ATConf/7-WP/169[1]
25/9/26

منظمة الطيران المدني الدولي

ورقة عمل

المؤتمر العالمي السابع للنقل الجوّي

مونتريال، كندا، من ١٦ إلى ٢٠٢٦/١١/٢٠

البند ٣ من جدول الأعمال: تعزيز الأطر التنظيمية والمؤسسية

٣-٣: تعزيز آلية التخطيط لحالات الطوارئ وحماية المستهلك من أجل منظومة طيران تتسم بالمرونة

تحديث أحكام حماية المستهلك وحقوق الركاب والحاجة إلى آلية للتخطيط لحالات الطوارئ

(مقدّمة من جمهورية فنزويلا البوليفارية بدعم من ١٧ دولة عضواً[2] في لجنة أمريكا اللاتينية للطيران المدني)

الموجز التنفيذي

تعرض ورقة العمل هذه مرونة الدولة الفنزويلية في مواجهة تحديات الطيران التجاري، مثل جائحة فيروس كورونا والزلزال الذي وقع مؤخراً في ٢٠٢٦/٦/٢٤. وتتضمن الشروط العامة للنقل الجوي في فنزويلا قواعد لضمان حماية الركاب. وتشمل هذه القواعد تدابير للطوارئ في حالتي: طوارئ الصحة العامة التي تثير قلقاً دولياً (PHEIC) والكوارث الطبيعية أو الأحداث الكبرى الأخرى التي تستوجب إعلان السلطة التنفيذية الوطنية حالة الطوارئ.

ويلزم تعزيز إطار حماية المستهلك من خلال الجمع بين الكشف عن المخاطر واستراتيجيات للتأقلم والتعافي بشكل سريع وآمن وفعّال لخدمات النقل الجوي. ولذلك من الضروري تقييم خطط الطوارئ للطيران المدني وتعزيزها وموائمتها مع لوائح حماية الركاب.

ويُقترح اعتماد إطار عملي قابل للتكرار لتحقيق توافق أكبر بين خطط الطوارئ ولوائح حماية الركاب.

الإجراءات: يُدعى المؤتمر إلى القيام بما يلي:

أ) حثّ الدول على تقييم إطارها التنظيمي لحماية المستهلك وتعزيزه وإدراج منهجيات منسّقة للمساعدة في حالات الطوارئ أثناء الاضطرابات الواسعة النطاق، مع مراعاة ما يلي:

- التوافق بين مختلف خطط الطوارئ الموضوعة؛
- إمكانية مساءلة مختلف الجهات المعنية؛
- تدريب الموظفين على إدارة حالات الطوارئ بما في ذلك مساعدة الركاب؛
- تشكيل لجنة مشتركة بين المؤسسات للتصدي لحالات الطوارئ يجري تفعيلها عبر بروتوكولات مشتركة بين المؤسسات في حالة حدوث اضطرابات في الطيران المدني؛

[1] النسخة الإسبانية مقدّمة من جمهورية فنزويلا البوليفارية.

[2] بليز وبوليفيا (دولة – المتعددة القوميات) وشيلي وكوستاريكا وكوبا والجمهورية الدومينيكية وإكوادور والسلفادور وغواتيمالا وغيانا وهندوراس وجامايكا والمكسيك ونيكاراغوا وبنما وباراغواي وأوروغواي.

ب) حثّ الدول على وضع بروتوكولات لمساعدة الركاب، بما في ذلك إرشادات ومعلومات للظروف الاستثنائية والإجراءات الواجب اتباعها أثناء حالة الطوارئ.	
الأهداف الاستراتيجية:	ترتبط هذه الورقة بالهدف الاستراتيجي "التنمية الاقتصادية للنقل الجوي تضمن تحقيق الازدهار الاقتصادي والرفاه المجتمعي للجميع".
الآثار المالية:	لا ينطبق
المراجع:	الوثيقة Doc 10227 – قرارات الجمعية العمومية السارية (اعتبارا من ٢٠٢٥/١٠/٣) قرار الجمعية العمومية ٤٢-٢٦- "البيان الموحد لسياسات الإيكاو المستمرة في مجال النقل الجوي" الوثيقة Doc 10221 – الدورة الثانية والأربعون للجمعية العمومية. مونتريال، من ٢٠٢٥/٩/٢٣ إلى ٢٠٢٥/١٠/٣. اللجنة الاقتصادية. التقرير المبادئ الأساسية للإيكاو بشأن حماية المستهلك (المبادئ الأساسية للإيكاو)

