



**REPUBLIKA E SHQIPËRISË
KONTROLI I LARTË I SHTETIT
DEPARTAMENTI I AUDITIMIT TË PERFORMANCE**

Nr. Prot. 726/6

Tiranë, më 30.03.2022

**RAPORT AUDITIMI PERFORMANCE
“TË DREJTAT E PASAGJERËVE NË TRANSPORTIN AJROR”**





PËRMBAJTJA

1.PROBLEMI SOCIAL DHE RËNDËSIA E AUDIMIT	3
1.1 Konteksti i Problemit Social	3
1.2 Rëndësia e auditimit të performancës	5
1.3 Auditime të mëparshme apo aktuale në këtë fushë.....	5
2. SUBJEKTET NËN AUDITIM	6
2.1 Hyrje në subjektet nën auditim.....	6
2.2 Baza ligjore që rregullon çështjen nën auditim	8
2.3 Rëndësia e produkteve të subjektit	8
2.4 Peshë në buxhet dhe PBB	14
2.5 Vlerësimi i risqeve të aktiviteteve të subjektit.....	15
2.6 Feedback-u i subjektit përgjatë gjithë auditimit	17
3.QASJA DHE DETAJET E AUDITIMIT	18
3.1 Fokusimi dhe Përkufizimi i Problemit	18
3.2 Objektivi i auditimit	20
3.3 Pyetjet e auditimit.....	20
3.4 Kriteret.....	21
3.5 Qasja/ Metodologjia e Auditimit.....	22
4.SHTJELLIMI I PYETJEVE DHE NËNPYETJEVE.....	22
4.1 <i>A ka qenë efektive veprimtaria e AAC-së gjatë viteve 2018-2021 në garantimin e të drejtave të pasagjerëve?</i>	<i>22</i>
4.1.1.1 <i>A ka ndërvepruar AAC në mënyrë efektive me institucionet homologe, me qëllim garantimin e të drejtave të pasagjerëve?</i>	<i>23</i>
4.1.1.2 <i>A siguron legjislacioni në fuqi mbrojtje efektive të të drejtave të pasagjerëve?.....</i>	<i>27</i>
4.1.2.1 <i>A Ka marrë AAC informacion nga pasagjeret në lidhje me të drejtat e pasagjerëve?.....</i>	<i>34</i>
4.1.2.2 <i>A ka marrë AAC informacion nga linjat ajrore në lidhje me të drejtat e pasagjerëve?</i>	<i>38</i>
5.PËRMBLEDHJE	42
6.SHTOJCA	45

