

ΕΦΣΤΑΘΙΑ ΓΕΝΝΑΙΟΥ
15.10.2025 14:14:43



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ**

**ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΕΜΠΟΡΙΟΥ
ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ ΚΑΙ
ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ
ΤΜΗΜΑ ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΩΝ ΑΡΧΩΝ ΚΑΙ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑΣ**

ΑΝΑΡΤΗΤΕΑ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

Αθήνα, 15-10-2025

Αριθ. Πρωτ. : 80244 - 15-10-2025

Ταχ. Δ/ση : Πλατεία Κάνιγγος, Αθήνα
Ταχ. Κώδικας : 10677
Πληροφορίες : Στ. Τσαγκούρου
Email : neosnomos@mindev.gov.gr

**ΠΡΟΣ : ΟΛΕΣ ΤΙΣ ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΕΣ ΑΡΧΕΣ ΤΗΣ
ΕΠΙΚΡΑΤΕΙΑΣ**

**ΘΕΜΑ: «Κατευθυντήριες Οδηγίες για την υποστήριξη αναθετουσών αρχών ως προς την
τήρηση της εθνικής και ενωσιακής νομοθεσίας αναφορικά με τις απαιτήσεις
προσβασιμότητας κατά τη διενέργεια διαδικασιών σύναψης δημοσίων συμβάσεων
προϊόντων και υπηρεσιών»**

Πίνακας περιεχομένων

A. Ρυθμιστικό Πλαίσιο	3
B. Σκοπός και αντικείμενο	3
Γ. Γενικές υποχρεώσεις ως προς τις απαιτήσεις προσβασιμότητας	4
Δ. Ειδικές υποχρεώσεις ως προς τις απαιτήσεις προσβασιμότητας.....	4
E. Απαιτήσεις προσβασιμότητας	6
ΣΤ1. Τεχνικές Προδιαγραφές και έλεγχος συμμόρφωσης αναφορικά με τα προϊόντα στις διαδικασίες δημοσίων συμβάσεων	7
ΣΤ2. Τεχνικές Προδιαγραφές και έλεγχος συμμόρφωσης αναφορικά με τις υπηρεσίες στις διαδικασίες δημοσίων συμβάσεων	7
Z. Κριτήρια λειτουργικής απόδοσης.....	8

A. Ρυθμιστικό Πλαίσιο

Οδηγία (ΕΕ) 2019/882 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 17ης Απριλίου 2019, σχετικά με τις απαιτήσεις προσβασιμότητας προϊόντων και υπηρεσιών.

Ν. 4994/2022 (ΦΕΚ Α' 215) «Ενσωμάτωση της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/882 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 17ης Απριλίου 2019 σχετικά με τις απαιτήσεις προσβασιμότητας προϊόντων και υπηρεσιών και άλλες επείγουσες διατάξεις για την ενίσχυση της ανάπτυξης». Ιδίως άρθρο 25 «Προσβασιμότητα δυνάμει ενωσιακών πράξεων (άρθρα 24 και 25 Οδηγίας (ΕΕ) 2019/882)».

Ν. 4412/2016 (ΦΕΚ Α' 147) «Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών». Ιδίως άρθρο 54 «Τεχνικές προδιαγραφές (άρθρο 42 της Οδηγίας 2014/24/ΕΕ)».

B. Σκοπός και αντικείμενο

Στο Μέρος Β του ν. 4994/2022 ενσωματώνεται στο εθνικό δίκαιο η Οδηγία (ΕΕ) 2019/882 σχετικά με τις απαιτήσεις προσβασιμότητας προϊόντων και υπηρεσιών. Η εφαρμογή του αρχίζει την 28^η Ιουνίου 2025 (άρθρο 46), εκτός αν ορίζεται διαφορετικά στις μεταβατικές διατάξεις (άρθρο 28).

Αντικείμενο αυτού είναι η ρύθμιση της λειτουργίας της αγοράς, όσον αφορά στις απαιτήσεις προσβασιμότητας σε ορισμένα προϊόντα και υπηρεσίες, η αύξηση της διαθεσιμότητας των προσβάσιμων προϊόντων και υπηρεσιών, η βελτίωση της προσβασιμότητάς τους σε άτομα με αναπηρία, η δημιουργία οικονομιών κλίμακας, η διευκόλυνση του διασυνοριακού εμπορίου και της κινητικότητας και η ενίσχυση της καινοτομίας.

