



شبه ۱۷ شهریور ۱۳۹۴ - ۰۷:۴۸

حقوق مسافر؛ توشه جا مانده از پرواز

در حالی که ماه‌ها از ابلاغ دستورالعمل حقوق مسافر در پروازهای داخلی می‌گذرد، اما همچنان خبری از حقوق مسافر نیست و اجرای این دستورالعمل همانند توشه جامانده مسافران در فرودگاه‌ها به حاشیه رفته است.

حقوق مسافر؛ توشه جا مانده از پرواز

در حالی که ماه‌ها از ابلاغ دستورالعمل حقوق مسافر در پروازهای داخلی می‌گذرد، اما همچنان خبری از حقوق مسافر نیست و اجرای این دستورالعمل همانند توشه جامانده مسافران در فرودگاه‌ها به حاشیه رفته است.

به گزارش خبرنگار جام‌جم، بررسی‌ها نشان می‌دهد در ماه‌های گذشته تاخیرهای هوایی تا جایی افزایش یافته که باعث نارضایتی مسافران شده است. نگاهی به آخرین آمار ماهانه منتشره از تاخیر پروازها در مرداد امسال با رشد نزدیک به ۵۰ درصدی مواجه شده است و نشان می‌دهد در این ماه شش شرکت هواپیمایی پرتقاضا از کل ایرلاین‌های موجود کشورمان در مجموع، ۲۴۰۶ پرواز انجام داده‌اند که از این میان ۱۳۷۳ پرواز (معادل بیش از ۵۰ درصد پروازها) با تاخیر بیش از ۴۵ دقیقه انجام شده است.

این در حالی است که شمار زیادی از مسئولان سازمان هواپیمایی کشوری علت تاخیر پروازها را نقص فنی و رعایت ایمنی پرواز برای حفظ جان مسافران اعلام می‌کنند، اما اگر فراموش نکنیم تامین امنیت جانی مسافران از اولویت‌های اصلی شرکت‌های هوایی است. مساله اصلی این است که متضرر اصلی این تاخیرها مسافرانی هستند که در هیچ جای معادله سازمان هواپیمایی نقش ندارند و در این مورد باید پرسید آیا واقعا تمام این تاخیرها به دلیل تامین امنیت مسافران بوده است؟

در این بین پاسخگو نبودن ایرلاین‌ها و بهانه‌هایی مانند شرایط جوی که ایرلاین‌ها را از پرداخت هزینه نجات می‌دهد، باعث شده تا حقوق مسافران که بر اساس یک برنامه زمانبندی با هواپیما سفر می‌کنند، کمرنگ شود. موضوع دیگری که در این خصوص مطرح است، جنگی احتمالی است که بر سر محتوای آیین‌نامه حمایت از حقوق مسافران هوایی بین سازمان هواپیمایی کشوری و خطوط هوایی در جریان است. بر این اساس، در آیین‌نامه یاد شده به تاخیرهای بیش از چهار ساعت جریمه‌های سنگینی تعلق می‌گیرد و شرکت‌های هوایی زیر بار اجرای آن نمی‌روند. به همین علت رشد این تاخیرها در واقع واکنشی به مفاد این آیین‌نامه است که وزارت راه و شهرسازی تاکنون زیربار اصلاح و تعدیل جریمه‌های قید شده در آن نرفته است.

حقوق مسافر چند بعد دارد
در همین حال مقصود اسعدی‌سامانی، دبیر انجمن شرکت‌های هواپیمایی در گفت‌وگو با جام‌جم اظهار کرد: حقوق مسافر فقط مربوط به ایرلاین‌ها نمی‌شود و شرکت فرودگاه‌ها و شهرداری‌ها نیز در این حقوق سهیم هستند که متاسفانه در دستورالعمل صادر شده از سوی وزارت راه و شهرسازی دیده نشده است. البته برای مشکلاتی مانند رعایت نکردن کامل حقوق مسافر طی جلساتی در انجمن شرکت‌های هواپیمایی با مسئولان وزارت راه و شهرسازی تصمیماتی گرفته شد که قرار است در آینده نزدیک همه مفاد مربوط به حقوق مسافر رعایت شود. وی گفت: همه ایرلاین‌ها موظف به رعایت حقوق مسافر مربوط به خود هستند، اما برخی از آنها برای جلب رضایت مشتری قانون را رعایت و بعضی خساراتی هم پرداخت می‌کنند.

