη των ατόμων χωρίς αναπηρία [άρθρο 109 παράγραφος 5].

[Πρόσβαση σε περίληψη των απαιτήσεων προσβασιμότητας για τον αριθμό έκτακτης ανάγκης 112 στο παρόν έγγραφο, Ενότητα 5.3.](#)

- Να διασφαλίσουν ότι οι πελάτες με αναπηρίες επωφελούνται από τον ανταγωνισμό και έχουν ισότιμη πρόσβαση σε υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών και επωφελούνται από την επιλογή παρόχων υπηρεσιών σε ισότιμη βάση με τους άλλους. Για παράδειγμα, ότι έχουν πρόσβαση σε ισοδύναμους όρους και προϋποθέσεις, συμπεριλαμβανομένων των τιμών, των τιμολογίων και της ποιότητας των υπηρεσιών [βλ. αιτιολογική σκέψη 297].

- Να διασφαλίσουν ότι παρέχεται κατάλληλη και προσβάσιμη υποστήριξη σε πελάτες με αναπηρία, για οποιαδήποτε δεδομένη υπηρεσία [άρθρο 85 παράγραφος 4].
- Να εξασφαλίσουν ότι οι πληροφορίες που σχετίζονται με την υπηρεσία, συμπεριλαμβανομένων των συμβατικών πληροφοριών, παρέχονται με σαφή και κατανοητό τρόπο και σε προσιτή μορφή [άρθρο 102].

- **Χρονοδιάγραμμα**

Η προθεσμία για την ενσωμάτωση της εν λόγω Οδηγίας στο εθνικό δίκαιο των κρατών μελών έληξε στις 21 Δεκεμβρίου 2020. Έως τον Ιούνιο του 2025 πρέπει να αναπτυχθεί κείμενο τουλάχιστον σε πραγματικό χρόνο σε όλα τα κράτη μέλη [[Ένωση Ευρωπαϊκών Αριθμών Έκτακτης Ανάγκης](#), 2021, σ. 16].

3.3.2. Οδηγία 2018/1808/ΕΕ για τις υπηρεσίες οπτικοακουστικών μέσων

- **Σκοπός**

[Οδηγία 2018/1808/ΕΕ](#) διέπει τον συντονισμό σε επίπεδο ΕΕ της εθνικής νομοθεσίας για τις υπηρεσίες οπτικοακουστικών μέσων. Αυτό περιλαμβάνει τις παραδοσιακές ραδιοτηλεοπτικές εκπομπές, καθώς και τις αναδυόμενες επιγραμμικές πλατφόρμες και τα νέα μέσα και, ως εκ τούτου, εφαρμόζεται σε διάφορους παρόχους υπηρεσιών, όπως ραδιοτηλεοπτικούς φορείς, πλατφόρμες διαμοιρασμού βίντεο και άλλες κατά παραγγελία υπηρεσίες οπτικοακουστικών μέσων που λειτουργούν εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

- **Πεδίο εφαρμογής**

Η Οδηγία εφαρμόζεται στους παρόχους υπηρεσιών οπτικοακουστικών μέσων που είναι εγκατεστημένοι στα κράτη μέλη. Καταρχήν, ένας πάροχος υπηρεσιών οπτικοακουστικών μέσων θεωρείται εγκατεστημένος σε κράτος μέλος εάν έχει την έδρα του και οι συντακτικές αποφάσεις λαμβάνονται στο εν λόγω κράτος μέλος. Οι

υπηρεσίες οπτικοακουστικών μέσων επικοινωνίας που προορίζονται αποκλειστικά για λήψη σε τρίτες χώρες δεν υπόκεινται στην παρούσα Οδηγία [άρθρο 2].

- **Κύριες διατάξεις**

- Τα κράτη μέλη πρέπει να μεριμνούν ώστε οι πάροχοι υπηρεσιών οπτικοακουστικών μέσων που υπάγονται στη δικαιοδοσία τους να καθιστούν το περιεχόμενό τους προσβάσιμο στα άτομα με αναπηρία, ιδίως σε άτομα με προβλήματα όρασης ή ακοής [βλ. αιτιολογική σκέψη 22].
- Τα άτομα με αναπηρία πρέπει να έχουν πρόσβαση σε ένα σημείο επαφής για να λαμβάνουν πληροφορίες ή να υποβάλλουν καταγγελίες σχετικά με θέματα προσβασιμότητας, το οποίο να είναι προσβάσιμο και διαθέσιμο στο διαδίκτυο [άρθρο 7].

- **Χρονοδιάγραμμα**

Η προθεσμία ενσωμάτωσης της Οδηγίας στο εθνικό δίκαιο των κρατών μελών έληξε στις 19 Σεπτεμβρίου 2020.

3.4. Δημόσιες συγκοινωνίες

Στις 23 Νοεμβρίου 2023, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή πρότεινε [δέσμη μέτρων για την κινητικότητα των επιβατών](#), στο πλαίσιο της οποίας δίνεται ιδιαίτερη προσοχή στις ανάγκες των επιβατών με αναπηρία ή/και μειωμένη κινητικότητα. Οι προτάσεις αυτές αποσκοπούν στη βελτίωση της εμπειρίας των επιβατών και των ταξιδιωτών μέσω της ενίσχυσης των δικαιωμάτων τους.

Η πρόταση προσφέρει ισχυρότερους μηχανισμούς επιβολής και εισάγει νέους κανόνες για τους επιβάτες αεροπορικών μεταφορών που έκαναν κράτηση των πτήσεών τους μέσω μεσάζοντα. Προστατεύει επίσης τα δικαιώματα των επιβατών που χρησιμοποιούν διαφορετικά είδη μεταφορών σε ένα ταξίδι, όπως για παράδειγμα, τρένα και λεωφορεία. Τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα που αλλάζουν τρόπο μεταφοράς κατά τη διάρκεια του ταξιδιού τους θα λαμβάνουν

βοήθεια στα σημεία ανταπόκρισης από τους μεταφορείς και τους φορείς εκμετάλλευσης τερματικών σταθμών όταν ταξιδεύουν βάσει της ίδιας σύμβασης μεταφοράς ή όταν ταξιδεύουν μέσω πολυτροπικών επιβατικών κόμβων. Επίσης, οι αεροπορικές εταιρείες που ζητούν από επιβάτες μειωμένης κινητικότητας να ταξιδέψουν συνοδευόμενοι, πρέπει να επιτρέπουν στον συνοδό να ταξιδεύει δωρεάν.

Ωστόσο, έως ότου εγκριθεί η δέσμη μέτρων για την κινητικότητα των επιβατών που προτάθηκε τον Νοέμβριο, η νομοθεσία που συνοψίζεται κατωτέρω θα παραμείνει σε ισχύ.

3.4.1. Κανονισμός (ΕΕ) 2021/782 σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών μεταφορών

- **Σκοπός**

[Ο Κανονισμός \(ΕΕ\) 2021/782](#) θεσπίζει τους κανόνες σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών σιδηροδρομικών γραμμών με αναπηρία και τις συνθήκες που προσφέρουν οι πάροχοι σιδηροδρομικών μεταφορών.

- **Πεδίο εφαρμογής**

Κατ' αρχήν, τα δικαιώματα των επιβατών σιδηροδρομικών μεταφορών της Ευρωπαϊκής Ένωσης ισχύουν για όλες τις υπηρεσίες σιδηροδρομικών μεταφορών επιβατών σε όλα τα κράτη μέλη. Ωστόσο, τα κράτη μέλη μπορούν να εξαιρούν ορισμένα είδη υπηρεσιών από την εφαρμογή αυτών των δικαιωμάτων δυνάμει των Κανονισμών. Ο Κανονισμός αναφέρεται στα άτομα με αναπηρία και στα άτομα με μειωμένη κινητικότητα: νοείται κάθε άτομο που έχει μόνιμη ή προσωρινή αναπηρία, η οποία μπορεί να παρεμποδίσει την πλήρη και αποτελεσματική χρήση των μέσων μεταφοράς σε ισότιμη βάση με τους άλλους επιβάτες ή του οποίου η κινητικότητα κατά τη χρήση των μέσων μεταφοράς, είναι μειωμένη λόγω ηλικίας [άρθρο 2].