1. PROBLEMI SOCIAL DHE RËNDËSIA E AUDIMIT

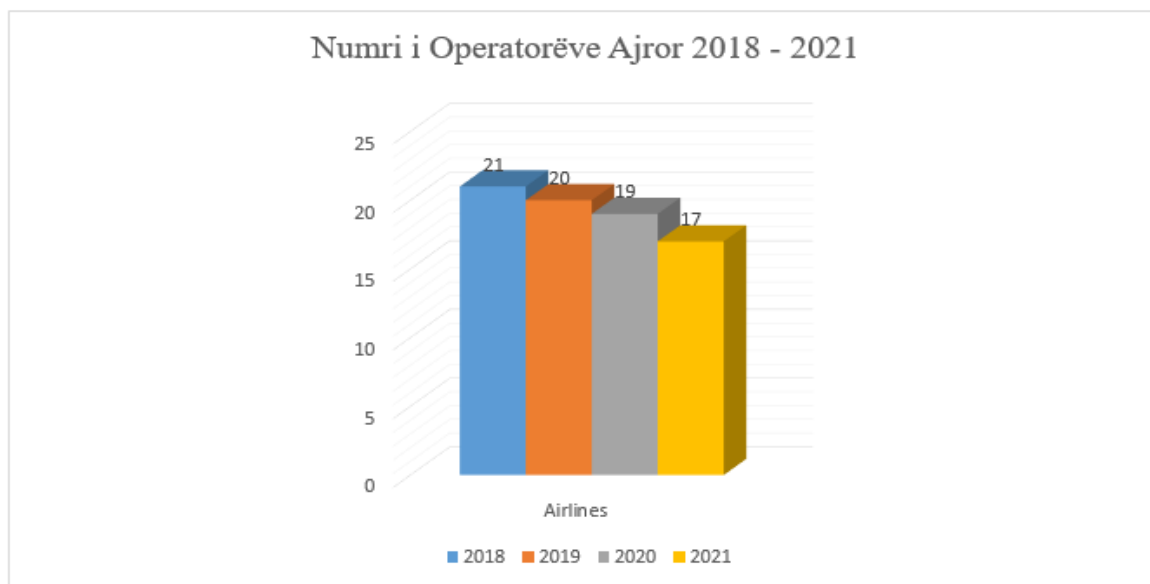
1.1 Konteksti i Problemit Social

Transporti ajror është një nga mjetet më të përdorur nga pasagjerët në Republikën e Shqipërisë. Bazuar në legjislacionin shqiptar në fuqi, urdhërat dhe udhëzimet kombëtare, si dhe rregulloret europiane të transpozuar në Republikën e Shqipërisë, pasagjerët që përdorin transportin ajror gëzojnë të drejta dhe çdo shkelje e të drejtave të tyre sanksionohet nga normat ligjore dhe kompensimi financiar, i detyrueshëm për tu zbatuar nga çdo kompani ajrore. Në vendin tonë këto të drejta duhet të garantohen nga Autoriteti i Aviacionit Civil.

Problemet më të zakonshme që hasen gjatë fluturimeve ajrore janë vonesat dhe anulimet e fluturimeve, të cilat shpeshherë janë identifikuar si problematika edhe në media.

Në 2018, në Republikën e Shqipërisë kanë operuar 21 linja ajrore. Nga viti në vit numri i tyre ka ardhur në rënie, duke e çuar numrin e linjave ajrore që operojnë në Republikën e Shqipërisë për vitin 2020 në 14.

Infografik: Numri i linjave ajrore dhe i fluturimeve për vitet 2018, 2019 dhe 2020



Burimi: Grupi i Auditimit

Autoriteti Shqiptar i Aviacionit Civil, synon që përmes ligjit dhe akteve nënligjore që janë në fuqi në vendin tonë (i) të informojë pasagjerët që zgjedhin transportin ajror, për tu njohur me të drejtat e tyre në rast se linja ajrore: vonohet në nisje më shumë se 3 orë, anulon fluturimin, ose ndonjë problem tjetër gjatë udhëtimit, si dhe (ii) të trajtojë çdo ankesë të depozituar pranë këtij institucioni nga pasagjerët lidhur me kompanitë ajrore¹.

¹ Udhëzimi nr.1, datë 26.02.2013 “Për kompensimin, asistencën e pasagjerëve në rastin e mospranimit në bord të avionit dhe anulimit ose vonesës gjatë fluturimeve”;

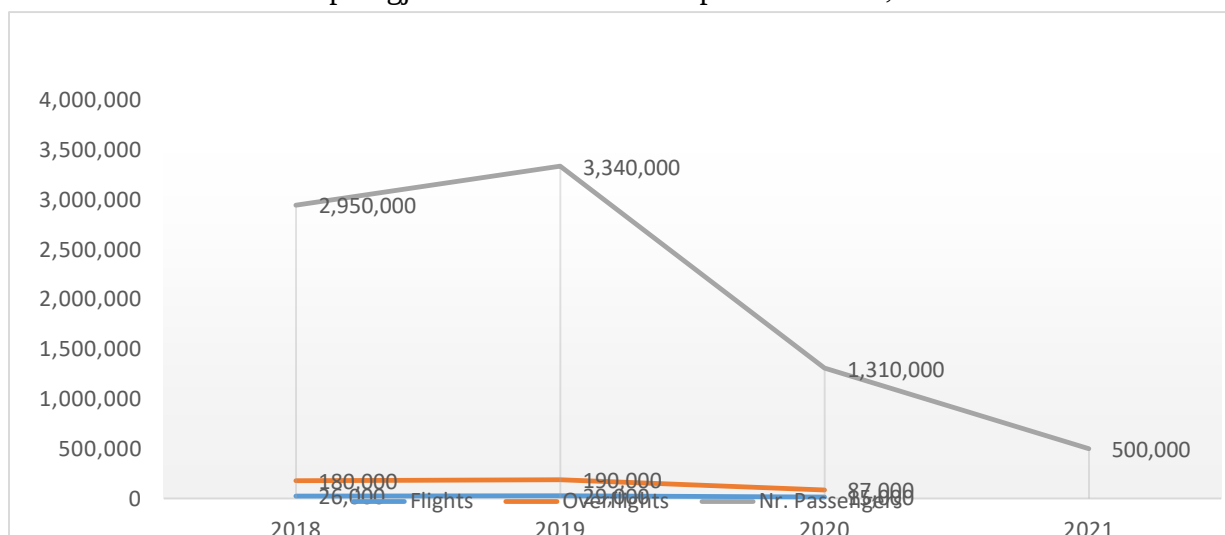
Autoriteti i Aviacionit Civil është organ përgjegjës për të garantuar respektimin e të drejtave të pasagjerit. Në rast të mosrespektimit të të drejtave të tij, pasagjeri fillimisht duhet të paraqesë ankesën pranë kompanisë ajrore dhe në rast të mungesës së përgjigjes për shkeljet e prezumuara, pasagjeri paraqet ankesë formale pranë AAC-së².

