**Përgjigjia Nr.30**

**Pyetja 1.**

Sa është numri i ankesave të mbërritura pranë institucionit tuaj për shkelje të të drejtave të pasagjerëve për vitet 2020, 2021, 2022)

**Përgjigje:** Përgjatë vitit 2020, numri i ankesave duke përfshirë të gjitha kompanitë ajrore ishte 47. Nga muaji Mars 2020 e në vazhdim, është periudha e cila përkoi me kufizime të konsiderueshme të fluturimeve nga/ për në TIA për shkak të pandemisë së Covid -19. Ato pak fluturime të kryera, ishin më shumë me karakter riatdhesimi, ku vonesat dhe anulimet e linjave ishin të pakta dhe për pasojë rastet e ankimimeve ishin të ulta. Asistenca ndaj pasagjerit, në të shumtën e rasteve gjatë kësaj periudhe ka konsistuar në drejtimin e pasagjerëve për të marrë informacionin e duhur nga kompanitë, orjentimin për mënyrën e ankimimit dhe të drejtën e kompensimit për fluturimet e anuluara për shkak të pandemisë (kompensim me *voucher*/rezervim i një fluturimi në një moment tjetër etj.).

Numri i kompesimeve nga viti 2018 deri në muajin Shkurt 2020rezulton në total si më poshtë:

Open Case - 1334

Closed Case - 2253

✱Open Case – rastet kur Operatori Ajror ka filluar trajtimin e ankesës së pasagjerëve në rast vonese mbi 3 orë ose anulim fluturimi.

✱Closed Case – rastet kur pasagjerët janë kompensuar nga Operatori Ajror në formë cash ose *voucher-i*.

Ky numër i lartë ankesash përgjatë kësaj peridhe, përkon me mbylljen e 3 kompanive ajrore si Fly Ernest, Adria Airways dhe Blue Panorama.

Përgjatë vitit 2021, numri i ankesave duke përfshirë të gjitha kompanitë ajrore ishte 80 ankesa.

Përgjatë vitit 2022, numri i ankesave duke përfshirë të gjitha kompanitë ajrore ishte 117 ankesa.

**Pyetja 2.**

Sa prej këtyre ankesave që kanë të bëjnë me vonesa apo anulime fluturimesh, i janë referuar kompanisë Wizz Air?

**Përgjigje:** Për sa i përket numrit të ankesave në adresë të Wizz Air, janë rreth 50 të tilla, duke iu referuar situacionit të operimeve të ndikuara nga faktorë të jashtëm përgjatë këtyre viteve. Aktualisht kjo kompani zë 64% të transportit të pasagjerëve në treg.

**Pyetja 3.**

Sa prej këtyre ankesave jane konsideruar të drejta pas shqyrtimit nga institucioni juaj?

**Përgjigje:** 37 janë ankesat të deleguara nga Sektori i të Drejtave të Pasagjerëve ndaj Operatorit Ajror Wizz Air ose 74% e tyre. Këto ankesa, bëhen në rastet kur pasagjerët kanë nevojë për asistencë dhe për sqarim të mëtejshëm mbi statusin e trajtimit dhe zgjidhjes së ankesave të tyre në operimet jo të rregullta, si vonesa mbi 3 orë, anulim fluturimesh etj. nga programi i fluturimit i aprovuar nga AAC.

**Pyetja 4.** Çfarë vendimesh ka marrë institucioni juaj në lidhje me ankesat që janë konsideruar të drejta?Nëse janë vendosur penalizime ndaj kompanive ajrore apo dëmshpërblime në dobi të pasagjerëve?

**Përgjigje:** 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, të refuzimit, apo mospranimit në bordin e avionit.

Së dyti; AAC komunikon me kompaninë ajrore për rastin specifik dhe kërkon kompesimin e pasagjerëve sipas kuadrit ligjor në fuqi, por që zgjidhja e rastit varet nga kompania ajorore. Për rastet e përsëritura dhe të zgjatura në kohë, AAC komunikon me Autoritetin licensues të operatorit në fjalë dhe kërkon prej tij marrjen e masave për një performancë të ulët shërbimi.

Së treti, 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).

Së katërti; masat që ndërmerr AAC, në zbatim te Ligjit Nr. 96/2020 “Kodi Ajror i Republikës së Shqipërisë” dhe Udhëzimit te Ministrit të Transportit dhe Infrastrukturës Nr.1, datë 26.02.2013 “Për kompensimin dhe asistencën e pasagjerëve në rastin e mospranimit në bord të avionit dhe anulimit ose vonesës gjatë fluturimeve”, që transpozon Rregulloren Europiane (EC) 261/2004 janë:

* Komunikim shkresor drejtuar kompanive ajrore, si dhe Autoriteteve të Aviacionit Civil respektive, (kur shihet e nevojshme), në monitorim të rregullt dhe të vazhdueshëm të procesit të kompesimit të pasagjerëve nga kompanitë ajrore për të kërkuar dëmshpërblim sipas akteve rregullatore sa më sipër cituar si dhe,
* Gjobat financiare, që AAC aplikon, bazuar në Ligjin Nr. 96/2020 “Kodi Ajror i Republikës së Shqipërisë” Kapitulli XII, “Kundërvajtjet dhe gjobat”, Neni 160 “Kundërvajtjet administrative dhe sanksionet”.

Faleminderit,