- **Κύριες διατάξεις**

- Οι κρατήσεις και τα εισιτήρια για επιβάτες με αναπηρία δεν επιβαρύνονται με επιπλέον χρεώσεις [άρθρο 11 παράγραφος 4].
- Κάθε πληροφορία σχετικά με το ταξίδι, συμπεριλαμβανομένων, μεταξύ άλλων, των αλλαγών στο πρόγραμμα, των καταστάσεων έκτακτης ανάγκης και των διευκολύνσεων πρόσβασης επί της αμαξοστοιχίας, πρέπει να διατίθεται σε προσιτή μορφή [άρθρο 22 παράγραφος 1].
- Οι υπεύθυνοι σταθμών και οι σιδηροδρομικές εταιρείες πρέπει να προσφέρουν δωρεάν βοήθεια τόσο στο σταθμό όσο και εντός της αμαξοστοιχίας στους επιβάτες με αναπηρία. Τα άτομα μειωμένης κινητικότητας πρέπει να μπορούν να επιβιβάζονται και να αποβιβάζονται από τις αμαξοστοιχίες χωρίς προβλήματα [άρθρο 23 παράγραφος 1].
- Εάν μια σιδηροδρομική επιχείρηση απαιτεί τη συνοδεία ατόμου με αναπηρία επί της αμαξοστοιχίας, ο συνοδός πρέπει να δικαιούται να ταξιδεύει δωρεάν και να κάθεται, ει δυνατόν, δίπλα στον κύριο επιβάτη [άρθρο 23 παράγραφος 1β].
- Οι επιβάτες με αναπηρία πρέπει να έχουν πρόσβαση στις ίδιες υπηρεσίες με τους άλλους επιβάτες κατά τη διάρκεια της παραμονής τους στην αμαξοστοιχία [άρθρο 23 παράγραφος 1η].
- Οι επιβάτες πρέπει να αποζημιώνονται πλήρως και χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση για κάθε απώλεια ή φθορά του εξοπλισμού κινητικότητας, συμπεριλαμβανομένης της θεραπείας των σκύλων οδηγών που τραυματίστηκαν κατά τη διάρκεια του ταξιδιού [άρθρο 13].
- Εάν το ταξίδι διακοπεί και δεν μπορεί να συνεχιστεί την ίδια ημέρα και η σιδηροδρομική εταιρεία πρέπει να προσφέρει κατάλυμα για τη νύχτα, πρέπει επίσης να λαμβάνονται υπόψη, όποτε είναι δυνατόν, οι ανάγκες των σκύλων οδηγών και σκύλων βοήθειας [άρθρο 20 παράγραφος 2].
- Πρέπει να τεθεί σε εφαρμογή ένα σύστημα διεκπεραίωσης καταγγελιών για τους επιβάτες από τους διαχειριστές σιδηροδρομικών σταθμών και τις εταιρείες

μεταφορών. Οι Οδηγίες και οι λεπτομέρειες της διαδικασίας καταγγελίας πρέπει να διατίθενται σε προσβάσιμη μορφή [άρθρο 28].

- Τα άτομα με αναπηρία πρέπει να ζητήσουν ταξιδιωτική βοήθεια 24 ώρες πριν από την αναχώρηση. Ωστόσο, οι υπεύθυνοι σταθμών και οι πάροχοι υπηρεσιών πρέπει να καταβάλλουν κάθε εύλογη προσπάθεια προκειμένου να προσφέρουν βοήθεια ακόμη και εάν ο επιβάτης με αναπηρία δεν έχει κοινοποιήσει την ανάγκη του 24 ώρες πριν [άρθρο 24].
- Επιπλέον, το προσωπικό που ασχολείται με την εν λόγω βοήθεια θα πρέπει να λαμβάνει στοχευμένη κατάρτιση σχετικά με την αναπηρία, ώστε να γνωρίζει πώς να ανταποκρίνεται στις ανάγκες των επιβατών με αναπηρία. Προβλέπεται επίσης τακτική επιμόρφωση [άρθρο 26].

- **Χρονοδιάγραμμα**

Ο παρών Κανονισμός εφαρμόζεται σε όλα τα κράτη μέλη από τον Ιούνιο του 2023.

3.4.2. Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 1300/2014 της Επιτροπής σχετικά με τις τεχνικές προδιαγραφές διαλειτουργικότητας, όσον αφορά στην προσβασιμότητα του σιδηροδρομικού συστήματος της Ένωσης για άτομα με αναπηρία και άτομα με μειωμένη κινητικότητα (ΤΠΔ-ΑΜΚ)

- **Σκοπός**

[Ο Κανονισμός \(ΕΕ\) αριθ. 1300/2014](#) της Επιτροπής, γνωστός και ως «ΤΠΔ-ΑΜΚ», αφορά την προσβασιμότητα αμαξοστοιχιών και σιδηροδρομικών σταθμών. Σκοπός είναι όλα τα κράτη μέλη να εργαστούν για τη βελτίωση της προσβασιμότητας του σιδηροδρομικού τους συστήματος στα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα.

- **Πεδίο εφαρμογής**

Η ΤΠΔ-ΑΜΚ εφαρμόζεται σε όλους τους κοινόχρηστους χώρους των σταθμών που προορίζονται αποκλειστικά για τη μεταφορά επιβατών. Καλύπτει όλες τις πτυχές που σχετίζονται με την προσβασιμότητα στα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα (π.χ.: υποδομή, τροχαίο υλικό, λειτουργία και διαχείριση της κυκλοφορίας) [άρθρο 2].

- **Κύριες διατάξεις**

- Οι νέες και ανακαινισμένες αμαξοστοιχίες και σταθμοί πρέπει να είναι εξοπλισμένοι με χαρακτηριστικά προσβασιμότητας, όπως:
 - Τουαλέτες προσβάσιμες σε χρήστες αναπηρικών αμαξιδίων
 - Ηχητικά σήματα
 - Βρόχοι επαγωγής υψηλής συχνότητας στα εκδοτήρια εισιτηρίων
 - Απτική σήμανση στις αποβάθρες
 - Φωτισμός

Βλέπε σημείο 4.2 του παραρτήματος για λεπτομερείς πληροφορίες.

- Τα κράτη μέλη καλούνται να αναπτύξουν και να προσπαθήσουν να θέσουν σε εφαρμογή ένα εθνικό σχέδιο εφαρμογής που να καθορίζει τον τρόπο με τον οποίο θα εξαλείψουν σταδιακά όλα τα εμπόδια που έχουν εντοπιστεί στην προσβασιμότητα σε ολόκληρο το σιδηροδρομικό δίκτυο [άρθρο 8].

- **Χρονοδιάγραμμα**

Ο Κανονισμός της Επιτροπής δημοσιεύθηκε τον Νοέμβριο του 2014 και τέθηκε σε ισχύ τον Ιανουάριο του 2015.

3.4.3. Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 181/2011 σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών λεωφορείων και τούλμαν

- **Σκοπός**

[Ο Κανονισμός \(ΕΕ\) αριθ. 181/2011](#) θεσπίζει τους κανόνες σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών λεωφορείων ή πούλμαν και τους όρους που προσφέρουν οι πάροχοι λεωφορείων/πούλμαν.

- **Πεδίο εφαρμογής**

Ο Κανονισμός εφαρμόζεται στους επιβάτες που ταξιδεύουν με τακτικές γραμμές λεωφορείων/πούλμαν με αναχώρηση από τερματικό σταθμό ευρισκόμενο στην επικράτεια κράτους μέλους και με απόσταση ταξιδιού 250 km και άνω.