Στο άρθρο 3 προσδιορίζονται τα προϊόντα και οι υπηρεσίες που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής του και στο άρθρο 4 περιλαμβάνεται, μεταξύ άλλων, ο ορισμός των ατόμων με αναπηρίες.

Στο άρθρο 25, για την προσβασιμότητα δυνάμει ενωσιακών πράξεων (άρθρα 24 και 25 Οδηγίας (ΕΕ) 2019/882), ορίζεται ότι «Όσον αφορά στα προϊόντα και τις υπηρεσίες που αναφέρονται στο άρθρο 3, οι απαιτήσεις προσβασιμότητας που ορίζονται στο Παράρτημα Ι συνιστούν υποχρεωτικές απαιτήσεις προσβασιμότητας σύμφωνα με την παρ. 1 του άρθρου 54 και την παρ. 1 του άρθρου 282 του ν. 4412/2016 (Α' 149)».

Σκοπός της παρούσας είναι να συμβάλει στην ορθή εφαρμογή του, με την παροχή κατευθυντηρίων οδηγιών και εργαλείων προς τις αναθέτουσες αρχές, που εμπίπτουν στο πεδίο

εφαρμογής του ν. 4412/2016, ώστε να είναι σε θέση να διενεργούν διαδικασίες σύναψης δημοσίων συμβάσεων με γνώμονα την προσβασιμότητα.

Γ. Γενικές υποχρεώσεις ως προς τις απαιτήσεις προσβασιμότητας

Οι αναθέτουσες αρχές οφείλουν να:

- διασφαλίζουν πρόσβαση στα προϊόντα/υπηρεσίες που προμηθεύονται, μέσω ανάθεσης δημόσιας σύμβασης, είτε πρόκειται αυτά να χρησιμοποιηθούν από το ευρύ κοινό είτε από το ίδιο το προσωπικό της αναθέτουσας αρχής,
- συντάσσουν τεχνικές προδιαγραφές και συμβατικούς όρους με τρόπο ώστε να λαμβάνουν υπόψη κριτήρια προσβασιμότητας για άτομα με αναπηρίες ή το σχεδιασμό για όλους τους χρήστες,
- προλαμβάνουν αποκλεισμούς δυνητικών χρηστών από τη χρήση των υπηρεσιών/αγαθών λόγω αναπηρίας.

Δ. Ειδικές υποχρεώσεις ως προς τις απαιτήσεις προσβασιμότητας

Ο ν. 4994/2022 θεσπίζει υποχρεωτικές απαιτήσεις προσβασιμότητας για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής του, όπως προβλέπεται στο Παράρτημα Ι αυτού.

Αναφορικά με τις τεχνικές προδιαγραφές που αφορούν σε διαδικασίες σύναψης δημοσίων συμβάσεων, το άρθρο 54 του ν. 4412/2016 ορίζει ρητά ότι, «αν έχουν υιοθετηθεί υποχρεωτικές απαιτήσεις προσβασιμότητας δυνάμει νομοθετικής πράξης της Ένωσης, οι τεχνικές προδιαγραφές, όσον αφορά τα κριτήρια προσβασιμότητας για άτομα με αναπηρίες ή τον σχεδιασμό για όλους τους χρήστες, καθορίζονται με παραπομπή στις εν λόγω απαιτήσεις». Ομοίως, στο προοίμιο της Οδηγίας 2019/882, και συγκεκριμένα στην αιτιολογική σκέψη υπ' αρ. 90, επαναλαμβάνεται η ως άνω αναφερόμενη υποχρέωση των αναθετουσών αρχών. Ως εκ τούτου, οι αναθέτουσες αρχές, για συγκεκριμένα προϊόντα και υπηρεσίες, όπως ορίζονται στο άρθρο 3 του ν. 4994/2022, οφείλουν να τηρούν τις προβλεπόμενες απαιτήσεις προσβασιμότητας. Ειδικότερα το πεδίο εφαρμογής αφορά σε:

Προϊόντα:

- α) υλικά συστήματα πληροφορικής (hardware) γενικής χρήσης από τους καταναλωτές και τα λειτουργικά συστήματα (software) για τα εν λόγω υλικά συστήματα,
- β) τερματικά πληρωμών και τερματικά αυτοεξυπηρέτησης που προορίζονται ειδικά για την παροχή υπηρεσιών και συγκεκριμένα:

