ATConf/7-WP/217
18/11/26

المؤتمر العالمي للنقل الجوي

الاجتماع السابع

مونتريال، من ١٦ إلى ٢٠٢٦/١١/٢٠

البند ٣: تعزيز الأطر التنظيمية والمؤسسية

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

مشروع التقرير

البند ٣: تعزيز الأطر التنظيمية والمؤسسية

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

ملاحظة: نظر المؤتمر في هذا البند من جدول الأعمال في جزأين: (أ) تعزيز حماية المستهلك؛ و(ب) آليات التخطيط لحالات الطوارئ.

الجزء (أ): تعزيز حماية المستهلك

٣-٣-١ الوثائق

٣-٣-١-١ تناولت الأمانة العامة في ورقة العمل WP/6 التحديات القائمة في تنفيذ أطر حماية المستهلك في ظل تطور أسواق النقل الجوي والاضطرابات الواسعة النطاق. وحددت الورقة مسائل ناشئة عن تشتت الأطر التنظيمية واختلاف المنهجيات الوطنية لحماية الركاب وتباين ترتيبات التأهب للطوارئ والتنسيق، مما قد يؤدي إلى تفاوت معاملة الركاب أثناء الاضطرابات. واقترحت إطاراً عملياً لتعزيز حماية المستهلك من خلال زيادة الاتساق وتوضيح توزيع المسؤوليات وتعزيز التأهب وتحسين التنسيق وتوسيع تبادل المعلومات بين الجهات المعنية. ودُعي المؤتمر إلى النظر في توصيات ترمي إلى تعزيز أطر حماية المستهلك والتخطيط لحالات الطوارئ وتشجيع اتباع منهجية أكثر اتساقاً إزاء حقوق الركاب وحث الدول على الانضمام على نطاق أوسع إلى اتفاقية توحيد بعض قواعد النقل الجوي الدولي (اتفاقية مونتريال، ١٩٩٩).

٣-٣-١-٢ وتناولت البرازيل في ورقة العمل WP/78، بتأييد من ١٨ دولة عضواً في لجنة الطيران المدني لأمريكا اللاتينية (LACAC)[١]، استخدام الحلول الرقمية لتحسين تجربة السفر بالنسبة للركاب ومعالجة شكاوى المستهلكين وتسوية المنازعات في النقل الجوي. واستعرضت الورقة تجربة البرازيل في استخدام منصات تسوية المنازعات عبر الإنترنت والأدوات الرقمية الخاصة بالقطاع لتيسير الحصول على المعلومات وتقديم الشكاوى ومعالجتها والرصد التنظيمي. وأبرزت أيضاً إمكانات الحلول الرقمية، بما فيها التواصل الآني وإعادة الحجز الآلي والقسائم الرقمية، لتحسين مساعدة الركاب أثناء الاضطرابات التشغيلية وتحسين إمكانية تتبع المساعدة المقدمة. وطلبت الورقة من المؤتمر الإقرار بأهمية تعزيز جودة الخدمات وتجربة السفر بالنسبة للركاب من خلال آليات تسوية المنازعات عبر الإنترنت المصممة لقطاع النقل الجوي وتشجيع شركات الطيران على تطبيق الحلول الرقمية التي تحسن مساعدة الركاب أثناء الاضطرابات وتتيح تتبعها والتوصية بأن تيسر منظمة الطيران المدني الدولي (الإيكاو) تبادل أفضل الممارسات في هذا الشأن بين الدول والجهات المعنية في القطاع.

٣-٣-١-٣ وبحثت ورقة العمل WP/100، المقدمة من شيلي وبتأييد من ١٧ دولة عضواً في لجنة الطيران المدني لأمريكا اللاتينية[٢]، ضرورة استناد تشريعات حماية المستهلك إلى الأدلة وأن تكون متناسبة ومتسقة مع الإطار التنظيمي الدولي. واستناداً إلى تجربة شيلي في الإصلاحات المقترحة لحقوق الركاب، أبرزت الورقة المخاوف المتعلقة بوضع تشريعات دون البيانات الكافية أو المراعاة اللازمة للخصائص التشغيلية للنقل الجوي أو الاتساق مع الالتزامات الدولية القائمة. وشددت على أهمية الموازنة بين

[١] بليز وبوليفيا (دولة – المتعددة القوميات) وشيلي وكوستاريكا وكوبا والجمهورية الدومينيكية وإكوادور والسلفادور وغواتيمالا وغيانا وهندوراس وجامايكا ونيكاراغوا وبنما وباراغواي وبيرو وأوروغواي وفنزويلا (جمهورية – البوليفارية).

[٢] الأرجنتين وبليز وبوليفيا (دولة – المتعددة القوميات) وكوستاريكا وكوبا والجمهورية الدومينيكية وإكوادور والسلفادور وغواتيمالا وغيانا وهندوراس وجامايكا ونيكاراغوا وبنما وباراغواي وبيرو وأوروغواي.

حماية المستهلك والمنافسة وتوفير خدمات جوية ميسورة التكلفة إلى جانب إمكانية التنبؤ بالقواعد التنظيمية، لأن الأحكام المفرطة أو المتداخلة قد تزيد التكاليف على الركاب وتؤثر في تنمية الخدمات الجوية. ودُعي المؤتمر إلى تشجيع تطبيق المبادئ الأساسية للإيكاو بشأن حماية المستهلك استناداً إلى الأدلة الموضوعية والتعاون بين القطاعين العام والخاص والطلب من الإيكاو إعداد إرشادات بشأن القواعد المشتركة لجمع بيانات حماية المستهلك ومقارنتها وتشجيع الدول على تعزيز آليات التشاور بين سلطات الطيران والجهات المعنية في القطاع وتبادل الممارسات الجيدة.

٣-٣-١-٤ وعرضت ورقة العمل WP/158، المقدمة من شيلي وبدعم من سبع دول أعضاء في لجنة الطيران المدني لأمريكا اللاتينية[٣]، تجربة اللجنة في تطبيق المبادئ الأساسية للإيكاو بشأن حماية المستهلك من خلال إطار إقليمي يراعي الظروف الخاصة بمنطقة أمريكا اللاتينية والكاريبي. وأوضحت الورقة أن الطابع غير الملزم لهذه المبادئ يهدف إلى مراعاة الاختلافات بين الدول والأقاليم، وأن تدابير حماية المستهلك ينبغي أن تحقق التوازن المناسب بين حماية الركاب وإتاحة النقل الجوي واستدامة القطاع. وبالإشارة إلى قرار اللجنة (AE6-1)، أبرزت الورقة المنهجية الإقليمية التي تتسق مع مبادئ الإيكاو الأساسية وتراعي ظروف الأسواق المحلية بدلاً من مجرد استنساخ نماذج حماية المستهلك الموضوعة في أقاليم أخرى. وطلبت الورقة من المؤتمر الإحاطة علماً بتجربة اللجنة وإعادة تأكيد المبادئ الأساسية للإيكاو باعتبارها إطاراً توجيهياً عالمياً وتشجيع الدول والمنظمات الإقليمية على تطبيقها وفقاً لظروفها الخاصة والإقرار بأن كل دولة أو إقليم يحدد القوة القانونية لهذه المنهجيات من خلال إجراءاته المؤسسية.