١- المقدمة

١-١ عالجت فنزويلا الآثار المدمّرة لجائحة فيروس كورونا ومؤخرا ع زلزالين أثّرا في جزء من القطاعات الإنتاجية وتسبّبا في تعطيل العمليات في المطار الرئيسي في البلاد. وبما أن النقل الجوي ركيزة أساسية للربط مع بقية العالم، ولأجل التخفيف من الأضرار في حالات الطوارئ، لا بد من اتخاذ التدابير اللازمة لحماية الأرواح البشرية ورعاية الركاب.

١-٢ وتضمن الدولة الفنزويلية تطوير الطيران التجاري وفقاً لمبادئ اتفاقية الطيران المدني الدولي (اتفاقية شيكاغو)، وهي ملتزمة التزاماً راسخاً بحماية الحقوق الأصيلة للركاب في النقل الجوي العام. ويجب على مقدمي خدمات النقل الجوي التقيد بمعايير جودة صارمة، بما في ذلك تزويد المستخدمين بمعلومات كافية عن المنتجات والخدمات التجارية المعروضة.

١-٣ وتتماشى لوائح حماية الركاب المعمول بها في فنزويلا، التي جرى تحديثها في عام ٢٠٢٤، مع المبادئ الأساسية التي وضعتها منظمة الطيران المدني الدولي (الإيكاو) بشأن حماية المستهلك. وتتضمن هذه اللوائح تدابير للطوارئ للتصدي لحالتي: طوارئ الصحة العامة التي تثير قلقاً دولياً والكوارث الطبيعية أو الأحداث الكبرى الأخرى التي تستوجب إعلان السلطة التنفيذية الوطنية حالة الطوارئ، وذلك وفقاً لقواعد الإطار القانوني المطبق. والغرض من ذلك هو بناء ثقة الجمهور المسافر وضمان التعافي السريع والآمن والموثوق والمستدام للعمليات الجوية الدولية.

٢- المناقشة

٢-١ يمكن أن يعوق الاضطراب الواسع النطاق تواصل الجهات المعنية وتنسيق حماية الركاب ومساعدتهم بسبب عدم وضوح الحدود الفاصلة بين المسؤوليات المشتركة بين شركات الطيران والوسطاء والجهات صاحبة الامتيازات. كما أن اختلاف الأطر التنظيمية بين الدول يمكن أن يتسبب في حدوث تأخيرات ويعوق الاستجابة الكفؤة والفعالة لحالات الطوارئ.

٢-٢ ويتمثل التحدي في ضمان المرونة التشغيلية وحماية الركاب في آن واحد من خلال فتح قنوات اتصال رسمية إلزامية في حالات الطوارئ بين شركات الطيران والمطارات والسلطات. وبالإضافة إلى ذلك، ينبغي إعداد آليات لتفعيل تدابير حماية الركاب في حالة الطوارئ بغرض حماية الأرواح البشرية وضمان تقديم المساعدة.

٣- الاستنتاجات

٣-١ إن وجود إطار تنظيمي أكثر متانة لحماية المستهلك يتضمن أحكاماً للتصدي للاضطرابات الواسعة النطاق وصلات بخطط الطوارئ فضلاً عن وجود النظم الإدارية المنسّقة بين مختلف الجهات المعنية سيسهم في إرساء منظومة نقل جوي آمنة وموثوقة وتتسم بالمرونة.

٣-٢ وتظل جمهورية فنزويلا البوليفارية ملتزمة بتنفيذ توصيات الإيكاو بشأن حماية الركاب، إدراكاً منها للتأثير الإيجابي للإجراءات المستدامة في تعزيز ثقة جمهور المسافرين.

— انتهى —