



المؤتمر العالمي السابع للنقل الجوي

مونتريال، كندا، من ١٦ إلى ٢٠/١١/٢٠٢٦

البند ٣ من جدول الأعمال: تعزيز الأطر التنظيمية والمؤسسية
٣-٣: تعزيز آلية التخطيط لحالات الطوارئ وحماية المستهلك من أجل منظومة طيران
تتسم بالمرونة

تحسين تجربة السفر بالنسبة للركاب من خلال الأدوات الرقمية

(مقدمة من البرازيل وتؤيدها ١٨ دولة عضواً في لجنة الطيران المدني لأمريكا اللاتينية)^١

الموجز التنفيذي

إن تحسين تجربة السفر بالنسبة للركاب وجودة الخدمات هدف مهم لمقدمي الخدمات في جميع القطاعات، والطيران المدني ليس استثناءً.

وقد أثبتت أدوات التحديث التي تعتمد على الدول، مثل الأدوات الرقمية وآليات تسوية المنازعات خارج نطاق القضاء، فوائد كبيرة. وتسهم هذه الأدوات في تزويد المسافرين بمعلومات واضحة وموثوقة وبلغة مبسطة، وتيسير تقديم الشكاوى ومعالجتها وتسمح بتحسين الرقابة التنظيمية.

وبالتوازي مع ذلك، يمكن لاعتماد شركات الطيران الابتكارات الرقمية، مثل الاتصالات الآنية وإعادة الحجز آلياً والقسائم الرقمية، أن يحسن إلى حد كبير من الإجراءات التشغيلية أثناء الاضطرابات. وتتيح هذه الأدوات أيضاً تتبع المساعدة المقدمة للمسافرين، مما يقلل من عدم تماثل المعلومات ويمنع نشوء المنازعات ويعزز الثقة في شبكة النقل الجوي.

وتشير تجربة البرازيل إلى أن تحسين تجربة السفر بالنسبة للركاب يمكن أن يؤدي دوراً رئيسياً في تقليل النزاعات ورفع مستوى الأداء العام للقطاع.

ويرد الإجراء المعروض على المؤتمر في الفقرة ٤-١.

الأهداف الاستراتيجية:	ترتبط هذه الورقة بالهدفين الاستراتيجيين التاليين: "التنمية الاقتصادية للنقل الجوي تضمن تحقيق الازدهار الاقتصادي والرفاه المجتمعي للجميع"؛ و"النقل الجوي يوفر تنقلاً سلساً، ميسور الوصول، وموثوقاً للجميع".
الآثار المالية:	لا ينطبق
المراجع:	لا ينطبق

^١ بليز، بوليفيا (دولة - المتعددة القوميات)، شيلي، كوستاريكا، كوبا، الجمهورية الدومينيكية، إكوادور، السلفادور، غواتيمالا، غيانا، هندوراس، جامايكا، نيكاراغوا، بنما، باراغواي، بيرو، أوروغواي، وفنزويلا (جمهورية - البوليفارية).

١ - المقدمة

- ١-١ إن تحسين تجربة السفر بالنسبة للركاب وجودة الخدمات هدف رئيسي لشبكة النقل الجوي المستدامة. ويتيح التحول الرقمي رفع مستوى كفاءة الاتصالات وتقديم الخدمات وتسوية المنازعات.
- ٢-١ ومع أن الآليات القضائية تظل ضرورية، فإن الإفراط في اللجوء إلى التقاضي يمكن أن يؤدي إلى أوجه قصور وتأخر النتائج. وتُظهر تجربة البرازيل فوائد التحول نحو منهجيات وقائية ورقمية وموجهة نحو الخدمات.

٢ - الخلفية: السياق البرازيلي

- ١-٢ شهدت البرازيل تاريخياً مستويات مرتفعة من اللجوء إلى القضاء في المنازعات المتعلقة بالنقل الجوي. وتشير الدراسات إلى أن القطاع يستأثر بحصة غير متناسبة من دعاوى المستهلكين.
- ٢-٢ وقد حدّدت نقابة المحامين البرازيلية (Ordem dos Advogados do Brasil – OAB) رسمياً وجود كيانات تمارس الوساطة القانونية دون ترخيص وتتبنى ممارسات التقاضي الجماعي، مما أدى إلى اتخاذ إجراءات الإنفاذ التي شملت أحياناً وقف عمل عدة مواقع إلكترونية تقدم هذه الخدمات.
- ٣-٢ وعلى الرغم من تحديث اللوائح التنظيمية والجهود المبذولة لرفع مستوى المنافسة، بما في ذلك تحرير السوق، أشارت بعض شركات الطيران إلى ارتفاع تكاليف التقاضي بوصفه عاملاً يؤثر في قراراتها التجارية في البرازيل.
- ٤-٢ وقد أدى هذا السياق العام إلى اعتماد نهج تنظيمي أكثر تركيزاً على العملاء، يهدف إلى تحسين جودة الخدمات وتجربة السفر بالنسبة للركاب، مع العمل أيضاً على منع نشوء المنازعات.

