भारत सरकार

नागर विमानन मंत्रालय

राज्य सभा

तारांकित प्रश्न संख्या : *161

सोमवार, 18 दिसम्बर, 2023 (27 अग्रहायण, 1945 (शक)) को दिया जाने वाला उत्तर

*****

विलंबित उड़ानों के यात्रियों के हितों के प्रति उदासीनता

***161. श्री राम नाथ ठाकुरः**

क्या **नागर विमानन** मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे किः

(क) क्या सरकार देश में विमान यात्रियों के हितों को ध्यान में रखते हुए निर्धारित समय से दो घंटे से अधिक देरी से संचालित होने वाली उड़ानों के संबंध में दण्डात्मक कार्रवाई करती है;

(ख) यदि हाँ, तो यात्रियों के हितों को ध्यान में रखकर कितने विलंब के बाद कार्रवाई किए जाने का प्रावधान है;

(ग) गत एक वर्ष के दौरान विलंबित उड़ानों के संबंध में की गई कार्रवाई का ब्यौरा क्या है; और

(घ) गत एक वर्ष के दौरान किसी यात्री की कनेक्टिंग फ्लाइट छूट जाने पर विलंबित उड़ान संबंधित एयनलांइस के विरूद्ध की गई कार्रवाई का ब्यौरा क्या है, और इस संबंध में नियम क्या हैं ?

उत्तर

नागर विमानन मंत्री (श्री ज्योतिरादित्य मा. सिंधिया)

(क) से (घ) : विवरण सदन के पटल पर रखा गया है।

******

"विलंबित उड़ानों के यात्रियों के हितों के प्रति उदासीनता" के संबंध में राज्य सभा के दिनांक 18.12.2023 के तारांकित प्रश्न (*) संख्या 161 के उत्तर से संदर्भित विवरण।

(क)और (ख): उड़ाने विभिन्न कारणों से प्रभावित होती हैं, जैसे मौसम, तकनीकी, प्रचालनिक, हवाई यातायात नियंत्रण (एटीसी), रैंप, हवाईअड्डा संबंधी मुद्दों, आदि जो एयरलाइनों के नियंत्रण से बाहर होते हैं।
हवाई यात्रियों को, बोर्डिंग से इनकार किए जाने, उड़ानें रद्द होने और विलंबित होने के मामले में, समुचित सुरक्षापायों का प्रावधान करने के लिए नागर विमानन महानिदेशालय (डीजीसीए) ने "बोर्डिंग से इनकार किए जाने, उड़ानें, रद्द होने और उड़ानों में देरी के कारण, एयरलाइनों द्वारा यात्रियों को प्रदान की जाने वाली सुविधाएं" शीर्षक वाली नागर विमानन अपेक्षांए (सीएआर) जारी की हैं।

नागर विमानन अपेक्षाओं मे निम्नानुसार देरी के मामले में भोजन और अल्पाहार प्रदान करने का प्रावधान है:

2.5 घंटे तक के उड़ान ब्लॉक समय के लिए 2 घंटे या अधिक।
2.5 घंटे से 5 घंटे तक के उड़ान ब्लॉक समय के लिए 3 घंटे या उससे अधिक
5 घंटे से अधिक के उड़ान ब्लॉक समय के लिए 4 घंटे या अधिक

एयरलाइन या तो 6 घंटे की अवधि के भीतर वैकल्पिक उड़ान का विकल्प देगी अथवा 6 घंटे से अधिक की देरी के मामले में यात्री को टिकट का पूरा रिफंड करेगी।
एयरलाइन 24 घंटे से अधिक के विलंब के मामले में या 20:00 से 03:00 बजे के बीच प्रस्थान करने वाली उड़ानों के सम्बध में प्रस्थान के मूल घोषित निर्धारित समय के 6 घंटे से अधिक की देरी के मामले में एयरलाइन, होटल आवास उपलब्ध कराएगी।

(ग) और (घ): नागर विमानान महानिदेशालय (डीजीसीए), निर्धारित नियमों का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए देश के विभिन्न हवाईअड्डों का रैडंम आधार पर निरीक्षण करता है। यदि कोई एयरलाइन विनियमों का उल्लंघन करती पाई जाती है, तो वित्तीय शास्ति सहित दंडात्मक कार्रवाई की जाती है। उड़ानों में देरी के कारण प्रभावित यात्रियों की सुविधा के लिए एयरलाइनों द्वारा 2312.06 लाख रुपए खर्च किए गए है।

सितंबर 2023 के महीने में हाल ही में किए गए उड़ान में देरी के कारण प्रभावित यात्रियों की सुविधाओं के संबंध में निरीक्षण के दौरान एअर इंडिया को अनुपालन नहीं करते हुए पाया गया। निरीक्षण के निष्कर्षों के आधार पर एअर इंडिया पर वायुयान नियमावली 1937 के अनुसार शास्ति लगाई गई है।

यात्रियों से संबंधित आंकड़े नहीं रखे गए है, जिनकी उड़ानों में देरी के कारण कनेक्टिंग फ्लाइट छूट गई थी

*****