- **Κύριες διατάξεις**

- Οι επιβάτες δικαιούνται να λάβουν αποζημίωση ή παρόμοια αντικατάσταση για απώλεια ή φθορά εξοπλισμού ή συσκευών κινητικότητας κατά τη διάρκεια του ταξιδιού. Η αποζημίωση πρέπει να ισούται με το κόστος αντικατάστασης ή επισκευής του απολεσθέντος ή κατεστραμμένου εξοπλισμού [άρθρο 7].
- Οι εταιρείες λεωφορείων/πούλμαν δεν μπορούν να αρνηθούν κράτηση ή εισιτήριο σε οποιοδήποτε άτομο λόγω αναπηρίας ή μειωμένης κινητικότητας. Η άρνηση επιτρέπεται μόνο για αιτιολογημένους λόγους ασφαλείας. Για παράδειγμα, εάν ο σχεδιασμός του οχήματος καθιστά αδύνατη την ασφαλή επιβίβαση ή αποβίβαση επιβάτη με αναπηρία [άρθρο 9].
- Τα ηλεκτρονικά ή ψηφιακά συστήματα κράτησης και πώλησης εισιτηρίων (ιστότοποι ή εφαρμογές) πρέπει να είναι προσβάσιμα στους επιβάτες με αναπηρία [άρθρο 9].
- Οι πάροχοι λεωφορείων/πούλμαν δεν μπορούν να χρεώνουν επιπλέον κόστος σε επιβάτες με αναπηρία για κρατήσεις και εισιτήρια. Οι όροι πρέπει να είναι οι ίδιοι με εκείνους που ισχύουν για τους άλλους επιβάτες [άρθρο 9].
- Εάν ο μεταφορέας, ο ταξιδιωτικός πράκτορας ή ο διοργανωτής ταξιδιών αρνηθεί την κράτηση προσώπου λόγω αναπηρίας ή μειωμένης κινητικότητας για λόγους ασφαλείας, το πρόσωπο αυτό μπορεί να ζητήσει να συνοδεύεται από άλλο πρόσωπο ικανό να παράσχει την απαιτούμενη συνδρομή. Ο συνοδός

πρέπει να μεταφέρεται δωρεάν και, εφόσον είναι εφικτό, να κάθεται δίπλα στο άτομο με αναπηρία [άρθρο 10].

- Οι πάροχοι υπηρεσιών μεταφορών και το προσωπικό των σταθμών πρέπει να παρέχουν δωρεάν βοήθεια στα άτομα με αναπηρία στους τερματικούς σταθμούς, επί λεωφορείων και πούλμαν, και πρέπει να είναι κατάλληλα εκπαιδευμένοι για το σκοπό αυτό [άρθρο 13].
- Ο φορέας διαχείρισης του τερματικού σταθμού πρέπει να ορίσει ένα σημείο εντός ή εκτός του τερματικού σταθμού στο οποίο τα άτομα με αναπηρία ή τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα μπορούν να αναγγείλουν την άφιξή τους και να ζητήσουν συνδρομή. Το σημείο πρέπει να φέρει σαφή σήμανση και να παρέχει βασικές πληροφορίες σχετικά με τον τερματικό σταθμό και την παρεχόμενη βοήθεια, σε προσβάσιμη μορφή [άρθρο 13].

- **Χρονοδιάγραμμα**

Ο Κανονισμός εφαρμόζεται σε όλα τα κράτη μέλη από την 1η Μαρτίου 2013.

3.4.4. Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 1107/2006 σχετικά με τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα όταν ταξιδεύουν αεροπορικώς

- **Σκοπός**

[Ο Κανονισμός \(ΕΕ\) αριθ. 1107/2006](#) θεσπίζει κανόνες για την προστασία και την παροχή συνδρομής σε επιβάτες με αναπηρία και μειωμένη κινητικότητα που προτίθενται να ταξιδέψουν χρησιμοποιώντας εμπορικές υπηρεσίες αεροπορικής μεταφοράς.

- **Πεδίο εφαρμογής**

Ο Κανονισμός εφαρμόζεται στους επιβάτες που αναχωρούν, διέρχονται ή φθάνουν σε αερολιμένα ευρισκόμενο στο έδαφος κράτους μέλους. Οι Κανόνες ισχύουν

επίσης για τους επιβάτες που ταξιδεύουν από τρίτη χώρα σε κράτος μέλος με αεροπορική εταιρεία της ΕΕ [άρθρο 1].

- **Σχετικές διατάξεις**

- Οι αεροπορικές εταιρείες δεν μπορούν να αρνηθούν κράτηση ή εισιτήριο σε οποιοδήποτε άτομο λόγω αναπηρίας ή μειωμένης κινητικότητας. Η άρνηση επιτρέπεται μόνο για βάσιμους λόγους ασφαλείας [άρθρο 3].
- Οι επιβάτες στους οποίους δεν επιτρέπεται η επιβίβαση μετά την αγορά εισιτηρίου δικαιούνται επιστροφή χρημάτων ή μεταφορά με άλλη πτήση [άρθρο 2].
- Οι αερολιμένες πρέπει να ορίζουν ένα σημείο όπου οι επιβάτες με αναπηρία μπορούν να αναγγέλλουν την άφιξή τους και να ζητούν βοήθεια [άρθρο 5].
- Η βοήθεια στους επιβάτες με αναπηρία πρέπει να παρέχεται στον αερολιμένα και στο αεροπλάνο, καθώς και κατά την επιβίβαση και αποβίβαση [βλ. παράρτημα I].
- Η συνδρομή πρέπει να παρέχεται δωρεάν [βλ. άρθρο 8].
- Οι αερομεταφορείς και οι φορείς διαχείρισης των αερολιμένων πρέπει να εξασφαλίζουν ότι το προσωπικό τους είναι κατάλληλα εκπαιδευμένο για την παροχή συνδρομής [άρθρο 11].
- Οι επιβάτες με αναπηρία πρέπει να γνωστοποιούν τις ιδιαίτερες ανάγκες τους στους αερομεταφορείς, τους πράκτορές τους ή τους ταξιδιωτικούς πράκτορες τουλάχιστον 48 ώρες πριν από τη δημοσιευμένη ώρα αναχώρησης [άρθρο 6].
- Οι αεροπορικές εταιρείες μπορούν να ζητήσουν από τους επιβάτες με αναπηρία να ταξιδέψουν συνοδευόμενοι από άτομο ικανό να παράσχει βοήθεια, εάν ο επιβάτης δεν μπορεί να ανταποκριθεί σε βασικές απαιτήσεις ασφαλείας χωρίς βοήθεια (προσέγγιση του σωσιβίου, πρόσδεση της ζώνης ασφαλείας και εκκένωση του αεροπλάνου σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης) [άρθρο 3].

- Εάν μια αεροπορική εταιρεία δεν συμμορφωθεί με τον παρόντα Κανονισμό, οι επιβάτες με αναπηρία μπορούν να υποβάλουν καταγγελία στον οργανισμό διαχείρισης του αερολιμένα, της αεροπορικής εταιρείας ή του φορέα που ορίζεται από το κράτος μέλος στο οποίο βρίσκεται ο αερολιμένας [άρθρο 15].
- Τα κράτη μέλη μπορούν να επιβάλλουν κυρώσεις σε κάθε αεροπορική εταιρεία της ΕΕ που δεν συμμορφώνεται με τον παρόντα Κανονισμό [άρθρο 16].
- Οι πληροφορίες σχετικά με τους κανόνες και τους περιορισμούς ασφαλείας που ισχύουν για τον εξοπλισμό και τις συσκευές που χρησιμοποιούνται από επιβάτες με αναπηρία πρέπει να διατίθενται σε προσβάσιμη μορφή. Αυτό ισχύει για τους τουριστικούς και τους ταξιδιωτικούς πράκτορες που πραγματοποιούν αεροπορικές κρατήσεις [άρθρο 4].
- Οι όροι φιλοξενίας των σκύλων οδηγών και σκύλων βοήθειας επί των αεροσκαφών πρέπει να εξασφαλίζονται σύμφωνα με την ισχύουσα εθνική νομοθεσία [άρθρο 7].

- **Χρονοδιάγραμμα**

Ο Κανονισμός εφαρμόζεται σε όλα τα κράτη μέλη από τον Ιούλιο του 2008.