Nga ana tjetër, përhapja e Covid 19 dhe shpallja e gjendjes së pandemisë botërore nga Organizata Botërore e Shëndetësisë nxiti shtetet në marrjen e masave të jashtëzakonshme për menaxhimin e situatës së krijuar. Nëpërmjet VKM nr. 243, datë 24.3.2020 “Për Shpalljen e Gjendjes së Fatkeqësisë Natyrore” në vendin tonë u implementuan disa kufizime, të cilat sollën edhe mbylljen e një sërë aktiviteteve tregtare dhe mbyllje të kufijve tokësor dhe ajror.

Kriza e krijuar nuk ishte vetëm një krizë shëndetësore por edhe ekonomike. Ecuria e ekonomisë së Shqipërisë, si pasojë e kësaj krize paraqitet e zymtë në vlerësimet e bëra nga Fondi Monetar Ndërkombëtar dhe Banka Botërore³. OECD në një raport të tij thekson se sektorët më të prekur nga kjo krizë në vendin tonë janë turizmi, transporti dhe tregtia.⁴ Për rrjedhojë, një nga sektorët në të cilët u reflektua më shumë kriza e pandemisë së covid 19, ishte sektori i aviacionit civil.

Përhapja e pandemisë COVID-19 solli ndërprerje të udhëtimeve të programuara, për shkak të masave të marra dhe mbylljes së kufijve, duke çuar në anulimin e rreth 60.7% të të gjitha fluturimeve. Linjat ajrore u përballën me probleme likuiditeti, duke riskuar kështu rimbursimin e pasagjerëve në rastet e cënimit të të drejtave të tyre nga udhëtimet e anuluar, në mënyrë që të zvogëlonin humbjet e tyre.

Tabelë: Numri i pasagjerëve dhe fluturimeve për vitet 2018, 2019 dhe 2020



Burimi: Grupi i Auditimit

² Udhëzimi nr.1, datë 26.02.2013 “Për kompensimin, asistencën e pasagjerëve në rastin e mospranimin në bord të avionit dhe anulimit ose vonës gjatë fluturimeve”;

³ <https://www.kas.de/documents/286052/0/Policy+brief+20-11-27+Opportunities+for+Economic+Recovery+and+Economic+Transformation+%28ALB%29.pdf/5858201a-0461-0e21-ade3-2c836d5c9447?version=1.0&t=1609942716662>;

⁴ OECD “The Covid-19 crisis in Albania” 22 July 2020;

<https://www.oecd.org/south-east-europe/COVID-19-Crisis-in-Albania.pdf>

Duke marrë parasysh faktin që Autoriteti i Aviacionit Civil është institucioni kompetent në Republikën e Shqipërisë në garantimin e të drejtave të pasagjerëve, ky auditim vlerësoj nëse AAC ka garantuar dhe mbrojtur në mënyrë efektive këto të drejta për periudhën 2018-2020 dhe njëkohësisht shqyrtoj nëse korniza ligjore aktuale në fuqi për të drejtat e pasagjerëve është e përshtatshme për të garantuar të drejtat e pasagjerëve në çdo kohë si dhe veçanërisht gjatë periudhave të fatëkeqësive natyrore.