٣-٣-١-٥ وعرضت الصين في ورقة العمل WP/27 تجربتها في دعم المسافرين الذين يسافرون جواً للمرة الأولى بوصف ذلك وسيلة لتوسيع فرص الاستفادة من النقل الجوي وتحسين تجربة السفر بالنسبة للركاب. وأبرزت الورقة دور هذه المبادرات في توسيع قاعدة مستخدمي الطيران وتبديد قلق الركاب وتحسين إلمامهم بإجراءات السفر الجوي وإتاحة النقل الجوي على نطاق أوسع، ولا سيما في البلدان النامية. ووصفت تجربة الصين منذ عام ٢٠٢١ في تنفيذ التدابير التي تشمل إرشاد الركاب وتقديم المساعدة طوال الرحلة وتدريب الموظفين وتحسين الإجراءات، وأشارت إلى إمكان تنفيذ هذه المبادرات بتكلفة منخفضة نسبياً وصقلها وفقاً لمختلف الظروف الوطنية. وطلبت الورقة من المؤتمر الإحاطة علماً بتجربة الصين في خدمات المسافرين للمرة الأولى والطلب من الإيكاو تكليف فرق الخبراء المعنية بمناقشة ودراسة ووضع الإرشادات التي تشجع الدول الأعضاء على إعطاء الأولوية لهذه الخدمات وتبادل التجارب والتدابير المتعلقة بها وتعزيز استراتيجية إتاحة النقل الجوي لعامة الناس.

٣-٣-١-٦ وأوضحت الصين في ورقة العمل WP/28 أهمية تعزيز إمكانية استفادة الأشخاص ذوي الإعاقة من النقل الجوي من خلال التدابير التنظيمية والسياسات والإجراءات المنسقة. وعرضت الورقة تجربة الصين في تيسير الانتفاع بخدمات القطاع عن طريق التشريعات والقواعد والمواد الإرشادية والتنسيق بين الجهات المختصة، بما في ذلك التشاور مع المنظمات الممثلة للأشخاص ذوي الإعاقة. وشددت أيضاً على الطابع الدولي الأصيل للنقل الجوي الميسر للجميع وكيف أن اختلاف اللوائح والقواعد والإجراءات قد يؤثر في استمرارية الخدمات خلال الرحلات الدولية. وطلبت الورقة من المؤتمر الإحاطة علماً بتجربة الصين وتقدمها وتشجيع الدول الأعضاء على تحسين الأطر التنظيمية والقواعد المتعلقة بتيسير الانتفاع بالخدمات والتشاور مع منظمات الأشخاص ذوي الإعاقة عند وضع السياسات وتشجيع الدول الأعضاء والناقلين الجويين ومشغلي المطارات على تبادل أفضل الممارسات بشأن التجهيزات الميسرة وإجراءات الخدمة وتدريب الموظفين والطلب من الإيكاو مواصلة تطوير عملها بشأن النقل الجوي الميسر وتيسير تبادل التجارب بين الدول الأعضاء.

[٣] الأرجنتين وكولومبيا وكوستاريكا والجمهورية الدومينيكية وغواتيمالا وبيرو وفنزويلا (جمهورية – البوليفارية).

٣-٣-١-٧ وبحثت إندونيسيا في ورقة العمل WP/48 التحديات التنظيمية والتشغيلية والمتعلقة بالاختصاص القضائي الناشئة عن تزايد استخدام وكالات السفر عبر الإنترنت وأساليب التوزيع الرقمي للسفر الجوي. وأبرزت الورقة كيف يمكن للربط الإلكتروني بين الرحلات وترتيبات الانتقال الذاتي وغيرها من أشكال تجميع التذاكر رقمياً أن تخلق ثغرات في حماية الركاب بفصل توزيع التذاكر عن تشغيل الخدمات الجوية، ولا سيما أثناء الاضطرابات التي تشمل فوات رحلات الترانزيت ونقل الأمتعة ورد المبالغ. وأثارت مخاوف أيضاً من أن مسارات الرحلات التي تتحدد إلكترونياً بالخوارزميات وتربط نقاطاً داخلية عبر مراكز ربط أجنبية قد تشكل نوعاً من النقل الداخلي غير المباشر، مما يشكل تجاوزاً لحقوق الحركة الجوية وترتيبات دخول الأسواق القائمة ويؤثر في تطبيق الرقابة التنظيمية الوطنية. وطلبت الورقة من المؤتمر الإقرار بالتحديات من حيث اعتبارات حماية المستهلك والتنظيم المرتبطة بالتجميع الرقمي غير المنسق للتذاكر والربط الآلي بين الرحلات وإعادة تأكيد الحق السيادي للدول بموجب المادة ٧ من اتفاقية الطيران المدني الدولي (اتفاقية شيكاغو) وتشجيع الدول الأعضاء على اعتماد تدابير تنظيمية بشأن الضمانات اللازمة عند تشغيل الخوارزميات والإفصاح عن المعلومات للركاب ومساءلة الوسطاء والطلب من الإيكاو تحديث الوثيقتين Doc 9587 وDoc 9626 لمعالجة توزيع التذاكر رقمياً وممارسات الربط الآلي بين الرحلات والمنهجيات المنسقة لحماية المستهلك.

٣-٣-١-٨ وحددت أيرلندا في ورقة العمل WP/131، التي قدمتها باسم الاتحاد الأوروبي والدول الأعضاء فيه[٤]، والدول الأخرى الأعضاء في اللجنة الأوروبية للطيران المدني (ECAC)،[٥] عدة مسائل ناشئة تتعلق بالمستهلكين للنظر فيها أثناء استعراض مبادئ الإيكاو الأساسية بشأن حماية المستهلك، وفقاً لطلب الدورة الثانية والأربعين للجمعية العمومية. وبحثت الورقة التطورات التي شهدها قطاع النقل الجوي منذ اعتماد هذه المبادئ الأساسية في عام ٢٠١٥، بما في ذلك الدور المتنامي للوسطاء وتطور قنوات التوزيع والممارسات المتعلقة بإصدار التذاكر ومسائل تيسير الانتفاع بخدمات القطاع والشفافية ومدى وعي الركاب بحقوقهم وشروط النقل والاعتبارات المتعلقة بحماية المستهلك أثناء الأزمات، بما فيها توافر الأسعار وتحديدها. وأشارت إلى أن هذه التطورات قد تستدعي مزيداً من النظر لضمان أن تظل المبادئ الأساسية ملائمة للغرض المنشود منها. وطلبت الورقة من المؤتمر الإقرار بقيمة مبادئ الإيكاو الأساسية بشأن حماية المستهلك ودور الإيكاو في تعزيز الحوار وأفضل الممارسات ودعم إجراء مراجعة لهذه المبادئ الأساسية وفقاً لطلب الدورة الثانية والأربعين للجمعية العمومية والنظر في المسائل التي تحددها هذه الورقة في إطار تلك المراجعة.