3.4.5. Οδηγία 2009/45/ΕΕ για τους κανόνες και τα πρότυπα ασφαλείας για τα επιβατηγά πλοία

- **Σκοπός**

[Η Οδηγία 2009/45/ΕΚ](#) θεσπίζει ένα ενιαίο επίπεδο ασφαλείας της ζωής και της περιουσίας στα νέα και στα επιβατηγά πλοία και ταχύπλοα επιβατηγά σκάφη, όταν και οι δύο κατηγορίες πλοίων και σκαφών εκτελούν εσωτερικά δρομολόγια. Καθορίζει επίσης διαδικασίες διαπραγμάτευσης σε διεθνές επίπεδο με σκοπό την εναρμόνιση των κανόνων για τα επιβατηγά πλοία που εκτελούν διεθνή δρομολόγια.

- **Πεδίο εφαρμογής**

Η παρούσα Οδηγία εφαρμόζεται στα ακόλουθα επιβατηγά πλοία και σκάφη όταν εκτελούν εσωτερικά δρομολόγια [άρθρο 3]:

- Νέα και υπάρχοντα επιβατηγά πλοία μήκους 24 μέτρων και άνω
- Ταχύπλοα επιβατηγά σκάφη

- **Κύριες διατάξεις**

Βλέπε παράρτημα III για περισσότερες λεπτομέρειες.

- Ο σχεδιασμός του σκάφους πρέπει να επιτρέπει στα άτομα με αναπηρία ή με μειωμένη κινητικότητα να επιβιβάζονται και να αποβιβάζονται εύκολα με ή χωρίς βοήθεια. Πρέπει επίσης να τους επιτρέπει να κινούνται γύρω από το σκάφος, να εισέρχονται και να εξέρχονται από τα καταστρώματα χωρίς βοήθεια ή μέσω κεκλιμένων επιπέδων ή ανελκυστήρων ή αναβατορίων. Οι χειρολισθήρες, οι διάδρομοι και οι διαδρομές κυκλοφορίας, οι πύλες εισόδου και οι θύρες πρέπει να επιτρέπουν τη μετακίνηση ατόμων σε αναπηρικό αμαξίδιο.
- Τα σήματα που παρέχονται στο πλοίο για την παροχή βοήθειας στους επιβάτες θα πρέπει να είναι προσβάσιμα και ευανάγνωστα για τα άτομα μειωμένης κινητικότητας (συμπεριλαμβανομένων των ατόμων με αισθητηριακές αναπηρίες) και να τοποθετούνται σε καίρια σημεία.
- Οι πάροχοι θα πρέπει να διαθέτουν τον κατάλληλο εξοπλισμό στο σκάφος, ώστε οι ανακοινώσεις να παρέχονται στα άτομα με αναπηρία, οπτικά και ηχητικά. Τα συστήματα συναγερμού πρέπει να σχεδιάζονται έτσι, ώστε να είναι προσβάσιμα στους επιβάτες μειωμένης κινητικότητας, συμπεριλαμβανομένων των επιβατών με αισθητηριακές ή μαθησιακές αναπηρίες.

- **Χρονοδιάγραμμα**

Η παρούσα Οδηγία έπρεπε να είχε ενσωματωθεί από όλα τα κράτη μέλη έως τον Ιανουάριο του 2003.

Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 1177/2010 σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών στις θαλάσσιες και εσωτερικές πλωτές μεταφορές

- **Σκοπός**

[Ο Κανονισμός \(ΕΕ\) αριθ. 1177/2010](#) καθορίζει τους κανόνες για τα δικαιώματα των επιβατών που ταξιδεύουν διά θαλάσσης και τους όρους που προσφέρουν οι πάροχοι υπηρεσιών μεταφορών σχετικά με την επιβίβαση, αποβίβαση και εν πλω.

- **Πεδίο εφαρμογής**

– Ο παρών Κανονισμός εφαρμόζεται σε επιβάτες που ταξιδεύουν σε υπηρεσίες μεταφοράς επιβατών τις οποίες εκτελεί μεταφορέας της Ένωσης και επιβιβάζονται και/ή αποβιβάζονται στο έδαφος κράτους μέλους. Ωστόσο, υπάρχουν ορισμένες εξαιρέσεις, για παράδειγμα ο Κανονισμός δεν εφαρμόζεται σε πλοία που έχουν πιστοποιηθεί για τη μεταφορά έως 12 επιβατών ή σε εκδρομές και περιηγήσεις στα αξιοθέατα εκτός από κρουαζιέρες [άρθρο 2].

- **Κύριες διατάξεις**

- Τα κράτη μέλη μεριμνούν ώστε οι διαχειριστές λιμένων και οι εταιρείες μεταφορών να θεσπίζουν κανόνες πρόσβασης χωρίς διακρίσεις για τους επιβάτες [άρθρο 9].
- Δεν επιτρέπεται η άρνηση κράτησης, εισιτηρίου ή επιβίβασης στους επιβάτες λόγω αναπηρίας ή μειωμένης κινητικότητας. Η άρνηση επιτρέπεται μόνο για βάσιμους λόγους ασφαλείας [άρθρο 7].
- Η επιτόπια βοήθεια στους επιβάτες με αναπηρία πρέπει να παρέχεται δωρεάν στο λιμάνι και επί του πλοίου. Οι επιβάτες πρέπει να μπορούν να επιβιβάζονται στο πλοίο και να αποβιβάζονται από αυτό με ασφάλεια. Οι φορείς εκμετάλλευσης τερματικών σταθμών πρέπει να διασφαλίζουν ότι το προσωπικό τους είναι κατάλληλα εκπαιδευμένο για την παροχή αυτής της συνδρομής [άρθρο 14].

- Οι πληροφορίες σχετικά με το ταξίδι, συμπεριλαμβανομένων των συνθηκών πρόσβασης, πρέπει να διατίθενται σε προσβάσιμη μορφή [άρθρο 9].
- Οι όροι επιβίβασης/φιλοξενίας των σκύλων οδηγών ή σκύλων βοήθειας πρέπει να διασφαλίζονται σύμφωνα με τη νομοθεσία του κράτους μέλους στο οποίο δραστηριοποιείται ο πάροχος υπηρεσιών [άρθρο 10].

- **Χρονοδιάγραμμα**

Ο Κανονισμός εφαρμόζεται σε όλα τα κράτη μέλη από τις 18 Δεκεμβρίου 2012.

[Σύνοψη των γενικών απαιτήσεων προσβασιμότητας που ισχύουν για τις δημόσιες συγκοινωνίες στην Ευρώπη στην Ενότητα 5.4 της παρούσας έκθεσης.](#)

3.5. Ψηφιακές υπηρεσίες

3.5.1. Κανονισμός (ΕΕ) 2022/2065 σχετικά με την ενιαία αγορά ψηφιακών υπηρεσιών (πράξη για τις ψηφιακές υπηρεσίες)

- **Σκοπός**

[Ο Κανονισμός \(ΕΕ\) αριθ. 2022/2065](#) καθορίζει εναρμονισμένους κανόνες σχετικά με την παροχή ενδιάμεσων ψηφιακών υπηρεσιών στην ευρωπαϊκή εσωτερική αγορά σε ενδιάμεσες υπηρεσίες που προσφέρονται σε αποδέκτες εγκατεστημένους στην ΕΕ

- **Πεδίο εφαρμογής**

Ο Κανονισμός εφαρμόζεται στις ενδιάμεσες υπηρεσίες που προσφέρονται σε αποδέκτες εγκατεστημένους στην ΕΕ [άρθρο 2].

- **Κύριες διατάξεις**

Ο παρών Κανονισμός απαιτεί και συνιστά και διευκολύνει τη θέσπιση κώδικα δεοντολογίας που θα διευκολύνει την προσβασιμότητα των πολύ μεγάλων επιγραμμικών πλατφορμών και μηχανών αναζήτησης, ώστε να διασφαλίζεται ότι οι πληροφορίες πληρούν τις απαιτήσεις προσβασιμότητας που ορίζονται στη

νομοθεσία της ΕΕ. Με άλλα λόγια, οι πληροφορίες αυτές πρέπει να είναι ευρέσιμες και προσβάσιμες στα άτομα με αναπηρία [άρθρο 47].