- i) αυτόματες ταμειακές μηχανές,
- ii) μηχανήματα έκδοσης εισιτηρίων,
- iii) μηχανήματα ελέγχου εισιτηρίων,
- iv) διαδραστικά τερματικά αυτοεξυπηρέτησης που παρέχουν πληροφορίες, εκτός από τα τερματικά που εγκαθίστανται ως αναπόσπαστα τμήματα οχημάτων, αεροσκαφών, πλοίων ή τροχαίου υλικού,
- γ) τερματικός εξοπλισμός καταναλωτών με διαδραστικές υπολογιστικές δυνατότητες που χρησιμοποιείται για την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών,
- δ) τερματικός εξοπλισμός καταναλωτών με διαδραστική υπολογιστική δυνατότητα που χρησιμοποιείται για την πρόσβαση σε υπηρεσίες οπτικοακουστικών μέσων, και
- ε) τις συσκευές ανάγνωσης ηλεκτρονικών βιβλίων.

Υπηρεσίες:

- α) υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών πλην των υπηρεσιών μετάδοσης, οι οποίες χρησιμοποιούνται για την παροχή υπηρεσιών μεταξύ μηχανών,
- β) υπηρεσίες που παρέχουν πρόσβαση σε υπηρεσίες οπτικοακουστικών μέσων,
- γ) τα ακόλουθα στοιχεία των υπηρεσιών επιβατικών μεταφορών με αεροπορικά μέσα, λεωφορεία, σιδηροδρομικά και πλωτά μέσα, με εξαίρεση τις υπηρεσίες αστικών, προαστιακών και περιφερειακών υπηρεσιών μεταφορών για τις οποίες ισχύει μόνο η υποπερ. γε):
- γα) δικτυακούς τόπους,
- γβ) υπηρεσίες για φορητές συσκευές, συμπεριλαμβανομένων των φορητών εφαρμογών,
- γγ) ηλεκτρονικά εισιτήρια και υπηρεσίες ηλεκτρονικής έκδοσης εισιτηρίων,
- γδ) μετάδοση πληροφοριών σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών, συμπεριλαμβανομένων των ταξιδιωτικών πληροφοριών σε πραγματικό χρόνο. Ειδικά ως προς τις οθόνες πληροφοριών, αφορά μόνον στις διαδραστικές οθόνες που βρίσκονται εντός της ελληνικής επικράτειας, και
- γε) διαδραστικά αυτοεξυπηρέτησης που βρίσκονται εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ), πλην όσων είναι εγκατεστημένα ως αναπόσπαστα τμήματα οχημάτων, αεροσκαφών, πλοίων ή τροχαίου υλικού που χρησιμοποιείται στην παροχή οποιουδήποτε τμήματος των εν λόγω υπηρεσιών επιβατικών μεταφορών,
- δ) τραπεζικές υπηρεσίες για καταναλωτές,
- ε) ηλεκτρονικά βιβλία και υλικό εξοπλισμό που προορίζεται ειδικά για αυτά, και
- στ) υπηρεσίες ηλεκτρονικού εμπορίου.

Για λοιπά προϊόντα και υπηρεσίες, οι απαιτήσεις προσβασιμότητας δεν είναι δεσμευτικές για τις αναθέτουσες αρχές. Ωστόσο, αυτές ενθαρρύνονται να τις αξιοποιούν και να τις προβλέπουν στα έγγραφα της σύμβασης.

Ε. Απαιτήσεις προσβασιμότητας

Οι απαιτήσεις προσβασιμότητας ορίζονται στο Παράρτημα Ι του ν. 4994/2022 και συνιστούν υποχρεωτικές απαιτήσεις προσβασιμότητας, σύμφωνα με την παρ. 1 του άρθρου 54 και την παρ. 1 του άρθρου 282 του ν. 4412/2016.

Συγκεκριμένα στο Τμήμα Ι αυτού προβλέπονται ως υποχρεωτικές τρεις γενικές κατηγορίες απαιτήσεων στα προϊόντα που περιλαμβάνονται στην παρ. 1 του άρθρου 3 του ν. 4994/2022, οι οποίες εξειδικεύονται περαιτέρω, ώστε να μεγιστοποιείται η προβλεπόμενη χρήση τους από άτομα με αναπηρία και να συνοδεύονται από προσβάσιμες πληροφορίες σχετικά με την λειτουργία τους και τα χαρακτηριστικά προσβασιμότητάς τους:

- Απαιτήσεις σχετικά με την παροχή πληροφοριών
- Διεπαφή χρήστη και λειτουργικός σχεδιασμός
- Υπηρεσίες υποστήριξης

Στο Τμήμα ΙΙ του ίδιου Παραρτήματος, προβλέπονται επιπρόσθετες υποχρεωτικές απαιτήσεις προσβασιμότητας που αφορούν στα προϊόντα που περιλαμβάνονται στην παρ. 1 του άρθρου 3, εξαιρουμένων των τερματικών αυτοεξυπηρέτησης της περ. β, και συγκεκριμένα αφορούν στη συσκευασία και σε οδηγίες σχετικά με την εγκατάσταση και συντήρηση, αποθήκευση και διάθεση αυτών.