٣-٣-١-٩ وأبرزت ورقة العمل WP/55، المقدمة من نيجيريا بالنيابة عن ٥٤ دولة عضواً في اللجنة الأفريقية للطيران المدني (أفكاك)[٦]، أهمية تعزيز أطر حماية المستهلك وتنسيقها في أفريقيا من أجل دعم سوق نقل جوي محررة وتتسم بالمرونة وتضع الركاب في صميم اهتمامها. وأشارت الورقة إلى أن تجزؤ نظم حماية المستهلك في القارة قد يؤدي إلى تفاوت في درجات

---

[٤] النمسا وبلجيكا وبلغاريا وكرواتيا وقبرص وتشيكيا والدانمرك وإستونيا وفنلندا وفرنسا وألمانيا واليونان وهنغاريا وأيرلندا وإيطاليا ولاتفيا وليتوانيا ولكسمبرغ ومالطة وهولندا وبولندا والبرتغال ورومانيا وسلوفاكيا وسلوفينيا وإسبانيا والسويد.

[٥] ألبانيا وأرمينيا وأذربيجان والبوسنة والهرسك وجورجيا وآيسلندا وموناكو والجبل الأسود ومقدونيا الشمالية والنرويج وجمهورية مولدوفا وسان مارينو وصربيا وسويسرا وتركيا وأوكرانيا والمملكة المتحدة.

[٦] الجزائر وأنغولا وبنن وبوتسوانا وبوركينا فاسو وبوروندي والكاميرون وكابو فيردي وجمهورية أفريقيا الوسطى وتشاد وجزر القمر والكونغو وكوت ديفوار وجمهورية الكونغو الديمقراطية وجيبوتي ومصر وغينيا الاستوائية وإريتريا وإسواتيني وإثيوبيا وغابون وغامبيا وغانا وغينيا وغينيا بيساو وكينيا وليسوتو وليبيريا وليبيا ومدغشقر وملاوي ومالي وموريتانيا وموريشيوس والمغرب وموزامبيق وناميبيا والنيجر ونيجيريا ورواندا وسان تومي وبرينسيبي والسنغال وسيشيل وسيراليون والصومال وجنوب أفريقيا وجنوب السودان والسودان وتوغو وتونس وأوغندا وجمهورية تنزانيا المتحدة وزامبيا وزمبابوي.

حماية حقوق الركاب وإنفاذها. وشددت على ضرورة أن تكون حماية المستهلك مكمّلة لتحرير سوق النقل الجوي ومعززة لثقة الركاب وأن تستند إلى حد أدنى من المبادئ المشتركة المقترنة بالتنفيذ الفعَّال والقدرة المؤسسية والتعاون الإقليمي، وأن تكون أيضاً جزءاً من منظومة الطيران القادرة على الصمود وترتيبات التأهب لحالات الطوارئ. وطلبت الورقة من المؤتمر الإقرار بأن حماية المستهلك جزءاً لا يتجزأ من منظومة نقل جوي مرنة، تحقق التنافسية والاستدامة، وحثّ الدول الأعضاء والمنظمات الإقليمية على وضع آليات مشتركة بالحد الأدنى لحماية الركاب من أجل تحقيق التقارب التنظيمي، وأن يُطلب من الإيكاو تحديث الإرشادات العالمية والأدوات التحليلية والمؤشرات المشتركة، ودعم بناء القدرات وتبادل أفضل الممارسات في مجالات حماية المستهلك، ورصد جودة الخدمات والإنفاذ وتسوية المنازعات.

٣-٣-١-١٠ وفي ورقة العمل WP/42، سلّطت تايلند الضوء على التحديات الناشئة بشأن توفير قواعد حماية المستهلك للركاب في قطاع النقل الجوي نتيجة لتطور قنوات التوزيع والعمليات العابرة للحدود وحالات الاضطرابات الواسعة النطاق. وأشارت الورقة إلى أن تزايد الاعتماد على الوسطاء واختلاف الأطر التنظيمية الوطنية وتزايد تعقد مسار رحلة سفر الراكب قد يخلق تحديات تتعلق بحقوق الركاب ومعالجة الشكاوى والانتصاف. كما شددت الورقة على أن الاضطرابات غالباً ما تنطوي على تعدد الجهات المعنية في منظومة الطيران، الأمر الذي يقتضي اتباع منهجية منسقة لحماية المستهلك تشمل المنظومة بأكملها. وبالإشارة إلى تجربة تايلند في تطبيق مبادئ الإيكاو الأساسية بشأن حماية المستهلك، أكدت الورقة أهمية التعاون الدولي وبناء القدرات وتبادل أفضل الممارسات والتقارب التنظيمي. وطلبت من المؤتمر تشجيع الدول على تعزيز أطرها الوطنية لحماية المستهلك مسترشدة في ذلك بالمبادئ الأساسية وإذكاء وعي الركاب ومعالجة الشكاوى العابرة للحدود، وأن يُطلب من الإيكاو تيسير أنشطة بناء القدرات وتبادل أفضل الممارسات واستكشاف الخيارات الكفيلة بتعزيز التنسيق الدولي والتقارب التنظيمي واستعراض ما إذا كانت المبادئ الأساسية تظل كافية لمعالجة التحديات الناشئة بشأن حماية المستهلك.

٣-٣-١-١١ وبحثت الإمارات العربية المتحدة، في ورقة العمل WP/133، التداعيات التي تمسّ القدرة على الصمود من الناحية الاقتصادية نتيجة الاضطرابات الصادرة عن مقدّمي الخدمات الحيوية من خارج قطاع الطيران، في ظل اعتماد منظومة النقل الجوي الدولي عليهم بصورة مطّردة. وأوضحت الورقة أن الأعطال لدى مقدمي الخدمات الخارجيين، مثل مقدمي الخدمات السحابية والبرمجيات والبيانات، قد تؤثر في استمرارية الخدمات والمستهلكين والربط الجوي، وتخلق غموضاً بشأن توزيع تكاليف تلك الأعطال وتحديد مسؤوليات الأطراف المتضررة. وأشارت إلى أن النصوص التنظيمية والاقتصادية القائمة للإيكاو، بما فيها المبادئ الأساسية بشأن حماية المستهلك، لا تتناول هذه الحالات صراحة، واستعرضت المنهجيات المعتمدة في قطاعات أخرى لتحديد وإدارة الاعتماد على مقدمي الخدمات الحيوية من الأطراف الثالثة. وطلبت الورقة من المؤتمر الإحاطة علماً بالعواقب الاقتصادية للاضطرابات الناشئة عن هؤلاء المقدمين والإقرار بأن النصوص التنظيمية والاقتصادية القائمة للإيكاو لا تعالج صراحة توزيع تكاليف الاضطرابات في هذه الظروف. كما أوصت الورقة بأن يبحث المجلس، في إطار متابعة ورقة العمل WP/6 وفي سياق استعراض مبادئ الإيكاو الأساسية بشأن حماية المستهلك، ما إذا كانت الترتيبات التنظيمية والاقتصادية القائمة تعالج على نحو كافٍ استمرارية الخدمات وتوزيع التكاليف الناجمة عن الاضطرابات بين المشغلين والجهات التي تقدم تلك الخدمات.