- **Χρονοδιάγραμμα**

Ο Κανονισμός τέθηκε σε ισχύ τον Νοέμβριο του 2022 και πρέπει να εφαρμοστεί σε όλα τα κράτη μέλη από τις 17 Φεβρουαρίου 2024.

3.5.2. Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 910/2014 σχετικά με την ηλεκτρονική ταυτοποίηση και τις υπηρεσίες εμπιστοσύνης για ηλεκτρονικές συναλλαγές στην εσωτερική αγορά

- **Σκοπός**

[Ο Κανονισμός \(ΕΕ\) αριθ. 910/2014](#) αποσκοπεί στη βελτίωση της εμπιστοσύνης στις ηλεκτρονικές συναλλαγές σε επίπεδο ΕΕ και στην αύξηση της αποτελεσματικότητας των δημόσιων και ιδιωτικών επιγραμμικών υπηρεσιών και του ηλεκτρονικού εμπορίου. Αίρει επίσης τα εμπόδια στα συστήματα ηλεκτρονικής ταυτοποίησης και ηλεκτρονικής υπογραφής, έτσι ώστε τόσο τα φυσικά όσο και τα νομικά πρόσωπα να μπορούν να χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική τους ταυτοποίηση σε οποιαδήποτε χώρα της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

- **Πεδίο εφαρμογής**

Ο Κανονισμός θεσπίζει διασυνοριακό νομικό πλαίσιο για τις ηλεκτρονικές υπογραφές, τις ηλεκτρονικές σφραγίδες, τις ηλεκτρονικές χρονοσφραγίδες, την πιστοποιημένη ηλεκτρονική παράδοση και τις υπηρεσίες πιστοποιητικών για την επαλήθευση της ταυτότητας ιστοτόπων [άρθρο 1].

- **Κύριες διατάξεις**

Όταν είναι εφικτό, οι παρεχόμενες υπηρεσίες εμπιστοσύνης και τα προϊόντα τελικού χρήστη που χρησιμοποιούνται για την παροχή αυτών των υπηρεσιών πρέπει να καθίστανται προσβάσιμα στα άτομα με αναπηρία [άρθρο 15].

- **Χρονοδιάγραμμα**

Ο παρών Κανονισμός εφαρμόζεται σε όλα τα κράτη μέλη από την 1η Ιουλίου 2016.

3.6. Πρόσβαση στη δικαιοσύνη

3.6.1. Οδηγία 2012/29/ΕΕ για τη θέσπιση ελάχιστων προτύπων σχετικά με τα δικαιώματα, την υποστήριξη και την προστασία θυμάτων της εγκληματικότητας

- **Σκοπός**

[Η Οδηγία 2012/29/ΕΕ](#) έχει ως στόχο να διασφαλίσει ότι τα θύματα εγκληματικών πράξεων αναγνωρίζονται, αντιμετωπίζονται με σεβασμό, επαγγελματισμό, ευαισθησία και χωρίς διακρίσεις, καθώς και ότι λαμβάνουν κατάλληλη ενημέρωση, υποστήριξη και προστασία. Αποσκοπεί επίσης να διασφαλίσει τη δυνατότητα συμμετοχής τους σε ποινικές διαδικασίες.

- **Πεδίο εφαρμογής**

Οι διατάξεις της Οδηγίας εφαρμόζονται στα θύματα όλων των εγκλημάτων, ωστόσο δίνεται ιδιαίτερη προσοχή σε συγκεκριμένες κατηγορίες θυμάτων, συμπεριλαμβανομένων των θυμάτων με αναπηρία.

- **Κύριες διατάξεις**

Τα κράτη μέλη της ΕΕ πρέπει να διασφαλίζουν ότι τα θύματα με αναπηρία μπορούν να επωφελούνται πλήρως από τα δικαιώματα που ορίζονται στην παρούσα Οδηγία, σε ισότιμη βάση με τους άλλους, για παράδειγμα διασφαλίζοντας ότι οι επικοινωνίες παρέχονται σε απλή και κατανοητή γλώσσα, προφορικά ή γραπτά. Πρέπει επίσης να διευκολύνουν την προσβασιμότητα στους χώρους διεξαγωγής της ποινικής διαδικασίας και οι παρεχόμενες πληροφορίες να πληρούν τα κριτήρια προσβασιμότητας που ορίζει η νομοθεσία της Ευρωπαϊκής Ένωσης [αιτιολογική σκέψη 15]

- **Χρονοδιάγραμμα**

Η Οδηγία τέθηκε σε ισχύ τον Νοέμβριο του 2012. Η προθεσμία για την ενσωμάτωσή της στο εθνικό δίκαιο έληξε στις 16 Νοεμβρίου 2015.

4. Πρότυπα που σχετίζονται με οδηγίες και εντολές της ΕΕ.

4.1. Πρότυπα προσβασιμότητας

4.1.1. EN 301 549 Απαιτήσεις προσβασιμότητας για προϊόντα και υπηρεσίες ΤΠΕ

- **Σκοπός και πεδίο εφαρμογής του προτύπου**

Το ευρωπαϊκό πρότυπο [EN 301 549](#) καθορίζει τις λειτουργικές απαιτήσεις προσβασιμότητας για μια ποικιλία λύσεων τεχνολογίας πληροφοριών και επικοινωνιών (ΤΠΕ). Οι τελευταίες 2 εκδόσεις αυτού του προτύπου εναρμονίστηκαν. Η τελευταία έκδοση, το [EN 301 549 v3.2.1](#) είναι αυτή που ισχύει σήμερα.

Το πρότυπο που περιλαμβάνει περιγραφή των διαδικασιών δοκιμής και μεθοδολογία αξιολόγησης για κάθε απαίτηση και αναφέρεται στις κατευθυντήριες οδηγίες WCAG 2.1 για την εφαρμογή των απαιτήσεων προσβασιμότητας. Προορίζεται για χρήση με διαδικτυακές, μη διαδικτυακές τεχνολογίες, προϊόντα και υπηρεσίες που χρησιμοποιούν τόσο λογισμικό όσο και υλικό.

Το πρότυπο αυτό εγκρίθηκε ως απάντηση στις εντολές τυποποίησης [M 376](#) και [M 554 της Ευρωπαϊκής Επιτροπής](#).

4.1.2. EN 17210:2021 Προσβασιμότητα και χρηστικότητα του δομημένου περιβάλλοντος – Λειτουργικές απαιτήσεις

- **Σκοπός και πεδίο εφαρμογής του προτύπου**

[Το πρότυπο EN 17210:2021](#) αναπτύχθηκε ως απάντηση στην εντολή τυποποίησης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής [M 420](#) Built Environment (Δομημένο Περιβάλλον). Καθορίζει μια σειρά απαιτήσεων λειτουργικής προσβασιμότητας και χρηστικότητας και συστάσεων για πολλά δομικά στοιχεία, την κατασκευή, εσωτερική διαμόρφωση, καθώς και τα επιμέρους στοιχεία και εξαρτήματα που συνθέτουν το δομημένο περιβάλλον.

Συγκεκριμένα, αυτές οι λειτουργικές απαιτήσεις και συστάσεις αφορούν στην κατασκευή των υπαίθριων χώρων κυκλοφορίας πεζών και των αστικών περιοχών, την προσέγγιση και την πρόσβαση στα κτίρια, την εσωτερική κυκλοφορία και τη χρήση των εγκαταστάσεων εντός των κτιρίων, την έξοδο από τα κτίρια υπό κανονικές συνθήκες και την εκκένωση σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης. Το πρότυπο, περιλαμβάνει επίσης λειτουργικές απαιτήσεις και συστάσεις που σχετίζονται με κτίρια για συγκεκριμένες χρήσεις, όπως, μεταξύ άλλων, καταλύματα, συμπεριλαμβανομένων ξενοδοχείων και προσαρμοσμένων κατοικιών, κτίρια και εγκαταστάσεις για πολιτιστική, ψυχαγωγική και αθλητική χρήση και εγκαταστάσεις μεταφορών.