Στο Τμήμα ΙΙΙ του ίδιου Παραρτήματος, προβλέπονται οι υποχρεωτικές απαιτήσεις προσβασιμότητας που αφορούν σε παροχή υπηρεσιών σύμφωνα με την παρ. 2 του άρθρου 3 του ν. 4994/2022.

Στο Τμήμα ΙV του ίδιου Παραρτήματος, προβλέπονται οι υποχρεωτικές απαιτήσεις προσβασιμότητας για ειδικές υπηρεσίες.

ΣΤ1. Τεχνικές Προδιαγραφές και έλεγχος συμμόρφωσης αναφορικά με τα προϊόντα στις διαδικασίες δημοσίων συμβάσεων

Η αναθέτουσα αρχή υποχρεούται να καταρτίζει τις τεχνικές προδιαγραφές, κατά τρόπον ώστε ο συμμετέχων σε διαδικασία σύναψης δημόσιας σύμβασης οικονομικός φορέας να αξιολογείται και να προσκομίζει αποδεικτικά στοιχεία σχετικά με την πλήρωση των υποχρεωτικών απαιτήσεων προσβασιμότητας του προϊόντος που προσφέρει. Οι υποχρεώσεις των κατασκευαστών, εξουσιοδοτημένων αντιπροσώπων, εισαγωγέων, διανομέων και οικονομικών φορέων που διαχειρίζονται προϊόντα εξειδικεύονται στα άρθρα 7 έως 12 του Κεφαλαίου Γ του ν. 4994/2022.

Στο πλαίσιο αυτό, η αναθέτουσα αρχή θα πρέπει να ζητεί από τους προσφέροντες την υποβολή τεχνικού φακέλου και να αξιολογεί την συμμόρφωση του προϊόντος προς τις σχετικές απαιτήσεις προσβασιμότητας.

Επίσης, η αναθέτουσα αρχή θα πρέπει να επιβάλει την σήμανση «CE» στο προσφερόμενο προϊόν σύμφωνα με τα ειδικότερα οριζόμενα στα άρθρα 16 έως 18 του Κεφαλαίου Ε.

ΣΤ2. Τεχνικές Προδιαγραφές και έλεγχος συμμόρφωσης αναφορικά με τις υπηρεσίες στις διαδικασίες δημοσίων συμβάσεων

Η αναθέτουσα αρχή συντάσσει τους τεχνικούς όρους, κατά τρόπο ώστε ο συμμετέχων στη διαδικασία ανάθεσης οικονομικός φορέας να μπορεί να αξιολογηθεί και να αποδεικνύει ότι η παρεχόμενη υπηρεσία πληροί τις υποχρεωτικές απαιτήσεις προσβασιμότητας. Ειδικότερα, οι τεχνικές προδιαγραφές θα πρέπει να περιγράφουν τις απαιτήσεις προσβασιμότητας καθώς και τον τρόπο που αυτές θεωρείται ότι ικανοποιούνται. Οι υποχρεώσεις των παρόχων υπηρεσιών εξειδικεύονται στο άρθρο 13 του Κεφαλαίου Γ.

Τόσο στα προϊόντα όσο και στις υπηρεσίες, οι αναθέτουσες αρχές μπορούν να προβλέπουν ως όρο και να ζητούν από προσφέροντες οικονομικούς φορείς την υποβολή συγκεκριμένων προτύπων προσβασιμότητας, όπως ISO 9241.

Ζ. Κριτήρια λειτουργικής απόδοσης

Οι αναθέτουσες αρχές μπορούν να αντικαταστήσουν συγκεκριμένες τεχνικές απαιτήσεις με λειτουργικά κριτήρια, που θα προβλέπονται στα έγγραφα της σύμβασης, ώστε τα προϊόντα/υπηρεσίες να ικανοποιούν τις απαιτήσεις προσβασιμότητας.

