

## المؤتمر العالمي للنقل الجوي: التحديات وفرص التحرير

مونتريال، ٢٤ - ٢٩/٣/٢٠٠٣

البند رقم ٢: دراسة المواضيع التنظيمية الرئيسية في عملية التحرير  
٢-٤: مصالح المستفيدين

### المستخدم بوصفه الهدف الرئيسي

(وثيقة مقدمة من كوبا)

#### ملخص

تعرض هذه الوثيقة بعض الأفكار حول حماية الركاب حينما تحملهم الخطوط الجوية وحينما يمرون في مرافق المطار، في سياق عملية التحرير. يرد الاجراء المعروض على المؤتمر في الفقرة ٢.

#### ١- المناقشة

١-١ يشكل التحرير تحدياً للنظام العالمي للنقل الجوي الدولي. والهدف الرئيسي من خدمات النقل الجوي هو المستخدم وهو في هذه الحالة الراكب. ففي النظم المحررة قليلاً أو كثيراً يتعين أن يوفر النقل الجوي بكل مكوناته الضمان في المقام الأول لأداء خدمة آمنة تماماً وبكفاءة لمن هو السبب في وجودها، وهو الراكب.

٢-١ ونحن نعتبر أن للنقل الجوي طابعاً لا شك فيه هو الخدمة العامة. وأياً كانت الظروف التي يتطور فيها النقل الجوي فإن على الدولة بوصفها الهيئة المنظمة أن تكفل تحقيق هذا الهدف بأن تشترط الامتثال للقواعد القياسية والنظم من جانب الخطوط الجوية وتسهيلات المطارات والكيانات الأخرى المتصلة مباشرة بالراكب.

٣-١ ومن دعائم حماية المصالح الأساسية للراكب، بطاقة السفر التي يجب أن تكون، بصفقتها عقداً لهذا الغرض، متفقة والخدمة المدفوع مقابلها والشروط التي تعطى بموجبها.

٤-١ وفي بيئة يتنامى تحريرها، يزداد خضوع الخطوط الجوية لقوانين المنافسة في السوق. ولا يمكن للضغوط التي تمارس لتخفيض التكاليف والحفاظ على هامش الربح أو تلافي الافلاس أن تكون ضارة بالخدمة المقدمة الى المستخدم

أو بسلامته وأمانه. والرقابة على الامتثال للقواعد القياسية المتصلة بالسلامة التي وضعتها الايكاو هو واجب لا مفر منه على الدول ازاء مواطنيها.

٥-١ كذلك لا بد من الاهتمام بنظم الحجز الحاسوبية فهي أداة تسويق قوية، تؤثر كثيرا على درجة فعالية دخول السوق. وهي وان كانت تيسر خدمة الركاب فهي يمكن أن تعوق الطابع الهيكلي وتقضي الى ممارسات تنافسية غير عادلة؛ ولا بد لهذا النشاط، بالضرورة أن يكون شفافا بالنسبة للركاب في بحثهم عن المعلومات، واجراء الحجز وشراء بطاقات السفر. ويجب أن تكون الأسعار عادلة ومنتاسبة مع الخدمة المقدمة. ووجود أربعة أو خمسة بائعين كبار حاليا تدعمهم التحالفات الأساسية للخطوط الجوية، هو الذي أوجد في الواقع احتكارات لا تعمل دائما لصالح المستخدمين.

٦-١ وتستحق عمليات تقاسم الرموز اهتماما خاصا: فما الذي يجب أن يكون واضحا وما الذي يجب أن يعلمه المسافرون عن تفاصيل الرحلات، والتوقف لغير سبب الحركة وبسببها، ونوع وخصائص الطائرة المستخدمة في كل جزء من الرحلة، ومسؤوليات كل الخطوط الجوية المشتركة في هذه العملية التجارية. وينبغي أن ترحب الدول في هذا الصدد بالشرط النموذجي الذي توصي به الايكاو، وأن تنفذه.

٧-١ ومن المهم هنا موضوع التأمين. فحماية الركاب وأسرهم وحماية الأطراف الأخرى واجب على الخطوط الجوية لا مناص منه وفقا للمقرر والمعترف به دوليا. وبسبب السياسة التي تطبقها شركات التأمين نتيجة للحوادث المؤسفة التي وقعت في ١١/٩/٢٠٠١ في الولايات المتحدة الأمريكية، تعالج الايكاو وحاليا هذا الموضوع سعيا منها الى طمأنة الخطوط الجوية التي كانت الأكثر تضررا في نهاية الأمر. ونحن نؤيد هذه المبادرات ونعتبرها طريقة عملية لحل المشكلة التي نواجهها الآن عالميا في هذا الميدان.

٨-١ وثمة جانب هام آخر يتعلق بتنظيم نشاط المطارات، وهو عنصر أساسي في زيادة وتحسين التسهيلات التي تقدم للركاب.

## ٢- الاجراء المعروض على المؤتمر

١-٢ المؤتمر مدعو الى ما يلي:

(أ) ادراك أن للنقل الجوي طابعا لا شك فيه هو الخدمة العامة؛

(ب) التوصية بتدابير لحماية الركاب في سياق التحرير؛

(ج) مراعاة الأفكار المعرب عنها في هذه الوثيقة.

- انتهى -