1.2 Rëndësia e auditimit të performancës

Auditimi i performancës është një shqyrtim i pavarur, objektiv dhe i besueshëm i faktit nëse sipërmarrjet, sistemet, operacionet, programet, aktivitetet dhe organizatat qeveritare po veprojnë në përputhje me parimet e ekonomicitetit, eficiencës dhe efektivitetit dhe nëse ekziston mundësia për përmirësim të mëtejshëm. Kontrolli i Lartë i Shtetit e ka vendosur auditimin e performancës si një nga shtyllat moderne të zhvillimit institucional. Në Planin e ri Strategjik 2018-2022, KLSH e ndërton misionin e vet si institucion i pavarur kushtetues, duke qenë partner strategjik i Kuvendit, i qytetarit shqiptar dhe palëve të interesit, duke i informuar në mënyrë të vazhdueshme, të paanshme dhe të plotë, mbi përgjegjshmërinë që qeveria dhe entet publike tregojnë në përdorimin e kontributit të taksapaguesve shqiptarë e duke kontribuar në përmirësimin e qeverisjes nëpërmjet luftës kundër korrupsionit.

Synimi i KLSH-së në auditimin e performancës është përmirësimi i eficiencës dhe efektivitetit në shërbimet publike që i ofrohen taksapaguesit shqiptar, duke ekonomizuar njëkohësisht përdorimin e fondeve publike. Në linjë me rekomandimet e Progres Raportit 2019 dhe Strategjinë institucionale 2018-2022, auditimi i performancës synon parandalimin përmes këshillimit, përpara ndëshkimit përmes penalizimit.

Projekti i auditimit **“Garantimin e të Drejtave të Pasagjerëve në Transportin Ajror”** u fokusua në performancën e Autoritetit të Aviacionit Civil, kah garantimit të të drejtave të pasagjerëve, duke shqyrtuar rregullimin ligjor të mbrojtjes dhe menaxhimit të këtyre të drejtave. Ky auditim u zhvillua në kuadër të Programit të Trajnimit të SAI-ve të rajonit të Ballkanit Perëndimor, nën mbikëqyrjen dhe asistencën e SAI-t Suedez.

1.3 Auditime të mëparshme apo aktuale në këtë fushë

Nga KLSH janë kryer në vitin 2018 dhe vitin 2019, edhe pse jo të lidhura drejtpërdrejt me “Garantimin e të drejtave të pasagjerëve në transportin ajror”, dy auditime përputhshmërie dhe rregullshmërie në Autoritetin e Aviacionit Civil, dhe më konkretisht:

1. “Mbi zbatimin e përputhshmërisë dhe rregullshmërisë së veprimtarisë ekonomiko-financiare”. Ky auditim u krye bazuar në projektin dhe programin e auditimit të miratuar nga Kryetari i Kontrollit të Lartë të Shtetit sipas shkresës me nr. 1312/1 prot., datë 22.12.2017, nga data 26.12.2017 deri më datën 02.03.2018, në subjektin Autoriteti i Aviacionit Civil, Shqiptar⁵. Në këtë auditim janë audituar shpenzimet për personelin dhe pagat për një periudhë 2 vjeçare. Janë audituar 14 procedura prokurimi ku janë konstatuar mangësi në zbatimin e rregullave dhe procedurave të pagimit të

⁵http://www.klsh.org.al/web/02_raport_perfundimtar_aac_2018_4670.pdf;

shpërblimeve, punësimeve të punonjësve, mos respektimi i ligjit për nëpunësit civilë, mos derdhja në Buxhetin e Shtetit të të ardhurave të papërdorura. Janë konstatuar kryesisht mangësi në lidhje me zbatimin e procedurave të prokurimit dhe zbatimin e kontratave përkatëse. Ky auditim konkludoi në disa gjetje kryesore:

- Mangësi në kualifikimin e skualifikimin e OE pjesëmarrës, si dhe zbatimin e kontratave, në kundërshtim me LPP, duke shkaktuar dëm ekonomik.
- Mos zbatim i legjislacionit të shërbimit civil në punësimet, lëvizjet paralele dhe largimet e punonjësve.
- Mangësi në kryerjen në pagesat e pagave dhe shpërblimeve duke shkaktuar dëm ekonomik.
- Janë kryer pagesa me anë të bankës në kundërshtim me dispozitat ligjore në fuqi, duke krijuar dëm ekonomik.