٣-٣-١-١٢ وتناولت ورقة العمل WP/161، المقدمة من أوروغواي بدعم من ٢٠ دولة عضواً في لجنة الطيران المدني لأمريكا اللاتينية[٧]، أهمية تيسير الانتفاع بخدمات النقل الجوي باعتبارها عنصراً أساسياً من عناصر الربط الجوي والتسهيلات وجودة الخدمات المقدمة إلى الركاب. وأشارت الورقة إلى أن الأشخاص من ذوي الاحتياجات الخاصة قد يواجهون عوائق على امتداد

[٧] بليز وبوليفيا (دولة – المتعددة القوميات) والبرازيل وشيلي وكولومبيا وكوستاريكا وكوبا والجمهورية الدومينيكية وإكوادور والسلفادور وغواتيمالا وغيانا وهندوراس وجامايكا والمكسيك ونيكاراغوا وبنما وباراغواي وبيرو وفنزويلا (جمهورية – البوليفارية).

سلسلة النقل الجوي، وشددت على ضرورة تنسيق الإجراءات بين الدول والمطارات والمشغلين الجويين والجهات المعنية الأخرى لإزالة هذه العوائق تدريجياً عن طريق توفير سبل الحصول على المعلومات والبنية الأساسية الملائمة وتنسيق الإجراءات وتدريب الموظفين والتشاور مع الأشخاص من ذوي الاحتياجات الخاصة والمنظمات التي تمثلهم. وبالإشارة إلى المعاهدات الدولية والإقليمية القائمة، أكدت الورقة أن تيسير الانتفاع بالخدمات مسألة تتعلق بعدم التمييز وبتكافؤ الفرص والمشاركة الكاملة. وطلبت الورقة من المؤتمر تشجيع الدول على تعزيز تنفيذ المعاهدات الدولية والإقليمية في هذا الشأن وتشجيع التدابير التي تكفل الانتفاع بخدمات النقل الجوي على امتداد سلسلة النقل الجوي وتحسين مشاركة الأشخاص من ذوي الاحتياجات الخاصة في وضع السياسات ودعم الدراسات وجمع البيانات لتحديد خطوط الأساس الراهنة والعوائق القائمة، وأن يُطلب من الإيكاو إعداد الأدوات العملية أو القوائم المراجعة لتقييم مستوى الانتفاع بالخدمات في المطارات وخدمات النقل الجوي.

٣-٣-١-١٣ وتناول اتحاد النقل الجوي الدولي (أياتا)، في ورقة العمل WP/24، التطورات المتعلقة بحماية المستهلك من الركاب منذ المؤتمر العالمي السادس للنقل الجوي والعلاقة بين نظم حقوق الركاب وأولويات المستهلكين والربط الجوي الميسور التكلفة. وأشارت الورقة إلى استمرار تعدد نظم حماية المستهلك الوطنية والتحديات المرتبطة بها من حيث تفتت الأطر التنظيمية وعدم الوضوح القانوني والتكاليف التي تتكبدها شركات الطيران. كما شددت على أهمية ضمان إطلاع الركاب على حقوقهم ومسؤولياتهم طوال رحلة السفر، واقترحت إعداد مواد إرشادية ودليل مكرس بوصفه أداة توفر معلومات عملية للركاب والحكومات والجهات المعنية في القطاع. وأكدت الورقة أيضاً أهمية الحفاظ على الحريات التجارية وحريات التسعير التي تزيد من المنافسة والخيارات المتاحة للمستهلكين والربط الجوي الميسور التكلفة. ودعت الورقة المؤتمر إلى أن يُطلب من الإيكاو إعداد "دليل المسافر عن طريق الجو" وتشكيل مجموعة متعددة التخصصات بمشاركة من الدول والقطاع للمساعدة على إعداد الدليل وتشجيع الدول على صون الحريات التجارية وحريات التسعير.

٣-٣-٢ المناقشة

٣-٣-٢-١ أعرب المؤتمر، لدى النظر في أطر حماية المستهلك والمبادئ الأساسية للإيكاو، عن تأييد واسع لاستعراض المبادئ الأساسية للإيكاو بشأن حماية المستهلك لمواكبة التطورات التي شهدها القطاع منذ اعتمادها في عام ٢٠١٥، ولا سيما الدور المتزايد للوسطاء الرقميين والخبرات المكتسبة خلال الاضطرابات الكبرى. وأقرّ المندوبون بأن حماية المستهلك الفعالة تعزز ثقة الركاب وتدعم منافع التحرير. وفي هذا الصدد، جرى التشديد على أهمية اتخاذ تدابير متناسبة وقائمة على الأدلة توازن بين حقوق الركاب والتكلفة الميسورة والمنافسة والتنمية المستدامة للنقل الجوي. وأبرز المؤتمر فوائد تحقيق قدر أكبر من الاتساق والحاجة إلى الحفاظ على طابع المبادئ الأساسية غير الإلزامي، مع مراعاة الظروف الوطنية والإقليمية للدول. وتباينت الآراء بشأن إعداد دليل الإيكاو لركاب النقل الجوي. فقد أيد بعض المندوبين إعداد الدليل لمساعدة الركاب على فهم حقوقهم قبل السفر والحصول على معلومات موثوق بها بشكل عاجل أثناء الاضطرابات، إلا أن العديد من المندوبين حذّروا من إعداد مثل هذا الدليل، مبرزين الأعباء الناجمة عن توفير ما يلزم من موارد لإعداد مرجع موحد يشمل طائفة واسعة من النظم الوطنية ومواصلة تحديثه.

٣-٣-٢-٢ وأحاط المؤتمر علماً بالتحديات الناشئة المتعلقة بالتوزيع الرقمي ووكالات السفر الإلكترونية والربط الافتراضي بين الرحلات ومقدمي الخدمات من الأطراف الثالثة. وشدد العديد من المندوبين على ضرورة تعزيز الشفافية وتزويد الركاب بمعلومات واضحة وتوضيح المسؤوليات بين شركات الطيران والوسطاء ومقدمي الخدمات، ولا سيما أثناء الاضطرابات. وأعرب بعض المندوبين عن تحفظات بشأن توصيف بعض مسارات السفر بأنها نقل داخلي غير مباشر، مشيرين إلى عدم وجود أساس قانوني لهذا التوصيف وإلى الآثار العملية المترتبة على فرض قيود على هذه الترتيبات. ودعت بعض الوفود الإيكاو إلى وضع

إرشادات دولية لمعالجة هذه التحديات الناشئة، بينما رأت وفود أخرى أن ثمة حاجة إلى مزيد من التحليل لتحديد ما إذا كانت الإرشادات الحالية تتناول هذه المسائل بالفعل. وفي هذا الصدد، حذّرت عدة وفود من أن توسيع نطاق التنظيم ليشمل جهات من خارج قطاع الطيران قد يعوق الابتكار، وشددت على ضرورة تجنب فرض أعباء غير متناسبة في أي نهج يؤخذ به.

٣-٣-٢-٣ وناقش المؤتمر تدابير تهدف إلى تحسين تجربة الركاب وتيسير الانتفاع بخدمات الطيران والشمول طوال رحلة النقل الجوي. وأبرز العديد من المندوبين إمكانات الأدوات الرقمية وآليات معالجة الشكاوى وتسوية المنازعات ومساعدة الركاب أثناء الاضطرابات والمبادرات الموجهة إلى المسافرين جواً لأول مرة في تحسين تجربة الركاب وثقتهم، مع مراعاة الظروف الوطنية. وشدد المؤتمر على تيسير الانتفاع بخدمات الطيران والشمول طوال رحلة الراكب، بما في ذلك تقديم المساعدة إلى الأشخاص ذوي الإعاقة والمسافرين لأول مرة. وأُعرب عن تأييد توحيد الإجراءات وتدريب الموظفين وتوفير المعلومات بأشكال يسهل الاطلاع عليها والتشاور مع الأشخاص ذوي الإعاقة. وشدد العديد من المندوبين على أهمية ضمان الاتساق مع سياسات الإيكاو وبرامجها وموادها الإرشادية الحالية، ولا سيما الملحق التاسع و"دليل إتاحة وسائل النقل الجوي للأشخاص ذوي الإعاقة (الوثيقة Doc 9984)".

