**Përgjigja e plotë, për pyetjet e drejtuara AACs, nga një media online**

*1- A është marrë ndonjë masë ndaj kompanisë “Wizz Air”? Nëse po, çfarë masash janë marrë?*

Përgjigje:

AAC vepron në bazë të ligjit dhe ndjek të njëjtën linjë përgjegjësie me të gjithë operatorët ajrorë që kryejnë fluturime nga dhe në drejtim të aeroporteve të vendosura në Republikën e Shqipërisë. AAC nuk bënë ndonjë përjashtim në mbajtjen e kësaj linje përgjegjesie as për Wizz Air apo për ndonjë tjetër kompani. Në rastet e cënimit të të drejtave të pasagjerëve, AAC-ja vepron në përputhje me parashikimet e Kodit Ajror (Ligj nr.96/2020) dhe Udhëzimit Nr.1, datë 26.2.2013 “Për kompensimin dhe asistencën e pasagjerëve në rastin e mospranimit në bord të avionit dhe të anulimit ose vonesës gjatë fluturimit”, një transpozim i Rregullores Evropiane Nr.261/2004

*2-A keni bërë kërkesë për heqje license operimi të kësaj kompanie në Shqipëri?*

Përgjigje:

Shteti Shqiptar, Autoriteti i Aviacionit Civil i Republikës së Shqipërisë nuk është autoriteti licencues i kësaj sipërmarrje.

Wizz Air është kompani e një shteti që është Anëtar i Bashkimit Evropian. Wizz Air Hungary Ltd. është një transportues hungarez me kosto të ulët e regjistruar ligjërisht dhe me zyrën e saj qëndrore në Budapest, Hungari dhe nëse ka problematika të lidhura me performancën ato trajtohen nga autoriteti kompetent licencues hungarez (<http://www.kormany.hu/tim>) dhe për çështje të sigurisë në operim nga Agjencia e Bashkimit Evropian për Sigurinë në Operim të Aviacionit (EASA <https://www.easa.europa.eu/en>), e cila është një agjenci e Bashkimit Evropian me përgjegjësi për sigurinë e aviacionit civil, që kryen certifikimin, rregullimin dhe standardizimin dhe gjithashtu kryen hetim dhe monitorim.

*3- A keni bërë ju si institucion një përllogaritje të dëmeve që u ka shkaktuar WIZZ AIR konsumatorëve shqiptarë nga vonesat, anulimet e fluturimeve apo ndryshimi i paparashikuar i destinacioneve?*

Përgjigje:

Dëmet ndaj pasagjerëve, në të gjitha rastet e mospranimit në bord të avionit dhe të anulimit ose vonesës gjatë fluturimit, përballohen nga vet kompania, pasi ajo verifikon pretendimet e paraqitura me shkrim nëpërmjet faqes zyrtare të Wizz Air.

AAC kërkon që çdo pretendim të verifikohet dhe të trajtohet për zgjidhje jashtë gjyqësore në përputhje me kuadrin ligjor në fuqi. Nëse pasagjeri nuk është i kënaqur me zgjidhjen e ofruar, ai/ajo mund t’i drejtohet gjykatës me padi civile (nenet 877,878,879, të Kodit Civil të RSH).

4- *Cilat janë hapat që po ndjek institucioni juaj mbi këtë problematikë? Në pritje të përgjigjes suaj, në mënyrë që lajmi i publikuar të jetë sa më objektiv*.

Përgjigje:

Për AAC-n është e rëndësishme që mbrojtja e konsumatorit të bëhet në përputhje me kuadrin rregullator në fuqi. Duke qënë se herë pas here marrin kërkesa mbi atë se çfarë bënë insitucioni i AAC-s për problematika lidhur me të drejtat e pasagjerit ju sqarojmë se:

Së pari, në transportin ajror ndërkombëtar palët janë gjithmonë dy, kompania ajrore dhe pasagjeri pas blerjes së biletës së udhëtimit/ fluturimit. Ato hyjnë në një marrëdhënie kontraktore që si e tillë ajo mbetet një marrëdhënie detyrimesh civile me kushte të njohura dhe të pranura prej tyre, duke përfshirë dhe rastet e anulimit, të vonesës apo të refuzimit, mospranimit në bordin e avionit.

Së dyti, në Evropë kjo marrëdhenie është e rregulluar me një kuadër të caktuar siç është Rregullorja ***Nr.261/2004 të Parlamentit Evropian dhe Këshillit të 11 shkurt 2004,*** të cilën Shqipëria e ka transpozuar, e ka bërë pjesë të legjislacionit të saj të brendshëm, në Kodin Ajror me ligjin nr.96/2022 dhe me Udhëzimin Nr.1, datë 26.2.2013 **“**Për kompensimin dhe asistencën e pasagjerëve në rastin e mospranimit në bord të avionit dhe anulimit ose vonesës gjatë fluturimeve”.

Së treti, Autoriteti i Aviacionit Civil ka prej disa vitesh të vendosur në ambjentet e aeroportit  të Tiranës, në Rinas, zyrën e Sektorit për të Drejtat e Pasagjerit (SDP) dhe një personel prej tre vetësh. Kjo zyrë është përgjegjëse dhe bënë monitorimin e vazhdueshëm të performancës së të gjithë kompanive ajrore që operojnë nga/për Aeroportin e Tiranës në lidhje me vonesat mbi 2 orë, anulimet apo trajtimin e pasagjerëve në pritje për të udhëtuar.

Ndërkaq faqja zyrtare e internetit të AAC është e aksesueshme në çdo kohë, nga kushdo dhe ofron informacion të plotë mbi të drejtat e pasagjerëve (Shih. <https://www.aac.gov.al/te-drejtat-e-pasagjerit/>).

Në aeroport ka gjithashtu stenda të vendosura mbi mënyrën e plotësimit të ankimit, broshura, fletpalosje, informacione, formularë të printuar në mënyrë që pasagjerët të njohin të drejtat e tyre ndaj Kompanive Ajrore në rastet e vonesave të gjata dhe anulimeve, ku ndërkohë stafi i SDP udhëzon pasagjerët që janë të interesuar mbi procesin e ankimimit.