Οι απαιτήσεις και οι συστάσεις διατυπώνονται με ποιοτικούς όρους και περιγράφουν τους στόχους που πρέπει να επιτευχθούν με βάση την ποικιλομορφία των χρηστών για ολόκληρη τη διάρκεια του βίου. Μπορούν να χρησιμοποιηθούν ως κριτήρια για την ανάθεση δημόσιων συμβάσεων, καθώς και για άλλους σκοπούς, όπως για τη νομοθεσία προσβασιμότητας.

Δύο τεχνικές εκθέσεις έχουν αναπτυχθεί για να διαβάζονται παράλληλα με το πρότυπο EN 17210. Αυτές είναι οι εξής:

- [CEN/TR 17621:2021](#) Προσβασιμότητα και χρηστικότητα του δομημένου περιβάλλοντος – Τεχνικά κριτήρια και προδιαγραφές.. Η εν λόγω τεχνική έκθεση παραθέτει παραδείγματα τεχνικών κριτηρίων και προδιαγραφών για την εκπλήρωση των λειτουργικών απαιτήσεων που προβλέπονται στο ευρωπαϊκό πρότυπο EN 17210.
- [CEN/TR 17622:2021](#) Προσβασιμότητα και χρηστικότητα του δομημένου περιβάλλοντος – Αξιολόγηση συμμόρφωσης. Η εν λόγω έκθεση αφορά στην αξιολόγηση της συμμόρφωσης προς τις λειτουργικές απαιτήσεις που αναφέρονται στο πρότυπο EN 17210.

4.1.3. EN 17161:2019 Σχεδιασμός για όλους – Προσβασιμότητα

- Σκοπός και πεδίο εφαρμογής του προτύπου

[Το πρότυπο 17161:2019](#) καθορίζει απαιτήσεις και συστάσεις που επιτρέπουν στους οργανισμούς να επεκτείνουν την ποικιλομορφία των ανθρώπων που εξυπηρετούν, προσδιορίζοντας τις διαφορετικές ανάγκες, χαρακτηριστικά, δυνατότητες και προτιμήσεις τους, εμπλέκοντάς τους στις στρατηγικές διαδικασίες και τις διοικητικές διαδικασίες τους. Βοηθά επίσης τους οργανισμούς να συμμορφώνονται με τις ισχύουσες νομικές απαιτήσεις σχετικά με την προσβασιμότητα των προϊόντων, των αγαθών και των υπηρεσιών τους.

Το παρόν έγγραφο προωθεί την προσβασιμότητα ακολουθώντας μια προσέγγιση σχεδιασμού για όλους, για προϊόντα, αγαθά και υπηρεσίες καθημερινής χρήσης και τη διαλειτουργικότητά τους με υποστηρικτικές τεχνολογίες. Ωστόσο, δεν παρέχει τεχνικές προδιαγραφές σχεδιασμού.

Οι απαιτήσεις που ορίζονται σε αυτό το πρότυπο είναι γενικές και ισχύουν για ένα ευρύ φάσμα προϊόντων και υπηρεσιών.

5. Παράρτημα Ι. Απαιτήσεις προσβασιμότητας

5.1. Απαιτήσεις ψηφιακής προσβασιμότητας

Οι ακόλουθες ανάγκες και απαιτήσεις προσβασιμότητας πρέπει να λαμβάνονται υπόψη κατά την ανάπτυξη δικτυακών τόπων, εφαρμογών, καθώς και άλλων προϊόντων και υπηρεσιών που καλύπτονται από τη νομοθεσία της Ευρωπαϊκής Ένωσης, συμπεριλαμβανομένων εκείνων που σχετίζονται με τις λεωφορειακές, σιδηροδρομικές, αεροπορικές και πλωτές μεταφορές.

Σημείωση: Ο πίνακας Α.1 του προτύπου EN 301 549 παρέχει λεπτομερέστερο κατάλογο των απαιτήσεων προσβασιμότητας σε περιεχόμενο ιστού.

5.1.1. Χρήση χωρίς όραση

Πρέπει να υπάρχει τουλάχιστον ένας τρόπος χρήσης που δεν απαιτεί όραση. Για παράδειγμα, προγράμματα ανάγνωσης οθόνης ή γραφή Braille. Για τη βελτίωση της χρήσης χωρίς οπτικό περιεχόμενο, πρέπει να συμπεριλαμβάνονται τα εξής:

- Εναλλακτικές λύσεις κειμένου - οποιοδήποτε περιεχόμενο εκτός κειμένου, όπως εικόνες, πρέπει να έχει εναλλακτική λύση κειμένου που να μεταφέρει ισοδύναμο νόημα ή σκοπό. (EN 301-549 αναφορά: ρήτρα 10.1.1).
- Επαρκής δομή περιεχομένου – το περιεχόμενο πρέπει να έχει σωστές ένθετες επικεφαλίδες (H1, H2, H3) και ετικέτες. Πρέπει να είναι λογικά και σημασιολογικά οργανωμένα. (EN 301 549 αναφορά: ρήτρες 9.2.4.6, 10.2.4.6, 11.2.4.6).
- Προσβασιμότητα από το πληκτρολόγιο - Όλες οι λειτουργίες του περιεχομένου πρέπει να λειτουργούν μέσω διεπαφής πληκτρολογίου και όχι μόνο με ποντίκι. (EN 301 549 αναφορά: ρήτρες 9.2.1, 10.2.1, 11.2.1).
- Περιεχόμενο πολυμέσων – οποιοδήποτε περιεχόμενο πολυμέσων πρέπει να περιγράφεται ηχητικά. EN 301 549 αναφορά: ρήτρες 7.2, 7.3, 9.1.2.3.

5.1.2. Χρήση με περιορισμένη όραση

Το ψηφιακό περιεχόμενο, τα προϊόντα και οι υπηρεσίες πρέπει να παρέχουν ή να είναι συμβατά με χαρακτηριστικά που επιτρέπουν στους τελικούς χρήστες με περιορισμένη όραση να τα βλέπουν καλύτερα.

- Αύξηση του μεγέθους του κειμένου – **το** κείμενο πρέπει να έχει δυνατότητα αλλαγής μεγέθους, ώστε να μην απαιτείται κύλιση. (EN 301 549 αναφορά: ρήτρες 9.1.4.4, 10.1.4.4, 11.1.4.4, 11.1.4.4.2).
- Επαρκής χρωματική αντίθεση – Ο συνδυασμός χρωματικής αντίθεσης πρέπει να είναι επαρκής. Οι χρήστες πρέπει επίσης να μπορούν να προσαρμόζουν τη χρωματική αντίθεση. (EN 301 549 αναφορά: ρήτρες 9.1.4.3, 9.1.4.11, 10.1.4.3, 10.1.4.11, 11.1.4.3, 11.1.4.11).

5.1.3. Χρήση χωρίς αντίληψη χρώματος

Το περιεχόμενο δεν πρέπει να απαιτεί από τους τελικούς χρήστες να κάνουν διάκριση μεταξύ χρωμάτων.

- Χρήση χρώματος – κάθε πληροφορία που μεταφέρεται χρησιμοποιώντας μόνο χρώμα πρέπει να έχει μια προσιτή εναλλακτική λύση, όπως κείμενο. (EN 301 549 αναφορά: ρήτρες 9.1.4.1, 10.1.4.1, 11.1.4.1).

5.1.4. Χρήση χωρίς ακοή

Εάν το προϊόν ή η υπηρεσία διαθέτει περιεχόμενο πολυμέσων, πρέπει να υπάρχει εναλλακτική λύση στις ακουστικές πληροφορίες.

- Διερμηνεία στη νοηματική γλώσσα – το περιεχόμενο των μέσων ενημέρωσης που διατίθεται σε ιστότοπο ή εφαρμογή πρέπει να περιλαμβάνει διερμηνεία στη νοηματική γλώσσα EN 301 549 παραπομπές: ρήτρα 6.5).

