भारत सरकार
नागर विमानन मंत्रालय
लोक सभा
मौखिक प्रश्न संख्या : 253
गुरुवार, 8 अगस्त, 2024/17 श्रावण, 1946 (शक) को दिया जाने वाला उत्तर

उड़ानों के रद्द होने की स्थिति में मुआवजा

***253. श्री माथेश्वरन वी.एस.:**

क्या **नागर विमानन मंत्री** यह बताने की कृपा करेंगे कि:

(क) तमिलनाडु में सेलम विमानपत्तन के विस्तार की स्थिति क्या है और इसके विस्तार को पूरा करने के लिए क्या समय-सीमा निर्धारित की गई है;

(ख) क्या सरकार का उड़ानों के रद्द होने के कारण प्रभावित होने वाले नागर विमानन महानिदेशालय के दिशा-निर्देश सीएआर 3.3.2 खंड ग की श्रेणी के अंतर्गत आने वाले ग्राहकों को दिए जाने वाले मुआवजे में वृद्धि करने का विचार है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;

(ग) उड़ानों के रद्द होने से प्रभावित होने वाले ग्राहकों को 10,000 रुपए की क्षतिपूर्ति के लिए किस आधार पर मानदंड निर्धारित किए गए हैं;

(घ) नागर विमानन महानिदेशालय के दिशा-निर्देशों सीएआर 3.3.2 खंड ग का अनुपालन करने के लिए विमान कंपनी प्रचालकों के लिए क्या समय-सीमा निर्धारित की गई है; और

(ङ) क्या यह सच है कि इकोनॉमी, प्रीमियम इकोनॉमी और बिजनेस क्लास के यात्रियों को दिए जाने वाले मुआवजे में कोई अंतर नहीं है, क्योंकि बिजनेस क्लास के टिकट की कीमत लगभग 25,000 रुपये से अधिक होती है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है?

उत्तर
नागर विमानन मंत्री (श्री किंजरापु राममोहन नायडू)

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

'उड़ानों के रद्द होने की स्थिति में मुआवजा' के संबंध में श्री माथेश्वरन वी.एस. द्वारा दिनांक 08.08.2024 को पूछे गए लोक सभा के मौखिक प्रश्न संख्या 253 के भाग (क) से (ङ) के उत्तर में संदर्भित विवरण।

(क): भारतीय विमानपत्तन प्राधिकरण (भाविप्रा) ने चरण-1 के अंतर्गत एटीआर-72 प्रकार के विमानों के उपकरण उड़ान नियम (आईएफआर) प्रचालन के लिए सेलम हवाईअड्डे को विकसित करने की योजना बनाई है। इस उद्देश्य के लिए 177 एकड़ भूमि उपलब्ध कराने के लिए राज्य सरकार से अनुरोध किया गया है।

(ख): जी नहीं, वर्तमान में सीएआर के मौजूदा प्रावधानों में ऐसा कोई संशोधन प्रस्तावित नहीं है।

(ग): उड़ान (उड़ानों) में व्यवधान और विशेष रूप से उड़ान पर बुक किए गए यात्रियों को बिना उचित सूचना के बोर्डिंग से इनकार करने, उड़ान रद्द होने और विलंब के मामले में हवाई यात्रियों के लिए उचित सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए, डीजीसीए वैश्विक परिपाटी के अनुरूप यात्रियों और स्टेकधारकों के हितों की रक्षा के लिए स्टेकधारकों से प्राप्त व्यवहार्य टिप्पणियों/सुझावों को शामिल करने के पश्चात वायुयान नियमावली, 1937 के नियम 133क के प्रावधानों के अंतर्गत सीएआर को जारी/संशोधित करता है।

(घ): उपर्युक्त सीएआर के अनुसार, यदि यात्री को निर्धारित उड़ान परिचालन समय से कम से कम 24 घंटे पहले उड़ान के रद्द होने की सूचना नहीं दी जाती है, तो एयरलाइनें या तो वैकल्पिक उड़ान उपलब्ध कराएगी या सीएआर खंड-3, □□□□□□□□-एम, भाग-II, शीर्षक 'सार्वजनिक परिवहन उपक्रमों के यात्रियों को एयरलाइन टिकटों की राशि की वापसी', के अनुसार हवाई टिकट की पूरी धनवापसी के अलावा क्षतिपूर्ति प्रदान करेगी, जिसके अनुसार निम्नलिखित समयसीमा का पालन करते हुए इस तरह की धनवापसी की प्रक्रिया की जाती है:

(i) क्रेडिट कार्ड से भुगतान के मामले में, एयरलाइन द्वारा उड़ान के रद्द होने के सात दिनों के भीतर क्रेडिट कार्डधारक के खाते में धनवापसी की जाएगी।
(ii) नकद लेनदेन के मामले में, एयरलाइन के उस कार्यालय द्वारा तत्काल धनवापसी की जाएगी, जहाँ से टिकट खरीदा गया था।
(iii) ट्रैवल एजेंट/पोर्टल के माध्यम से टिकट खरीदने के मामले में, धन वापसी का दायित्व एयरलाइनों का होगा, क्योंकि एजेंट उनके नियुक्त प्रतिनिधि होते हैं। एयरलाइनों को यह सुनिश्चित करना होगा कि धनवापसी की प्रक्रिया 30 कार्य दिवसों के भीतर पूरी हो जाए।

(ङ) सीएआर खंड-3, □□□□□□□□-एम, भाग-IV के अनुसार एयरलाइनें या तो यात्री को स्वीकार्य वैकल्पिक उड़ान उपलब्ध कराएगी या निम्नलिखित प्रावधानों के अनुसार हवाई टिकट की पूरी धनवापसी के अलावा क्षतिपूर्ति भी प्रदान करेगी:

(i) 01 घंटे तक के ब्लॉक समय वाली उड़ानों के लिए 5,000 रुपए या बुक किया गया एकतरफा मूल किराया और एयरलाइन ईंधन शुल्क, जो भी कम हो।
(ii) 01 घंटे से अधिक और 02 घंटे तक के ब्लॉक समय वाली उड़ानों के लिए 7,500 रुपये या बुक किया गया एकतरफा मूल किराया और एयरलाइन ईंधन शुल्क, जो भी कम हो।

(iii) 02 घंटे से अधिक के ब्लॉक समय वाली उड़ानों के लिए 10,000 रुपये या बुक किया गया एकतरफा मूल किराया और एयरलाइन ईंधन शुल्क, जो भी कम हो।

इसके अलावा, एयरलाइन उन मामलों में क्षतिपूर्ति करने के लिए बाध्य नहीं होगी जहां उड़ान रद्द और उसमें विलंब, किसी अप्रत्याशित घटना अर्थात एयरलाइन के नियंत्रण से परे असाधारण परिस्थितियों के कारण हुआ है।

चूंकि प्रदान किया गया मुआवजा संबंधित धनवापसी से अलग है, इसलिए यह बुक की गई टिकट की श्रेणी को ध्यान में रखे बिना समान रूप से प्रदान किया जाता है।

******