٣-٣-٢-٤ وأحاط المؤتمر علماً بورقات المعلومات التالية: ورقتا العمل WP/182 وWP/185 المقدمتان من البرازيل، وورقة العمل WP/196 المقدمة من جمهورية كوريا، وورقة العمل WP/119 المقدمة من تايلند.

٣-٣-٣ الخلاصة

٣-٣-٣-١ نتيجةً للوثائق التي نظر فيها المؤتمر والمناقشات التي تلت ذلك في إطار الجزء (أ) من البند ٣-٣ من جدول الأعمال، خلص المؤتمر إلى ما يلي:

أ) ينبغي للإيكاو استعراض المبادئ الأساسية لضمان استمرار ملاءمتها للواقع واستعدادها لمتطلبات المستقبل، فيما ينبغي للدول تطبيقها في ممارساتها التنظيمية وفقاً لظروفها الوطنية والإقليمية؛

ب) ينبغي للدول اعتماد تدابير قائمة على الأدلة ومتناسبة في نطاقها توازن بين حماية الركاب وتيسير الانتفاع بخدمات الطيران والربط الجوي بتكلفة ميسورة والمنافسة والمرونة التجارية؛

ج) ينبغي للدول توضيح المسؤوليات الواقعة على عاتق شركات الطيران والوسطاء والمنصات الرقمية؛

د) ينبغي للدول تعزيز تيسير الانتفاع بخدمات الطيران طوال رحلة الراكب، فيما ينبغي للإيكاو توفير إرشادات وأدوات عملية لدعم التنفيذ؛

هـ) ينبغي للإيكاو النظر في وضع إرشادات بشأن استمرارية الخدمات ومساعدة الركاب عندما تنشأ اضطرابات لدى مقدمي خدمات حيوية من خارج قطاع الطيران؛

و) ينبغي للدول تعزيز التعاون عبر الحدود وتنفيذ اتفاقية مونتريال لعام ١٩٩٩، فيما ينبغي للإيكاو توفير أدوات عملية وبناء القدرات؛

ز) ينبغي للإيكاو مواصلة تحديث منصتها الخاصة بمجموعة قواعد وأساسيات حماية المستهلك لتبادل المعلومات بشأن لوائح حماية المستهلك والممارسات الفضلى لدى الدول والمنظمات الإقليمية.

٣-٣-٤ التوصية

التوصية ٣/٥ - تعزيز آلية التخطيط لحالات الطوارئ وحماية المستهلك من أجل منظومة طيران تتسم بالمرونة: تعزيز حماية المستهلك

يوصي المؤتمر بما يلي:

أ) ينبغي للدول تحديث أطر حماية المستهلك لديها، مسترشدة بالمبادئ الأساسية للإيكاو بشأن حماية المستهلك، لضمان استمرار استنادها إلى الأدلة وتناسب نطاقها وسهولة الوصول إليها واستجابتها للتطورات التكنولوجية ونماذج الأعمال الناشئة والاضطرابات الواسعة النطاق؛

ب) ينبغي للدول تحديد مسؤوليات واضحة لشركات النقل الجوي والوسطاء ومقدمي الخدمات الآخرين طوال رحلة الراكب، بما يشمل تزويد الركاب بالمعلومات ومعالجة الشكاوى وردّ المبالغ المدفوعة وتقديم المساعدة أثناء الاضطرابات؛

ج) ينبغي للإيكاو استعراض مبادئها الأساسية بشأن حماية المستهلك وتعديلها وفقاً لتطور منظومة النقل الجوي، بما يكفل بقاءها إطاراً عالمياً ملائماً واستشرافياً تدعمه أدوات عملية للتنفيذ وآليات للتعاون التنظيمي، مع الحفاظ على قدر كافٍ من المرونة لمراعاة مختلف الظروف الوطنية والإقليمية؛

د) ينبغي للإيكاو تقييم مدى قدرة السياسات والإرشادات الحالية على معالجة المسائل الناشئة المتعلقة بحماية المستهلك، بما يشمل وسطاء السفر عبر الإنترنت والربط الافتراضي بين الرحلات وتيسير الانتفاع بخدمات الطيران وتقديم المساعدة الرقمية إلى الركاب والاضطرابات التي تشمل مقدمي الخدمات الحيوية من الجهات الخارجية، وتقديم توصية بشأن ما إذا كانت هناك حاجة إلى وضع إرشادات جديدة.

الجزء (ب): آليات التخطيط للطوارئ

٣-٣-٥ الوثائق

٣-٣-٥-١ عرضت دولة الكويت، برعاية مشتركة من منظمة خدمات الملاحة الجوية المدنية (CANSO)، في ورقة العمل WP/140 تجربتها في التعاون الإقليمي لتيسير استمرارية خدمات النقل الجوي خلال فترةٍ تعذر فيها تشغيل الرحلات من الكويت. وسلّطت الورقة الضوء على دور الاتفاقات الإقليمية المسبقة في تمكين شركات النقل المتضررة من العمل مؤقتاً من مطارات الدول المجاورة أثناء الأزمات، بما يدعم استمرار حركة الركاب والشحن ويحد من الاضطرابات التشغيلية والاقتصادية. وحددت الورقة مجالات رئيسية للتعاون الإقليمي، تشمل الموافقات التنظيمية والسعة الاستيعابية للمطارات، وإدارة الخانات الزمنية لحركة الطائرات، وإدارة الحركة الجوية، وحركة الركاب وحمايتهم، والشحن والإمدادات وخدمات الدعم، استناداً إلى آليات واضحة للتنسيق واتخاذ القرارات. وطلبت الورقة من المؤتمر الإحاطة علماً بتجربة الكويت والدروس المستفادة منها، وتشجيع الدول على إبرام اتفاقات ثنائية أو متعددة الأطراف للعمليات المؤقتة أثناء الأزمات، ودعوة الإيكاو إلى جمع الممارسات المماثلة، والنظر في إعداد إرشادات أو اتفاق نموذجي لهذه العمليات، وحث الدول والمجموعات الإقليمية على وضع هذه الاتفاقات موضعَ الاختبار من خلال تمارين مشتركة وتبادل الدروس المستفادة منها.

