भारत सरकार
नागर विमानन मंत्रालय
लोक सभा
लिखित प्रश्न संख्या : 2789
गुरुवार, 12 दिसंबर, 2024/21 अग्रहायण, 1946 (शक) को दिया जाने वाला उत्तर

एयर सेवा पोर्टल पर शिकायतें

2789. श्रीमती कनिमोझी करुणानिधि:

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

(क) क्या सरकार को अपने एयर सेवा पोर्टल पर एयरलाइनों के विरूद्ध कोई शिकायतें प्राप्त हुई हैं;

(ख) यदि हां, तो तत्संबंधी वर्ष-वार ब्यौरा तथा उक्त शिकायतों की स्थिति क्या है;

(ग) हवाई टिकटों की ओवरबुकिंग तथा उड़ान में देरी के संबंध में शिकायतों का ब्यौरा तथा उनकी स्थिति क्या है;

(घ) सरकार द्वारा एयरलाइनों द्वारा यात्रियों को बेहतर सेवा प्रदान करना सुनिश्चित करने के लिए क्या उपाय किए गए हैं/किए जा रहे हैं; और

(ङ) क्या सरकार ने सभी एयरलाइनों की सेवा वितरण के संबंध में समय-समय पर ऑडिट किया है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है?

उत्तर
नागर विमानन मंत्रालय में राज्य मंत्री (श्री मुरलीधर मोहोल)

(क) और (ख) जी हाँ, सरकार को एयरलाइनों के विरुद्ध 50,620 शिकायतें प्राप्त हुई हैं और एयर सेवा पोर्टल पर 50,539 शिकायतों (दिनांक 01.01.2021 से दिनांक 03.12.2024 तक) का समाधान कर दिया गया है।

एयर सेवा पोर्टल पर एयरलाइनों के विरुद्ध प्राप्त वर्ष-वार शिकायतें इस प्रकार हैं

वर्ष	**प्राप्त शिकायत**	**समाधित शिकायत**
2021	12,670	12,670
2022	8,578	8,578
2023	12,657	12,657
2024	16,715	16,634

(दिनांक 03.12.2024 तक)

(ग) एयर सेवा पोर्टल पर हवाई टिकटों की ओवरबुकिंग की कोई अलग श्रेणी नहीं है। तथापि, उड़ान देरी की शिकायतों और उनकी स्थिति का वर्ष-वार विवरण निम्नानुसार है

वर्ष	**प्राप्त शिकायत**	**समाधित शिकायत**
2021	491	491
2022	1142	1142
2023	2544	2544
2024	4442	4433

(दिनांक 03.12.2024 तक)

(घ) हवाई यात्रियों के लिए समुचित सुरक्षा सुनिश्चित करने हेतु, डीजीसीए ने निम्नलिखित यात्री-केंद्रित विनियम जारी किए हैं।

i) दिव्यांग व्यक्तियों और/या कम गतिशीलता वाले व्यक्तियों का हवाई परिवहन।

ii) यात्रियों को एयरलाइन टिकट का रिफंड

iii) बोर्डिंग से इंकार, उड़ानों के रद्द होने और उड़ानों में देरी के कारण एयरलाइनों द्वारा यात्रियों को प्रदान की जाने वाली सुविधाएँ (सीएआर खण्ड 3, श्रृंखला एम, भाग IV)।

(ङ) यात्री सेवा वितरण पर प्रासंगिक नागर विमानन अपेक्षाओं के अंतर्गत निर्धारित प्रावधानों के अनुपालन को सुनिश्चित करने के लिए, डीजीसीए द्वारा वार्षिक निगरानी योजना के अनुसार मुंबई, नई दिल्ली और चैन्ने, बैंगलोर तथा हैदराबाद को शामिल करते हुए निगरानी (नियोजित निरीक्षण) की जाती है।

*****