٣ - المناقشة

- ١-٣ منذ عام ٢٠١٧، تطبق البرازيل، في سياق الطيران المدني، آلية وطنية لتسوية المنازعات عبر الإنترنت - وهي Consumidor.gov.br - حيث تتيح التفاعل المباشر بين المستهلكين وشركات الطيران ضمن سياق عام منظمة ومحدد من حيث المواعيد.
- ٢-٣ واستناداً إلى هذه التجربة، وضعت منصة المسافرين التابعة للوكالة الوطنية للطيران المدني (ANAC Passageiro) لمواصلة رفع مستوى النظام القائم، من خلال توفير إمكانيات خاصة بالقطاع تشمل معلومات المسافرين وإجراءات فعالة لتقديم الشكاوى وتحسين الرصد التنظيمي. وتسهم هذه الأدوات في تقليل عدم تماثل المعلومات ورفع مستوى الشفافية.
- ٣-٣ وعلاوة على ذلك، تظل الاضطرابات أثناء العمليات مصدراً رئيسياً لعدم رضا المسافرين. وفي هذا السياق، تزداد أهمية اعتماد شركات الطيران الابتكارات الرقمية التي تتيح لها اتخاذ ما يلزم من إجراءات بفعالية أكبر، بما في ذلك تقديم معلومات آنية عن مواعيد الرحلات وإعادة الحجز آلياً وتوفير قنوات اتصال مباشرة والقوائم الرقمية لتقديم المساعدة (الوجبات والإقامة والنقل).
- ٤-٣ وهذه الأدوات ضرورية لتحسين تجربة السفر بالنسبة للركاب، ولا سيما في الحالات التي يتعذر فيها تحقيق الكفاءة التشغيلية بشكل كامل لأسباب مختلفة.
- ٥-٣ وتكفل النظم الرقمية أيضاً إمكانية تتبع المساعدة المقدمة. ويتيح ذلك التحقق من الوفاء بالالتزامات، بما يقلل من المنازعات القائمة على ادعاءات متعارضة. وفي الحالات التي يكثر فيها التقاضي، تعد إمكانية التتبع أداة بالغة الأهمية لرفع مستوى الثقة وتقليل الدعاوى القانونية غير الضرورية.

٦-٣ وتُظهر النتائج المحققة من خلال المنصة بين أبريل ويوليو من العام الحالي فعالية هذه الآلية. فخلال هذه الفترة، عولجت ٧٤٩٠ (سبعة آلاف وأربعمائة وتسعون) شكوى، وبلغ معدل تسوية المنازعات ٨٠ في المائة، وبلغ متوسط زمن الإجراءات ٤,٦ أيام. وبلغ متوسط رضا المسافرين عن الخدمة المقدمة ٣,٢٣ على مقياس من خمس درجات. وتشير هذه النتائج إلى أن الآليات المنظمة لتسوية المنازعات رقمياً يمكن أن تسمح باتخاذ الإجراءات اللازمة في الوقت المناسب وتحسن التواصل المباشر بين المسافرين وشركات الطيران وتسهم في تسوية شكاوى المستهلكين بفعالية.

٧-٣ وتشير تجربة البرازيل إلى أن الشفافية وتوفير المعلومات المناسبة وإتاحة القنوات الفعالة لمعالجة الشكاوى واستعادة الخدمات بكفاءة تشكل استراتيجية رئيسية لتحسين تجربة السفر بالنسبة للركاب وتقليل المنازعات.

٤- الإجراءات المعروض على المؤتمر

١-٤ يُرجى من المؤتمر القيام بما يلي:

- أ) الإقرار بأهمية تشجيع الدول الأعضاء على رفع مستوى جودة الخدمات وتحسين تجربة السفر بالنسبة للركاب واعتماد منصات إلكترونية لتسوية المنازعات حيث تكون مصممة خصيصاً لقطاع النقل الجوي؛
- ب) تشجيع شركات الطيران على توفير الأدوات الرقمية التي تحسّن من خدمات المساعدة المقدمة للمسافرين وإمكانية تتبعها أثناء الاضطرابات التشغيلية؛
- ج) التوصية بأن تيسّر منظمة الطيران المدني الدولي (الإيكاو) تبادل أفضل الممارسات بشأن هذه المسائل بين الدول الأعضاء والجهات المعنية في القطاع.

— انتهى —