2. “Mbi zbatimin e përputhshmërisë së veprimtarisë ekonomiko-financiare”. Ky auditim u krye bazuar në projektin dhe programin e auditimit të miratuar nga Kryetari i Kontrollit të Lartë të Shtetit sipas shkresës me nr. 600/1 prot., datë 09.09.2019, nga data 10.09.2019 deri më datën 08.11.2019, në subjektin Autoriteti i Aviacionit Civil, Shqiptar⁶.

Nga auditimi i procedurave të prokurimit janë konstatuar mangësi në hartimin e dokumenteve standarde të tenderit, në vlerësimin e ofertave të ardhura dhe në përmbushjen e detyrimeve kontraktuale sipas kushteve të përcaktuara në kontratat përkatëse. Ky auditim konkludoi në disa gjetje kryesore:

- AAC nuk ka arkëtuar në buxhetin e shtetit, fitimin e ngelur pas mbylljes së vitit financiar 2017 dhe 2018.
- U konstatuan 2 raste të ndryshimit të strukturës. Në vitin 2018, në strukturën e AAC ka pasur 83 punonjës me organigramë duke tejkaluar në mënyrë të parregullt me 17 punonjës numrin e përcaktuar me VKM nr.100 datë 26.02.2014. Nuk ka relacione shpjeguese se përse bëhen këto ndryshime strukturore në numër dhe në përmbajtje.
- AAC në stafin e saj ka nëpunës të specializuar në shkencat ekonomike me profesion ekspert kontabël të regjistruar madje edhe auditues. Vlera e shpenzuar për kontraktimin e ekspertëve përbën shpenzim me efekt negativ financiar për AAC dhe buxhetin e shtetit.

2. SUBJEKTET NËN AUDITIM

2.1 Hyrje në subjektet nën auditim

Subjektet që do të përfshihen në këtë auditim janë:

- Autoriteti i Aviacionit Civil

Transporti Ajror Civil në Shqipëri shënon fillimet e tij në nëntorin e vitit 1924, kur u nënshkrua Marrëveshja Qeveritare ndërmjet Shqipërisë dhe Shoqërisë Ajrore Gjermane “Lufthansa”.

Më 25 janar 1957, u krijua “Ndërmarrja Shtetërore e Transportit Ajror me Jashtë (Albtransport), me qendër në Tiranë. Në fillim të vitit 1992 nga Albtransporti u shkëput aktiviteti i kontrollit të trafikut ajror dhe u krijua Agjensia Nacionale e Trafikut Ajror (ANTA) si ndërmarrje më vete, e cila nga

⁶http://www.klsh.org.al/web/01_raporti_aac_5720.pdf;

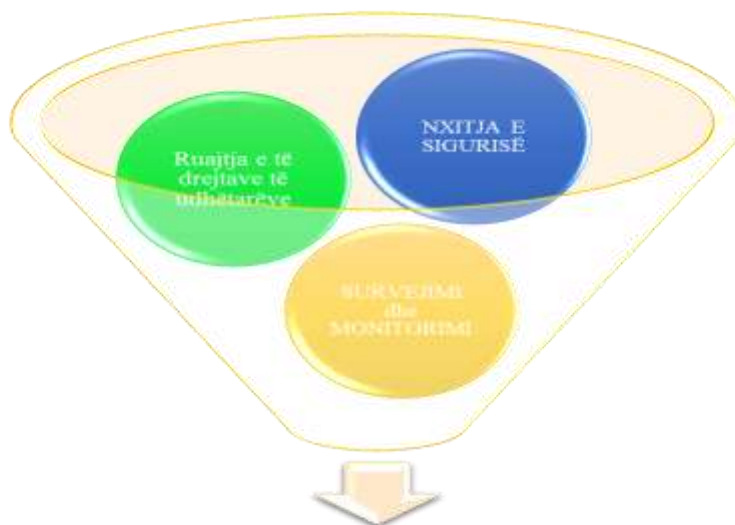
data 15 nëntor 2013 është emërtuar ALBCONTROL SHA – Ofruesi i Shërbimeve të Lundrimit Ajror në Republikën e Shqipërisë.

Me VKM nr. 96, datë 21.2.1995, për të përballuar zhvillimin që kërkonte koha, u ngrit Drejtoria e Përgjithshme e Aviacionit Civil (DPAC), funksionet dhe përgjegjësitë e së cilës pas miratimit të Ligjit nr.10 233, datë 11.2.2010 i kaluan Autoritetit të Aviacionit Civil (AAC).