تاخیرها در همه دنیا وجود دارد
دبیر انجمن شرکت‌های هواپیمایی با اشاره به این که تاخیرها در تمام کشورهای دنیا وجود دارد و فقط مختص به ایرلاین‌های ایرانی نیست، به جام‌جم گفت: در سایت‌های بین‌المللی که تاخیرهای پروازی در اغلب پروازهای دنیا موجود است، می‌بینیم حتی در بزرگ‌ترین فرودگاه‌های دنیا هم تاخیرهای زیادی وجود دارد؛ درحالی که شرکت‌های آنها نه با تحریم روبه‌رو بودند و نه مشکلات مالی داشتند. وی با بیان این‌که شرکت‌های هواپیمایی بنگاه اقتصادی است و تلاش دارند رضایت مشتری را جلب کنند، زیرا منبع درآمد آنها مسافران هستند، ادامه داد: تاخیرها خارج از اراده شرکت‌هاست، زیرا شرکت‌ها با نیروی انسانی، امکانات و ابزاری که در اختیار دارند، تلاش می‌کنند پروازها را بموقع انجام دهند. اسعدی‌سامانی با تاکید بر این‌که تاخیرها برای ایرلاین هزینه به دنبال دارد و هیچ شرکتی هم به دنبال زیان نیست، گفت: تاخیرها در همه کشورها وجود دارد به طوری که در آمریکا که تولیدکننده هواپیماست، به طور میانگین ۲۵ درصد پروازها با تاخیر انجام می‌شود.

زنجیره دارای اشکال است

حمید غوابش، کارشناس صنعت حمل و نقل در گفت‌وگو با جام‌جم اظهار کرد: به‌طور کلی تاخیر در پرواز ایرلاین‌ها و به بیان بهتر رعایت نشدن حقوق مسافر در پروازها معطوف به زنجیره‌ای از عوامل است و نمی‌توان فقط به یک عامل به عنوان اصلی‌ترین دلیل بسنده کرد. وی افزود: بسیاری از مشکلات به نبود مدیریت و هماهنگی در برخی دستورالعمل‌ها برمی‌گردد، چون به طور کلی سیستم حمل‌ونقل هوایی زنجیره‌ای از همکاری میان گروه‌های مختلف است. غوابش با اشاره به تاخیر پروازها و رعایت نشدن حقوق مسافر اظهار کرد: نبود هماهنگی میان دستورالعمل‌های دولت در تعیین نرخ بلیت هواپیما و در مقابل، پرداخت هزینه‌ها و قیمت هزینه‌های خدمات فرودگاهی از جمله عواملی است که باید به آن توجه داشت.

وی اضافه کرد: از سوی دیگر دولت با تعیین دستورالعمل‌هایی در رابطه با در نظر گرفتن منافع عمومی در سطح جامعه، قیمت تمام شده بلیت هواپیما را به ایرلاین‌ها دیکته کرده، ولی از سوی دیگر بدون در نظر گرفتن نظرات ایرلاین‌ها، اجازه افزایش قیمت خدمات فرودگاهی را به شرکت فرودگاه‌ها داده است. این در حالی است که افزایش قیمت خدمات فرودگاهی به ذات خود مشکل‌ساز نیست، اما با توجه به حجم مراودات مالی و البته تسویه‌حساب‌ها میان دستگاه‌های مربوط ناگهان تفاوت‌های فاحشی در این بین ایجاد می‌شود که از توان ایرلاین‌ها با توجه به شرایط موجود خارج است و می‌تواند مشکلاتی را برای ارائه خدمات پرواز ایجاد کند.

این کارشناس صنعت حمل و نقل با اشاره به این که وجود تاخیر مهم‌ترین گزینه رعایت نکردن حقوق مسافران هوایی است، گفت: علت برخی تاخیرها، گرما و فصل است. کشور ما در منطقه‌ای گرم و پراارتفاع قرار گرفته است که این عوامل در کنار افزایش تقاضای سفر در فصل پیک سفرهای تابستانی دست به دست هم داده تا شاهد افزایش تاخیرهای پروازی باشیم. در این مورد ایرلاین‌ها با توجه به شرایط موجود ناوگان خود و گرمای هوا گاهی مجبور به ایجاد تاخیر خودخواسته در پروازها هستند تا بتوانند ریسک پرواز را کاهش دهند. وی افزود: ممکن است تمام عوامل برای پرواز از طرف ایرلاین مهیا باشد، اما شرکت‌های سوخت‌رسان، شرکت‌های خدماتی یا حتی کترینگ‌ها نتوانند در زمان مناسب نسبت به تجهیز و آماده‌سازی هواپیما اقدام کنند که همین موضوع دوباره به تاخیر منجر خواهد شد.

دستورالعمل حقوق مسافر
دستورالعمل حقوق مسافر در پروازهای داخلی از ۳۱ فروردین ماه امسال به شرکت‌های هواپیمایی ابلاغ شد. طبق دستورالعمل حقوق مسافر در پروازهای داخلی، مطالبات مسافران در مواردی چون «پذیرایی در زمان بروز تاخیر»، «ابطال پرواز توسط ایرلاین»، «تاخیرات پروازی»، «شفاف‌سازی نرخ بلیت و خدمات هوایی» و دیگر موارد تعیین شده تا همه ۱۶ شرکت هواپیمایی داخلی ملزم به اجرای آن باشند. تاخیرها به سه گروه تاخیرهای بین یک تا دو ساعت، تاخیرهای بین دو تا چهار ساعت و تاخیرهای بیش از چهار ساعت تقسیم شده و وظایف ایرلاین‌ها در برابر مسافران متناسب با زمان و دلیل تاخیرها نیز مشخص شده است.

جدول تاخیر برخی ایرلاین‌های ایران در مرداد سال جاری
محمدحسین علی‌اکبری
اقتصاد