٣-٣-٥-٢ وتناولت سلطنة عمان في ورقة العمل WP/104 الآثار التشغيلية والاقتصادية المترتبة على النقل الجوي من جراء الأزمات السياسية، واقترحت اتخاذ تدابير لتعزيز نُظُم الإدارة والتنسيق الدولي. وسلّطت الورقة الضوء على تأثير إغلاق المجالات الجوية وإعادة توجيه الرحلات على تكاليف التشغيل والربط الجوي وسلاسل الإمداد العالمية، وشددت على دور تبادل المعلومات وإدارة المخاطر والتعاون بين الدول والجهات المعنية بالطيران في دعم استمرارية خدمات النقل الجوي أثناء الأزمات. واقترحت أيضاً وضع إطار دولي يهدف إلى تعزيز نُظُم الإدارة واستمرارية الخدمات والقدرة على الصمود في التشغيل. وطلبت الورقة من المؤتمر الإقرار بأهمية نُظُم الإدارة والتنسيق الدولي وتشجيع تعزيز التعاون وتبادل المعلومات وأفضل الممارسات ودعم مواصلة دراسة الآثار الناجمة عن إعادة توجيه الرحلات الجوية على نطاق واسع، ودعوة الإيكاو إلى بحث السبل الكفيلة بتعزيز نظم الإدارة والتنسيق الدولي، بما يدعم استمرارية النقل الجوي أثناء الأزمات السياسية وحالات الاضطراب التشغيلي الكبرى.

٣-٣-٥-٣ ومن خلال ورقة العمل WP/166، اقترحت بيرو، بدعمٍ من ١٦ دولة عضواً في لجنة الطيران المدني لأمريكا اللاتينية[٨]، إنشاء بيئات اختبار تنظيمية للطوارئ بوصفها آلية لتعزيز قدرة النقل الجوي على الصمود أثناء الجوائح والكوارث الطبيعية وغيرها من الاضطرابات الكبرى. وبالإشارة إلى التجربة الواردة في قراري اللجنة A24-1 وAE6-3، أبرزت الورقة قصور الأطر التنظيمية الجامدة عن التصدي للظروف الاستثنائية، ودعت إلى اتخاذ تدابير مؤقتة ومتناسبة في نطاقها وخاضعة للرقابة لإتاحة القدرة التنظيمية على الصمود، ودعم استمرارية خدمات النقل الجوي، من دون أن يؤثر ذلك على إجراءات السلامة. وشددت أيضاً على أهمية الحفاظ على نظم الإدارة التشغيلية للمطارات وتطبيق التدابير التنظيمية للطوارئ تحت سلطة هيئات الطيران المدني، مع تحقيق التوازن بين حماية المستهلك والاستدامة المالية لشركات النقل الجوي أثناء حالات الاضطراب الكبرى. وطلبت الورقة من المؤتمر التوصية بأن تضع الإيكاو إرشادات وأطراً عامة للسياسات بشأن بيئات الاختبار التنظيمية للطوارئ وغيرها من آليات القدرة التنظيمية على الصمود، وحث الدول على إدراج أحكام في خطط الطوارئ الوطنية لضمان أن تبقى

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

القيادة التشغيلية وإدارة البنية الأساسية للمطارات وتطبيق آليات المرونة التنظيمية تحت سلطة هيئات الطيران المدني، وتعزيز نهج تنظيمي متوازن لحماية المستهلك أثناء الاضطرابات الكبرى الخارجة عن سيطرة المشغلين.

٣-٣-٥-٤ وسلّطت دولة قطر في ورقة العمل WP/21 الضوء على أهمية التأهب المتكامل للأزمات والعمل المنسق في جميع أجزاء منظومة الطيران لتعزيز قدرة النقل الجوي الدولي على الصمود. وشددت الورقة على أن الحفاظ على وظائف الطيران الأساسية أثناء الاضطرابات الكبرى يتطلب نُظُم إدارة فعالة للتعامل مع الأزمات، كما تتطلب تخطيطاً يحقق استمرارية الأعمال وتبادل المعلومات والتعاون بين الجهات المعنية بالطيران. وبالإشارة إلى حالات الطوارئ الصحية العامة والأحداث السياسية والقيود المفروضة على المجالات الجوية في الآونة الأخيرة، أشارت الورقة أيضاً إلى دور المرونة التنظيمية والتشغيلية، بما في ذلك الآليات الواردة في اتفاقات الخدمات الجوية وإرشادات الإيكاو في هذا الشأن، في دعم استمرار الخدمات الجوية الدولية واستعادتها أثناء الأزمات. وطلبت الورقة من المؤتمر الإقرار بأهمية التأهب المنسق في قطاع الطيران، وتشجيع الدول على إنشاء آليات تتيح القدرة التنظيمية والتشغيلية على الصمود بشكل عاجل، والنظر في الآليات الواردة في اتفاقات الخدمات الجوية والترتيبات ذات الصلة بذلك لدعم استمرارية الخدمات الجوية الدولية واستعادتها بصورة منظمة أثناء الأزمات، وإدراج الربط الجوي الأساسي في التخطيط للقدرة على الصمود والتعافي، ودعوة الإيكاو إلى مواصلة تيسير تبادل الدروس المستفادة وأفضل الممارسات المتعلقة بقدرة الطيران على الصمود واستمرارية وظائف الطيران الأساسية.

٣-٣-٥-٥ وعرضت المملكة العربية السعودية، برعاية مشتركة من مصر، من خلال ورقة العمل WP/72، الحاجة إلى تعزيز القدرة الاقتصادية على الصمود والتأهب على الصعيد الوطني لدعم استمرارية النقل الجوي الدولي أثناء الاضطرابات الكبرى. وأشارت الورقة إلى أن الأزمات الناشئة عن مصادر متعددة قد تترتب عليها عواقب اقتصادية متشابهة، بما فيها فقدان الربط الجوي وتقييد السعة وارتفاع تكاليف التشغيل. وشددت الورقة على ضرورة تحويل مبادئ الإيكاو الحالية بشأن التأهب للأزمات إلى ترتيبات عملية على الصعيد الوطني. واقترحت إعداد وحدة مخصصة تُعنى بالقدرة الاقتصادية على الصمود في الإيكاو، ووضع استراتيجية وطنية نموذجية لإدارة أزمات النقل الجوي والقدرة الاقتصادية على الصمود، لدعم التأهب المنسق وتقييم الآثار الاقتصادية والتخطيط للطوارئ والحفاظ على الربط الجوي الأساسي. وطلبت الورقة من المؤتمر الإقرار بأن التعافي من أزمة واحدة لا يعني بالضرورة ضمان الاستعداد لمواجهة الاضطرابات المقبلة. كما دعته إلى تشجيع الدول على وضع استراتيجيات وطنية لإدارة أزمات النقل الجوي والقدرة الاقتصادية على الصمود وتحديثها واختبارها دورياً، والطلب إلى المجلس إعداد "وحدة القدرة الاقتصادية على الصمود"، ووضع استراتيجية وطنية نموذجية تقترن بأدوات عملية داعمة، وإدراج دعم التنفيذ في الأنشطة ذات الصلة بالهدف الاستراتيجي "عدم ترك أي بلد خلف الركب"، لا سيما فيما يخص الدول ذات القدرات المحدودة.