Autoriteti i Aviacionit Civil (AAC) sipas përcaktimeve këtij ligji dhe të ligjit nr.96/2020 “Kodi Ajror i Republikës së Shqipërisë” është ent publik, jobuxhetor, në varësi të ministrit përgjegjës për transportin ajror.

AAC-ja ushtron funksionet e autoritetit kombëtar për rregullimin dhe mbikëqyrjen e të gjitha veprimtarive në fushën e transportit ajror në përputhje me këtë Kod e aktet e tjera ligjore dhe nënligjore në zbatim të tij dhe në përputhje me detyrimet ndërkombëtare. Misioni i AAC-së është të krijojë një mjedis të aviacionit civil në përputhje me standardet ndërkombëtare, përmes monitorimit të vazhdueshëm, ndërveprimit me operatorët dhe nivelit të lartë të kompetencës profesionale të personelit të AAC.

Infografik: Veprimtaria Institucionale e AAC-së



Veprimtaria Institucionale e AAC -së

Burimi: Grupi i Auditimit

Autoriteti i Aviacionit Civil Shqiptar ka përgjegjësi të qartë për rregullimin dhe mbikëqyrjen e sigurisë (safety & security) në të gjitha veprimtaritë e transportit ajror civil në Republikën e Shqipërisë, në zbatim të ligjit nr. 96/2020 “Kodi Ajror i Republikës së Shqipërisë”.

Objektivat e AAC-së për nxitjen e sigurisë integrohen me sistemet e ICAOs, ECAC, EASA-s dhe EUROCONTROL, të traspozuar në legjislacionin bazë, mbi të cilin Autoriteti i Aviacionit Civil në Republikën e Shqipërisë ushtron veprimtarinë institucionale të tij, Kodin Ajror, Ligjin për

Autoritetin e Aviacionit Civil si dhe VKM-ve, Urdhrave, Udhëzimeve të dala me qëllim, garantimin e një transporti ajror të sigurtë.

Misioni i AAC-së është i orientuar drejt përmbushjes me efektivitet dhe efikasitet të nevojave të pasagjerëve dhe shoqërisë në tërësi. Duke synuar kështu, të promovojë zhvillimin e aviacionit civil dhe të thjeshtëzojë zhvillimin ekonomik në të gjithë vendin, nëpërmjet mbështetjes dhe bashkëpunimit të vazhdueshëm me të gjithë palët e përfshira⁷.

Vizioni i Autoritetit të Aviacionit Civil Shqiptar është që të ketë në mënyrë të vazhdueshme dhe të përhershme siguri dhe efikasitet në bazën e aktivitetit të tij, duke u bërë kështu plotësisht i përputhshëm me rrjetin evropian të transportit ajror.⁸Në linjë edhe me temën e këtij auditimi, vlerësimi i masave të marra nga ky institucion, me qëllim përmirësimin e efikasitetit dhe efektivitetit në drejtim të mbrojtjes, transparencës dhe besueshmërisë së pasagjerëve, me qëllim garantimin e të drejtave të tyre ligjore ishte objektivi që shoqëroj këtë auditim.

2.2 Baza ligjore që rregullon çështjen nën auditim

Burimet e kritereve të monitorimit dhe raportimit

- Raporti Vjetor i Autoritetit të Aviacionit Civil për vitin 2018;
- Raporti Vjetor i Autoritetit të Aviacionit Civil për vitin 2019;
- Raporti Vjetor i Autoritetit të Aviacionit Civil për vitin 2020;
- Raporte Periodike të Sektorit të të Drejtave të Pasagjerëve.

Burimet e kritereve teknike

- Ligji nr.96/2020 “Kodi Ajror i Republikës së Shqipërisë”;
- Ligji nr.10 233, datë 11.2.2010 “Për Autoritetin e Aviacionit Civil”, i ndryshuar;
- Udhëzimi nr.1, datë 26.02.2013 “Për kompensimin, asistencën e pasagjerëve në rastin e mospranimit në bord të avionit dhe anulimit ose vonësës gjatë fluturimeve”;
- “Rregullore e Berendshme e Autoritetit të Aviacionit Civil” nr.5, datë 13.06.2019.