5.1.5. Χρήση με περιορισμένη ακοή

Εάν το προϊόν ή η υπηρεσία παρέχει περιεχόμενο πολυμέσων, πρέπει να περιλαμβάνει δυνατότητες που επιτρέπουν στους χρήστες να ακούν καλύτερα τις πληροφορίες. Οι χρήστες χωρίς ακοή μπορούν επίσης να επωφεληθούν από αυτές τις δυνατότητες προσβασιμότητας.

- Λεζάντες – οποιοδήποτε περιεχόμενο πολυμέσων πρέπει να έχει λεζάντες. (EN 301 549 αναφορά: ρήτρα 7.1).
- Εναλλακτική λύση στα φωνητικά μηνύματα – εάν ο ιστότοπος, η εφαρμογή ή το προϊόν παρέχει υπηρεσίες επικοινωνίας, πρέπει να υπάρχει εναλλακτική λύση στα φωνητικά μηνύματα. Για παράδειγμα, υπηρεσίες γραπτών μηνυμάτων (EN 301 549 ρήτρα αναφοράς 6.4).
- Λειτουργικότητα κειμένου σε πραγματικό χρόνο - ένα παράδειγμα αυτής της δυνατότητας είναι ένα λογισμικό που παρέχει λεζάντες σε πραγματικό χρόνο κατά τη διάρκεια τηλεφωνικών κλήσεων. Το άτομο με περιορισμένη ακοή διαβάζει τι λέει το άτομο στα άλλα άκρα (EN 301 549 ρήτρα αναφοράς 6.2).

5.1.6. Χρήση χωρίς φωνητικές δυνατότητες

Εάν το περιεχόμενο, το προϊόν ή η υπηρεσία απαιτούν φωνητική είσοδο, πρέπει να παρέχουν εναλλακτική λύση. Ορισμένοι χρήστες χωρίς φωνητικές δυνατότητες επωφελούνται από λειτουργίες προσβασιμότητας που έχουν σχεδιαστεί για χρήστες χωρίς ή με περιορισμένη ακοή, όπως υπηρεσίες ανταλλαγής μηνυμάτων κειμένου ή λειτουργίες κειμένου σε πραγματικό χρόνο.

- Παροχή εναλλακτικής λύσης στον έλεγχο ταυτότητας με αναγνώριση φωνής (EN 301 549, ρήτρα αναφοράς 5.3).
- Μια πλατφόρμα βιντεοδιάσκεψης που παρέχει φωνητική επικοινωνία πρέπει επίσης να παρέχει δίαυλο επικοινωνίας κειμένου σε πραγματικό χρόνο (EN 301 549 ρήτρα αναφοράς 6.2.1.2).

- Μια φωνητική υπηρεσία πρέπει να παρέχει μια εναλλακτική λύση που δεν απαιτεί φωνητική επικοινωνία (EN 301 549 ρήτρα αναφοράς 6.4).

5.1.7. Χρήση με περιορισμένο χειρισμό της δύναμης

Τα προϊόντα δεν πρέπει να περιλαμβάνουν χαρακτηριστικά που συνεπάγονται τη χρήση μεγάλης αντοχής ή εκτεταμένης εμβέλειας. Ωστόσο, τα προϊόντα που απαιτούν από τους χρήστες να αγγίζουν μια οθόνη, να κάνουν κινήσεις του καρπού ή να χρησιμοποιούν δύναμη πρέπει να παρέχουν εναλλακτικές λύσεις, όπως λειτουργίες φωνητικού ελέγχου.

- Δύναμη που χρησιμοποιείται - οι χρήστες δεν πρέπει να χρησιμοποιούν μεγάλη δύναμη για να ενεργοποιήσουν ένα στοιχείο σε μια διεπαφή χρήστη. (EN 301-549 αναφορά: ρήτρα 8.4.2.2.).

5.1.8. Ελαχιστοποίηση πρόκλησης επιληπτικών κρίσεων λόγω φωτοευαισθησίας

Να αποφεύγεται η δημοσίευση περιεχομένου που αναβοσβήνει 3 φορές ή περισσότερο ανά δευτερόλεπτο ή το φλας να είναι κάτω από τα γενικά όρια φλας και κόκκινου φλας. Να επιτρέπεται στους χρήστες να διακόπτουν οποιαδήποτε κινούμενη εικόνα περιλαμβάνεται (αναφορά EN 301 549: ρήτρες 9.2.3, 10.2.3, 11.2.3).

5.1.9. Χρήση με περιορισμένη γνωστική λειτουργία, γλώσσα ή μάθηση

Οι πληροφορίες για προϊόντα ή υπηρεσίες πρέπει να είναι σαφείς και χωρίς τη χρήση τεχνικής ορολογίας ή σύνθετων όρων (EN 301 549 ρήτρα αναφοράς 9.3.1). Επίσης, οι οδηγίες και οι ετικέτες πρέπει να είναι σαφείς (EN 301 549 ρήτρα αναφοράς 9.3.3.2).

5.2. Πληροφορίες για προϊόντα και υπηρεσίες

Οι πληροφορίες σχετικά με τις υπηρεσίες και τα προϊόντα που καλύπτονται από την ευρωπαϊκή πράξη για την προσβασιμότητα πρέπει να διατίθενται σε περισσότερες από μία μορφές. Για παράδειγμα, σε έναν ιστότοπο, μια εφαρμογή,

οπτικοακουστικό υλικό κ.λπ. Αυτό περιλαμβάνει πληροφορίες σχετικά με τις εγκαταστάσεις προσβασιμότητας που προσφέρουν οι πάροχοι αεροπορικών, σιδηροδρομικών, λεωφορειακών και πλωτών υπηρεσιών.

Οι πληροφορίες σχετικά με τα προϊόντα που αναγράφονται στο ίδιο το προϊόν (επισήμανση, συσκευασία και προειδοποιήσεις) και οι οδηγίες χρήσης (εγχειρίδιο χρήσης, ιστότοπος, εφαρμογή κ.λπ.) πρέπει να περιλαμβάνουν τα ακόλουθα:

- Σκοπός του προϊόντος, πώς να ενεργοποιήσετε και να χρησιμοποιήσετε
- Συμβατότητα με υποστηρικτικές τεχνολογίες
- Λειτουργίες προσβασιμότητας που περιλαμβάνονται και τρόπος χρήσης τους

5.3. Ευρωπαϊκός αριθμός έκτακτης ανάγκης (112)

Τα άτομα με αναπηρία, συμπεριλαμβανομένων των κωφών-τυφλοκωφών, πρέπει να μπορούν να έχουν πρόσβαση στον ενιαίο ευρωπαϊκό αριθμό έκτακτης ανάγκης, το 112, επί ίσοις όροις με τους άλλους. Αυτό είναι δεσμευτικό για όλα τα κράτη μέλη.

- Η υπηρεσία πρέπει να είναι συμβατή με εναλλακτικές μορφές επικοινωνίας, όπως SMS, κείμενο σε πραγματικό χρόνο, βιντεοκλήσεις ή υπηρεσίες αναμετάδοσης, συμπεριλαμβανομένου ήδη γραπτού κειμένου ή εικονογραμμάτων. Οι ΤΠΕ που παρέχουν υπηρεσίες αναμετάδοσης ή πρόσβασης σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης πρέπει να πληρούν [τις εφαρμοστέες απαιτήσεις του ETSI ES 202 975 \[i.5\]](#). (EN 301-594 αναφορά: ρήτρα 13).
- Όταν χρησιμοποιείτε επικοινωνία μέσω κειμένου, όπως SMS, συνομιλία ή κείμενο σε πραγματικό χρόνο, οι χειριστές πρέπει να ενημερώνουν τους καλούντες ότι το μήνυμα έχει ληφθεί.
- Οι φορείς εκμετάλλευσης πρέπει να είναι σε θέση να απαντούν σε βιντεοκλήσεις χρησιμοποιώντας την εθνική και διεθνή νοηματική γλώσσα.
- Η κατανοητή γλώσσα πρέπει να χρησιμοποιείται σε όλες τις επικοινωνίες με τους καλούντες.