٣-٣-٥-٦ وسلط السودان في ورقة العمل WP/105 الضوء على التحديات التي تواجهها قطاعات الطيران المدني في الدول المتأثرة بالنزاعات والحروب والحاجة إلى تعزيز الدعم الدولي من أجل تيسير التعافي والاستدامة على المدى الطويل. وقدمت الورقة وصفاً للعواقب الاقتصادية والتشغيلية المترتبة على النزاعات على النقل الجوي، وشددت على أهمية المساعدة الفنية وبناء القدرات وإعادة تأهيل البنية الأساسية وإتاحة التمويل لاستعادة الربط الجوي ودعم جهود التعافي. وبالإشارة إلى ما يجري في السودان من جهود تهدف إلى التعافي، أكدت أيضاً على دور الطيران المدني في تيسير المساعدة الإنسانية والتعافي الاقتصادي. وطلبت الورقة من المؤتمر دعوة الإيكاو، بالتعاون مع مكاتبها الإقليمية والمنظمات الإقليمية، إلى توسيع برامج التدريب وبناء القدرات للدول المتأثرة بالنزاعات ودعم إعادة بناء القدرات المؤسسية والفنية وتيسير الحصول على التمويل والمنح والقروض الميسرة لإعادة تأهيل البنية الأساسية للطيران المدني، وتشجيع إدراج برامج تعافي الطيران المدني في خطط عمل المنظمات الإقليمية، وإنشاء آلية دولية تابعة للإيكاو لتنسيق الدعم الفني والاقتصادي للدول المتأثرة بالنزاعات والحروب.

٣-٣-٥-٧ واقترحت تايلند في ورقة العمل WP/40 مجموعة أدوات متكاملة لسياسات الطيران تهدف إلى تعزيز التأهب للأزمات وتحقيق القدرة الاقتصادية على الصمود في قطاع الطيران. وبالإشارة إلى الاضطرابات الأخيرة، بما فيها جائحة فيروس كورونا والأحداث السياسية والتقلبات فيما يخص الطاقة، أشارت الورقة إلى أوجه القصور في تدابير الإغاثة القائمة على رد الفعل، وشددت على ضرورة إرساء تخطيط مؤسسي للطوارئ مدعوماً بالرصد المستمر للمخاطر واتخاذ القرارات المستندة إلى البيانات. وعرضت الورقة إطاراً يتألف من سبعة أبعاد للسياسات تشمل السلامة والقدرة التشغيلية والتسهيلات والقدرة الاقتصادية على الصمود والربط الجوي واستبقاء القوى العاملة وتبادل المعلومات، ودعم ذلك بآلية تفعيل من أربع مراحل للتأهب والتصدي والتعافي. وطلبت الورقة من المؤتمر دعوة الدول الأعضاء والجهات المعنية بالطيران إلى تعزيز التأهب للأزمات من خلال الرصد المستند إلى البيانات وتقييم المخاطر ووضع السياسات القائمة على الأدلة، ودعوة الإيكاو إلى إعداد إرشادات عالمية ومبادئ مشتركة بشأن التأهب للأزمات ورصد المخاطر والإجراءات التنظيمية المنسقة.

٣-٣-٥-٨ وعرضت ورقة العمل WP/168، المقدمة من جمهورية فنزويلا البوليفارية بدعم من ١٦ دولة عضواً في لجنة الطيران المدني لأمريكا اللاتينية[٩]، الدروس المستفادة من الزلزالين اللذين ضربا فنزويلا في يونيو ٢٠٢٦، وألحقا أضراراً جسيمة بمطار سيمون بوليفار الدولي وعطلا عمليات مراقبة الحركة الجوية. ومن خلال التعاون الإقليمي وتفعيل المطارات البديلة وقدرة إدارة الحركة الجوية على الصمود، أعادت فنزويلا تنظيم الحركة الجوية في ٨٤ في المائة من الطرق الجوية الداخلية و٧٣ في المائة من الطرق الجوية الدولية في غضون ثمانية أيام، مع الحفاظ على استمرار عمليات المساعدة الإنسانية والشحن. وشددت الورقة على أهمية التخطيط للطوارئ ووجود الموظفين المدربين والتنسيق بين الدول والقدرة التنظيمية على الصمود. ودعت الورقة المؤتمر إلى تشجيع الدول على توفير التدريب المستمر في إدارة الأزمات، ودعوة الإيكاو إلى إعداد دليل بشأن قدرة الربط الجوي على مواجهة الكوارث الطبيعية، يتضمن إجراءات مبسطة لمنح حقوق الحركة الجوية بشكل مؤقت وتعديل الطرق الجوية في غضون ٧٢ ساعة عقب إغلاق أي مطار رئيسي.

٣-٣-٥-٩ وأشارت ورقة العمل WP/169، المقدمة من جمهورية فنزويلا البوليفارية بدعم من ١٧ دولة عضواً في لجنة الطيران المدني لأمريكا اللاتينية[١٠]، إلى ضرورة مواءمة لوائح حماية الركاب مع آليات التخطيط لحالات الطوارئ في الطيران المدني. واستناداً إلى تجربة فنزويلا في التصدي للاضطرابات الكبرى التي تؤثر على عمليات الطيران المدني، شددت الورقة على أهمية التنسيق والتواصل الفعالين ومساعدة الركاب أثناء حالات الطوارئ. وأشارت إلى أن الاضطرابات الواسعة النطاق قد تكشف عن ثغرات في مسؤوليات الجهات المعنية واتفاقات التنسيق، وأبرزت ضرورة وجود خطط طوارئ متوافقة وقنوات اتصال رسمية وآليات منسقة على مستوى نظم إدارة لدعم القدرة التشغيلية على الصمود وحماية الركاب في ذات الوقت. وطلبت الورقة من المؤتمر حث الدول على تعزيز أطر حماية المستهلك بإدراج منهجية منسقة للمساعدة في حالات الطوارئ أثناء الاضطرابات الواسعة النطاق، مع مراعاة التوافق بين خطط الطوارئ ومسؤوليات الجهات المعنية، وتوفير التدريب في مجال إدارة حالات الطوارئ ومساعدة الركاب، وإنشاء آليات مشتركة بين المؤسسات للاستجابة للطوارئ. وطلبت الورقة أيضاً إلى المؤتمر حث الدول على وضع بروتوكولات لمساعدة الركاب وإرشادات لمواجهة الظروف الاستثنائية، وتحديد الإجراءات الواجب اتباعها أثناء حالة الطوارئ.

---

[٩] بليز وبوليفيا (دولة بوليفيا المتعددة القوميات) وتشيلي وكوبا والجمهورية الدومينيكية والإكوادور والسلفادور وغواتيمالا وغيانا وهندوراس وجامايكا ونيكاراغوا وبنما وباراغواي وبيرو وأوروغواي.

[١٠] بليز وبوليفيا (دولة بوليفيا المتعددة القوميات) وتشيلي وكوستاريكا وكوبا والجمهورية الدومينيكية والإكوادور والسلفادور وغواتيمالا وغيانا وهندوراس وجامايكا والمكسيك ونيكاراغوا وبنما وباراغواي وأوروغواي.

٣-٣-٦ المناقشة

٣-٣-٦-١ ناقش المؤتمر أهمية نُظُم الإدارة والتنسيق واستمرارية خدمات النقل الجوي أثناء الاضطرابات الكبرى. وأحاط المؤتمر علماً بأن حالات الطوارئ الصحية العامة الأخيرة والكوارث الطبيعية والتطورات الجيوسياسية وسائر الأحداث الاستثنائية قد أثبتت أهمية اتخاذ القرارات المنسَّقة وتبادل المعلومات بشكل عاجل والتعاون فيما بين الدول والجهات المعنية في مجال الطيران. وأُعرب عن تأييده لتعزيز آليات التنسيق الإقليمي والدولي واتفاقات الطوارئ، وإجراءات الاتصال لتيسير استمرارية خدمات النقل الجوي واستعادتها بصورة منظَّمة أثناء الأزمات.