Οι ειδικές τεχνικές απαιτήσεις είναι πολύ συγκεκριμένες απαιτήσεις, όπως "το μενού να υποστηρίζει μεγέθυνση γραμματοσειράς". Αντίθετα, τα κριτήρια λειτουργικής απόδοσης είναι

πιο γενικά και ευέλικτα, όπως "το προϊόν πρέπει να επιτρέπει σε άτομα με περιορισμένη όραση να το χρησιμοποιούν".

Η χρήση κριτηρίων λειτουργικής απόδοσης αντί τεχνικών απαιτήσεων, σύμφωνα με το Τμήμα VII του Παραρτήματος I, επιτρέπεται εφόσον συντρέχουν σωρευτικά τα κάτωθι:

- Ρητή πρόβλεψη: Οι απαιτήσεις προσβασιμότητας του εκάστοτε προϊόντος ή υπηρεσίας προβλέπουν τη δυνατότητα υποκατάστασης.
- Συμμόρφωση: Η λύση που προτείνεται πληροί πλήρως το λειτουργικό κριτήριο (όχι μερικώς ή εναλλακτικά).
- Ισοδυναμία ή υπεροχή: Το αποτέλεσμα που επιτυγχάνεται είναι ισοδύναμο ή καλύτερο από άποψη προσβασιμότητας σε σχέση με την αρχική τεχνική απαίτηση.

Ενδεικτικό Παράδειγμα

Ειδική τεχνική απαίτηση: «Το ATM πρέπει να έχει πλήκτρα με ανάγλυφα σύμβολα Braille».

Λειτουργικό κριτήριο απόδοσης: «Το ATM πρέπει να μπορεί να χρησιμοποιείται από άτομα με τύφλωση χωρίς οπτική καθοδήγηση».

Θα μπορούσε να υποκατασταθεί η τεχνική προδιαγραφή που αφορά στην ύπαρξη του συστήματος Braille στο ATM, με το λειτουργικό κριτήριο της φωνητικής εντολής. Στην περίπτωση αυτή και εφόσον εξασφαλίζεται ασφαλώς το απόρρητο των συναλλαγών, θα πρέπει να αποδεικνύεται πραγματικά η ισοδύναμη ή καλύτερη προσβασιμότητα των ατόμων με προβλήματα όρασης στις τραπεζικές συναλλαγές.

Πέραν των ανωτέρω, οι αναθέτουσες αρχές, μπορούν να ενσωματώνουν τις απαιτήσεις προσβασιμότητας στα έγγραφα της σύμβασης, όχι μόνο μέσω ειδικών τεχνικών προδιαγραφών, λειτουργικών κριτηρίων ή προτύπων, αλλά και μέσω άλλων ειδικών όρων. (π.χ. πρόβλεψη κριτηρίου ανάθεσης σύμβασης με θέση ποιοτικών κριτηρίων και αυξημένη βαθμολόγηση προσφορών που ικανοποιούν απαιτήσεις προσβασιμότητας πέραν των υποχρεωτικών ελάχιστων).

Η παρούσα να δημοσιευτεί στον ιστότοπο του Υπουργείου Ανάπτυξης (<https://www.mindev.gov.gr/>), της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου (<https://www.gge.mindev.gov.gr/>), και να αναρτηθεί στον ιστοχώρο του Προγράμματος Διαύγεια.

ΑΚΡΙΒΕΣ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ
Ο προϊστάμενος του Τμήματος Εξυπηρέτησης
Κοινού και Πρωτοκόλλου

κ.α.α.
ΓΕΝΝΑΙΟΥ ΕΥΣΤΑΘΙΑ

Με εντολή Υπουργού
Ο ΓΕΝΙΚΟΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ ΕΜΠΟΡΙΟΥ

ΑΝΑΓΝΩΣΤΟΠΟΥΛΟΣ ΣΩΤΗΡΙΟΣ

Εσωτερική Διανομή:

- Γραφείο κ. Υπουργού Ανάπτυξης
- Γραφείο κ. Γενικού Γραμματέα Εμπορίου
- Γραφείο κ. Γενικού Διευθυντή Δημοσίων Συμβάσεων
- Διεύθυνση Σχεδιασμού, Προγραμματισμού και Υποστήριξης
- Διεύθυνση Διαχείρισης Διαγωνιστικών Διαδικασιών
- Διεύθυνση Έρευνας Αγοράς και Τεχνικών Προδιαγραφών