Burimet e kritereve të tjera/ Praktikave më të mira

- Raport i Gjykatës Europiane të Llogarive nr.15/2021: Të drejtat e pasagjerëve në transportin ajror gjatë pandemisë COVID-19: Të drejtat kryesore të pasagjerëve nuk mbrohen, pavarësisht përpjekjeve të Komisionit:

<https://www.eca.europa.eu/en/Pages/DocItem.aspx?did=58696>

2.3 Rëndësia e produkteve të subjektit

"Një e drejtë e vonuar është një e drejtë e mohuar"

-Martin Luther King Jr-

Të drejtat e pasagjerëve që zgjedhin transportin ajror për të udhëtuar, mbrohen nga Ligji nr. 10040, datë 22.12.2008 “Kodi Ajror i Republikës së Shqipërisë” si dhe nga Rregullorja e BE 261/2004, e

⁷ <http://www.aac.gov.al/misioni-2/>

⁸ <http://www.aac.gov.al/misioni-2/>

cila është e transpozuar nëpërmjet Udhëzimit të Ministrit nr.1, datë 26.02.2013, “Për kompensimin, asistencën e pasagjerëve në rastin e mospranimit në bord të avionit dhe anulimit ose vonesës gjatë fluturimeve”. Ky udhëzim përcakton rregullat e përbashkëta për kompensimin dhe ndihmën për pasagjerët në rast të refuzimit të hipjes në bord, anulimit, vonesës ose ngritjes dhe uljes në kategori të udhëtimit.

Neni 16 i këtij udhëzimi cakton Autoritetin e Aviacionit Civil (AAC), si organin përgjegjës për zbatimin e tij, për fluturimet në lidhje me fluturimet që nisen nga Shqipëria dhe mbërrijnë në Shqipëri.

Referuar Udhëzimit nr. 1, datë 26.02.2013 “Për kompensimin, asistencën e pasagjerëve në rastin e mospranimit në bord të avionit dhe anulimit ose vonesës gjatë fluturimeve” **të drejtat e pasagjerëve që mbrohen nga Autoriteti i Aviacionit Civil Shqiptar përfshijnë:**

- Të drejtën e informimit;
- Të drejtën për rimbursim ose rishikim itinerari, nëse fluturimi është anuluar ose është mohuar imbarkimi, të drejtën për rimbursim nëse fluturimi është me vonesë pesë orë ose më shumë;
- Të drejtën për ndihmë dhe, në rrethana të caktuara, të drejtën për kompensim në rast të anulimit apo vonesave të gjata të fluturimit si dhe në rastet e mohimit të imbarkimit;
- Të drejtën për t'u ankuar dhe për të kërkuar dëmshpërblim;
- Të drejtën për të udhëtuar në të njëjtat kushte si qytetarët e tjerë, nëse pasagjerët kanë aftësi të kufizuara apo lëvizje të reduktuar.

Në Autoritetin e Aviacionit Civil Shqiptar, përgjegjës për zbatimin e Udhëzimit nr.1, datë 26.02.2013 është Sektori i të Drejtave të Pasagjerëve (SDP), sektor ky në përbërëse të Drejtorisë së zhvillimit të transportit ajror dhe Infrastrukturës. Detyra e SDP është të monitorojë, të mbikqyrë, si dhe të raportojë zbatimin Rreullores (EC) 261/2004 dhe të drejtave të pasagjerëve në Aeroportin Ndërkombëtar “Nënë Tereza” nga veprimet dhe mosveprimet e shoqërive ajrore që operojnë në Republikën e Shqipërisë.

Sektori i të Drejtave të Pasagjerëve, kontrollon në mënyrë ditore zbatimin e orareve të fluturimit të çdo operatori (shoqëri ajrore), për të konstatuar në kohë reale vonesat apo anulimet e fluturimeve, për të organizuar punën dhe ndjekur nga afër këto raste.

Në raste të vonesave mbi dy orë, SDP njofton Drejtorin e Drejtorisë DAMO/ Drejtorin Ekzekutiv, si dhe monitoron nëse transportuesi ajror, i cili ka vonesa/anullime në fluturime deri në një here në javë, ka shpërndarë informacionin mbi të drejtat e pasagjerëve sipas përcaktimeve në nenin 14(2), të Udhëzimit Nr.1, datë 26.02.2013 dhe ka përmbushur asistencën e specifikuar sipas neneve 9.1 edhe 9.2⁹.