- ο Οι σιωπηλές κλήσεις πρέπει να λαμβάνονται υπόψη, καθώς ο καλών θα μπορούσε να είναι ένα άτομο σε πραγματική κατάσταση έκτακτης ανάγκης που ενδέχεται να μην είναι σε θέση να μιλήσει.

(Πηγή: [EENA, \(2021\). Προσβασιμότητα Υπηρεσιών Έκτακτης Ανάγκης για Άτομα με Αναπηρίες](#)).

5.4. Απαιτήσεις προσβασιμότητας για τις υπηρεσίες μεταφορών

Οι τερματικοί σταθμοί λεωφορείων/πουλμαν και λιμένων, οι αερολιμένες και οι σιδηροδρομικοί σταθμοί πρέπει να σχεδιάζονται έτσι ώστε να επιτρέπουν στους επιβάτες να βρίσκουν εύκολα το δρόμο τους και να μετακινούνται. Ακολουθεί μια σύνοψη των γενικών απαιτήσεων για να καταστούν προσβάσιμες οι υπηρεσίες μεταφοράς. Ωστόσο, για λεπτομερή επεξήγηση και οδηγίες σχετικά με τον τρόπο σχεδιασμού χώρων δημόσιων συγκοινωνιών, συμβουλευτείτε το πρότυπο EN 17210:2021.

- **Πληροφορίες** - Οι διαδρομές μέσα σε ένα σταθμό ή τερματικό σταθμό πρέπει να είναι σωστά σηματοδοτημένες και καλά φωτισμένες. Τα σήματα πρέπει να είναι εύκολα αντιληπτά και κατανοητά. Οι πληροφορίες πρέπει να είναι πλήρεις, συνοπτικές και έγκαιρες με αναγνωρίσιμα σύμβολα, εικονίδια και εικονογράμματα. Πρέπει επίσης να υπάρχει απτική σήμανση για άτομα με προβλήματα όρασης. Οι πινακίδες που περιέχουν πληροφορίες σχετικά με καταστάσεις έκτακτης ανάγκης και ασφάλειας θα πρέπει να έχουν προτεραιότητα έναντι της διαφήμισης. (Αναφορά EN 17210:2021: ρήτρες 6.2, 6.4, 6.6 και 6.7).
- **Επαρκής οπτική αντίθεση** - Πρέπει να υπάρχουν διαφορετικά επίπεδα οπτικής αντίθεσης για να διευκολύνεται η αντίληψη του περιβάλλοντός τους και η αναγνώριση των διαφόρων περιοχών. Για παράδειγμα, μια μέτρια αντίθεση μεταξύ μεγάλων επιφανειών (δάπεδα, τοίχοι, οροφές κ.λπ.), θυρών και πλαισίων θυρών, εξαρτημάτων ανοίγματος και κλεισίματος θυρών, κιγκλιδωμάτων και τοίχων και άλλων σταθερών στοιχείων στο περιβάλλον. Για στοιχεία που σχετίζονται με την ασφάλεια, θα πρέπει να παρέχεται υψηλή

- αντίθεση. Για παράδειγμα, γυάλινοι τοίχοι, πρόσβαση σε κυλιόμενες κλίμακες, άκρη βαθμίδας κ.λπ. (αναφορά EN 17210:2021: ρήτρα 6.3).
- **Ηχητικές πληροφορίες** - Οι σταθμοί, οι τερματικοί σταθμοί και τα αεροδρόμια πρέπει να παρέχουν ηχητικές πληροφορίες για να προειδοποιούν για κινδύνους και καταστάσεις έκτακτης ανάγκης, να ειδοποιούν τους αριθμούς πύλης, την παραλαβή εισιτηρίων κ.λπ. Οι πληροφορίες αυτές πρέπει να είναι εύκολα κατανοητές, σε επαρκή ένταση και σαφείς. Πρέπει επίσης να διατίθεται σε περισσότερες από μία μορφές, για παράδειγμα, ως δημόσια ανακοίνωση και σε εφαρμογή. (EN 17210:2021 παραπομπή: ρήτρα 6.5).
 - **Προσβάσιμες διαδρομές** - Πρέπει να παρέχεται τουλάχιστον μία προσβάσιμη διαδρομή για τη σύνδεση όλων των κύριων στοιχείων ενός τερματικού σταθμού. Για παράδειγμα, σημεία άφιξης, προσβάσιμες εισοδοί, συμπεριλαμβανομένων σημείων πληροφόρησης επιβατών. Αυτές οι διαδρομές πρέπει να ακολουθούν τη μικρότερη απόσταση από την είσοδο στον προορισμό και το χώρο στάθμευσης. Πρέπει επίσης να διαχωρίζεται από τη διέλευση οχημάτων, συμπεριλαμβανομένων των ποδηλάτων, με κράσπεδο, κιγκλίδωμα ή εμπόδιο. (EN 17210:2021 αναφορά: ρήτρα 7.1).
 - **Περιοχές επιβίβασης και αποβίβασης** - Πρέπει να επισημαίνονται με το διεθνές σύμβολο προσβασιμότητας και το σύμβολο ISO. Όταν υπάρχει διαφορά στάθμης μεταξύ του δρόμου και του πεζοδρομίου, πρέπει να προβλέπεται εσοχή για τη διευκόλυνση της μεταφοράς ατόμων που χρησιμοποιούν αναπηρικά αμαξίδια. Τα οχήματα που διαθέτουν ειδικά ανυψωτικά μηχανήματα πρέπει να παρέχουν χώρο για ασφαλείς ελιγμούς σε άτομα που χρησιμοποιούν αναπηρική πολυθρόνα. Οι θέσεις πρέπει να βρίσκονται κοντά στο χώρο επιβίβασης και αποβίβασης. Επιπλέον, πρέπει να παρέχεται απτική σήμανση επί της επιφανείας βάδισης, για να επιτρέπει στους τυφλούς να βρίσκουν την πορεία τους εσωτερικά και εξωτερικά. (EN 17210:2021 παραπομπή: ρήτρα 8.2).
 - **Προσβάσιμες θέσεις στάθμευσης** - Οι θέσεις στάθμευσης που προορίζονται για άτομα με αναπηρία πρέπει να βρίσκονται κοντά στην είσοδο του κτιρίου. Ο

αριθμός των δεσμευμένων θέσεων πρέπει να καθορίζεται από την εθνική νομοθεσία. (EN 17210:2021 παραπομπή: ρήτρα 8.3).

- **Ράμπες** - Τα κτίρια πρέπει να σχεδιάζονται με τέτοιο τρόπο ώστε να μην χρειάζονται ράμπες. Οι ράμπες είναι απαραίτητες όταν η κλίση σε μια προσβάσιμη διαδρομή είναι μεγαλύτερη από μια ήπια κλίση. Επιπλέον, θα πρέπει να προβλέπεται παράλληλα η πρόσβαση με σειρά βαθμίδων, εκτός εάν η αλλαγή επιπέδου είναι ίση ή μικρότερη από δύο βαθμίδες. Ομοίως, πρέπει να αποφεύγονται τμήματα με καμπύλες ράμπες. Οι εσωτερικές ράμπες πρέπει να χρησιμοποιούνται μόνο για την κάλυψη περιορισμένων διαφορών επιπέδου και ποτέ για τη σύνδεση διαφορετικών ορόφων σε ένα κτίριο. (EN 17210:2021 παραπομπή: ρήτρα 10.1).
- **Προσβάσιμες τουαλέτες** - Οι προσβάσιμες τουαλέτες είναι απαραίτητες σε κάθε δημόσιο χώρο. Θα πρέπει να βρίσκονται σε περιοχές που είναι εύκολο και γρήγορο να βρεθούν. Τουλάχιστον μία τουαλέτα πρέπει να είναι unisex για να επιτρέπεται η χρήση της και από τα δύο φύλα. Πρέπει επίσης να επιτρέπουν τη μεταφορά ενός χρήστη από αναπηρικό αμαξίδιο στην τουαλέτα. Επιπλέον, οι τουαλέτες πρέπει να περιλαμβάνουν νιπτήρα και να παρέχουν τρόπους κλήσης για βοήθεια σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης. (EN 17210:2021 αναφορά: ρήτρα 12.1).