٣-٣-٦-٢ كما أكد المؤتمر أهمية إدراج اعتبارات مساعدة الركاب وحماية المستهلك في اتفاقات التأهب للطوارئ والتصدي لها من خلال خطط طوارئ متوافقة، وتحديد مسؤوليات الجهات المعنية تحديداً واضحاً، ووضع آليات منسَّقة لنظم الإدارة. وسلّط المؤتمر الضوء على قيمة التخطيط المسبق والتنسيق بين المؤسسات والاتفاقات العملية لدعم استمرارية خدمات النقل الجوي واستعادتها بصورة منظَّمة، بما في ذلك من خلال التعاون الإقليمي وتدابير الطوارئ التي تحدّ من تعطل الخدمات لمستخدمي النقل الجوي.

٣-٣-٦-٣ وناقش المؤتمر أيضاً التدابير الرامية إلى تعزيز قدرة الطيران على الصمود من خلال التأهب ورصد المخاطر والتخطيط للطوارئ والتخطيط للتعافي ودعم التنفيذ. وأبرزت الوفود أهمية الحفاظ على الربط الجوي الأساسي أثناء الأزمات وتحسين قدرة الدول على استباق الاضطرابات الكبرى والتصدي لها والتعافي منها. كما كان هناك تأييد للأدوات والاتفاقات العملية التي تعزّز القدرة على الصمود وتيسّر استمرارية خدمات النقل الجوي واستعادتها أثناء الأزمات، بما في ذلك إدراج بند بهذا المعنى في نموذج اتفاق الخدمات الجوية. وأيّدت عدة وفود استخدام تدابير مؤقتة ومتناسبة في نطاقها وشفافة للمرونة التنظيمية أثناء الظروف الاستثنائية، شريطة الحفاظ على مسؤوليات السلامة والأمن والإشراف.

٣-٣-٦-٤ وفي حين أُعرِب عن التأييد للمساعدة الفنية وبناء القدرات وتعزيز المؤسسات لدعم التعافي في أعقاب الاضطرابات الكبرى، طُرحت وجهات نظر متباينة بشأن نطاق بعض التدابير التنظيمية الطارئة والمقترحات التي قد تنطوي على أنشطة إضافية للإيكاو أو آثار على الموارد. وأكدت عدة وفود أن هذه التدابير ينبغي أن تظل متسقة مع مهمة الإيكاو وبرامجها الحالية والموارد المتاحة.

٣-٣-٦-٥ وأحاط المؤتمر علماً بورقة العمل WP/129 المقدَّمة من كولومبيا بدعم من ١٦ دولة عضواً في لجنة الطيران المدني لأمريكا اللاتينية[١١]، وورقة العمل WP/177 المقدَّمة من إندونيسيا، وورقة العمل WP/183 المقدَّمة من فنزويلا بدعم من ١٥ دولة عضواً في لجنة الطيران المدني لأمريكا اللاتينية.

٣-٣-٧ الخلاصة

٣-٣-٧-١ على ضوء الوثائق التي جرى النظر فيها والمناقشات التي تلتها في إطار الجزء (ب) من البند ٣-٣ من جدول الأعمال، خلص المؤتمر إلى ما يلي:

أ) يتطلّب التأهب الفعّال للأزمات واستمرارية خدمات النقل الجوي وجود اتفاقات منسَّقة لنظم الإدارة، وتبادل المعلومات بصورة عاجلة والتخطيط للطوارئ والتعاون فيما بين الجهات المعنية؛

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

ب) ينبغي أن يتضمن التخطيط للقدرة على الصمود الاعتبارات التشغيلية والتنظيمية والاقتصادية واعتبارات نُظُم الإدارة وحماية المستهلك، بما في ذلك الحفاظ على الربط الجوي الأساسي أثناء الاضطرابات الكبرى؛

ج) من شأن التدابير المؤقتة والمتناسبة في نطاقها والشفافة للمرونة التنظيمية أن تُيسّر استمرارية الخدمات والتعافي أثناء الظروف الاستثنائية، شريطة الحفاظ على مسؤوليات السلامة والأمن والإشراف؛

د) يمكن لاتفاقات التعاون الثنائي والإقليمي ومتعدد الأطراف أن تدعم استمرارية خدمات النقل الجوي واستعادتها بصورة منظَّمة أثناء الاضطرابات الكبرى، بما في ذلك من خلال تدابير منسَّقة على الصعيد التشغيلي والتنظيمي وفي مجال خدمات الركاب؛

هـ) تسهم الآليات العملية للتأهب والتعافي ودعم التنفيذ، بما في ذلك بناء القدرات وتبادل الدروس المستفادة وأفضل الممارسات، في تعزيز قدرة قطاع الطيران على الصمود؛

و) تضطلع الإيكاو بدور مهم في دعم الدول من خلال المواد الإرشادية وأدوات التنفيذ العملية وأنشطة دعم التنفيذ، مع ضمان الاتساق مع برامجها ومبادراتها الحالية.

٣-٣-٨ التوصية

التوصية ٦/٣ — تعزيز آليات التخطيط للطوارئ وحماية المستهلك من أجل منظومة طيران قادرة على الصمود: آليات التخطيط للطوارئ

يوصي المؤتمر بما يلي:

أ) ينبغي للدول تعزيز التخطيط للطوارئ وآليات التنسيق واتفاقات تبادل المعلومات للحفاظ على الربط الجوي الأساسي للركاب والبضائع أثناء الاضطرابات الكبرى؛

ب) تُشجَّع الدول على إدراج الاعتبارات التشغيلية واعتبارات القدرة الاقتصادية على الصمود ومساعدة الركاب في اتفاقات التأهب للطوارئ والتصدي لها والتعافي منها، بما في ذلك تحديد مسؤوليات الجهات المعنية وآليات التنسيق تحديداً واضحاً؛

ج) ينبغي على الدول أن تنظر في إبرام اتفاقات ثنائية وإقليمية ومتعددة الأطراف، حسب الاقتضاء، لتيسير استمرارية خدمات النقل الجوي واستعادتها بصورة منظَّمة أثناء الاضطرابات الكبرى، بما في ذلك منح حقوق النقل الجوي المؤقتة، وإتاحة المنافذ الجوية البديلة، وتعديل الطرق الجوية، بما يتسق مع اتفاقية الطيران المدني الدولي والقانون الدولي المنطبق؛

د) ينبغي أن تعمل الدول على توفير المرونة التنظيمية بصورة مؤقتة وشفافة ومتناسبة في نطاقها أثناء الظروف الاستثنائية، حيثما كان ذلك مناسباً، مع الحفاظ على مسؤوليات السلامة والأمن والإشراف؛

هـ) ينبغي أن تواصل الإيكاو دعم الدول من خلال المواد الإرشادية العملية وأدوات التنفيذ والمساعدة الفنية وأنشطة بناء القدرات وتبادل الدروس المستفادة وأفضل الممارسات المتعلقة بالتأهب للأزمات والقدرة على الصمود والتعافي.

— انتهى —