SDP asiston pasagjerët për plotësimin e formularëve të ankesave, në rastet kur një kompani vonon/ anulon fluturimet mesatarisht në mënyrë të përsëritur, mbi 2 herë në javë (për të njëjtën kompani). SDP merr një kopje të formularit dhene vendos në një dosje të veçantë për atë fluturim. SDP (njësia përkatëse) kontakton me kompaninë përgjegjëse, të cilës i kërkon

⁹ Vendimi nr.13, datë 22.04.2020, “Për miratimin e rishikimit të procedurës së shqyrtimit të ankesave në lidhje me të drejtat e pasagjerëve”, fq.9;

informacion mbi statusin e fluturimit, arsyet si dhe të dhëna mbi mënyrën e trajtimit të pasagjerëve sipas EC 261/2004.

Në rastet e vonesave mbi 5 orë apo anulimeve të fluturimeve, SDP kërkon nga përfaqësuesit ligjorë të shoqërive ajërore që pasagjerëve t'u ofrohet asistenca e nevojshme si psh. rerouting, rimbursim, përkujdesje etj, sipas udhëzimeve të neneve 7, 8, 9 dhe 10, të Udhëzimit nr.1, datë 26.02.2013, të Ministrit të Transportit dhe Infrastrukturës.¹⁰

Pasagjerët të cilët besojnë se kanë një ankesë të vlefshme kundër një kompanie ajërore lidhur me mospranimin në bord, uljen e kategorisë së shërbimit, anulimin ose pritjen e gjatë të një fluturimi duhet së pari të paraqesin një ankesë në kompaninë ajërore që operon fluturimin në fjalë. Referuar rregulloreve europiane dhe legjislacionit shqiptar, pasagjerët kanë të drejtat e tyre dhe çdo shkelje sanksionohet me norma ligjore dhe kompesim financiar, të detyrueshme për tu zbatuar nga çdo operator ajëror, si mëposhtë vijon:

- Kur një operator ajëror, refuzon hipjen në një avion të pasagjerëve¹¹;
- Kur një operator ajëror, anulon fluturimin¹²;
- Kur një operator ajëror, ka vonesa të gjata¹³;
- Kur një operator ajëror, ndryshon kategorinë e shërbimit¹⁴;
- Për personat me lëvizshmëri të reduktuar ose nevoja të veçanta¹⁵.

Nëse kompania ajërore nuk kthen një përgjigje brenda 6 javëve nga marrja e ankeses, atëherë çdo person ka të drejtë t'i drejtohet Autoritetit të Aviacionit Civil, i cili është institucioni kompetent për të informuar pasagjerët që zgjedhin transportin ajëror, të njihen me të drejtat e tyre dhe merr masa të nevojshme për të siguruar respektimin rast se kompania ajërore nuk zbaton rregulloren (EC) 261/2004.

Pavarësisht masave parandaluese të mësipërme, në rast se ka ankesa nga pasagjerët, SDP kryen regjistrimin e ankesave të paraqitura, pasi ato të jenë depozituar në një nga format e mëposhtme:

- Me shkresë në adresën e saj postare;
- Nëpërmjet e-mailit në adresën elektronike;
- Dorazi pranë zyrës SDP në aeroport.

Për rastet kur AAC merr kontakte në mënyrë telefonike, këto do të klasifikohen si kërkesa informacioni, dhe telefonuesit do të këshillohen që të paraqesin ankesën e tyre me shkrim në tre mënyrat e lartë përmendura.

Gjithashtu bazuar në Udhëzimin e Ministrit nr. 1, datë 26.02.2013 “Për kompensimin, asistencën e pasagjerëve në rastin e mospranimit në bord të avionit dhe anulimit ose vonesës gjatë fluturimeve”, i dërgohet një email pasagjerit në adresën e paraqitur në formular ku udhëzohet:

- Të dërgojë formularin e plotësuar dhe të firmosur;
- Të dërgojë një kopje të biletës;
- Të dërgojë kodin e rezervimit;
- Kontaktet si adresën, emaili, numri i telefonit dhe adresën postare;

¹⁰ Rregullore e Brendshme e Autoritetit të Aviacionit Civil, fq. 67 deri në fq. 69;

¹¹ Neni 4, Udhëzimi nr.1 datë 26.02.2013, “Për kompensimin, asistencën e pasagjerëve në rastin e mospranimit në bord të avionit dhe anulimit ose vonesës gjatë fluturimeve” i Ministrisë së Transportit dhe Infrastrukturës;

¹² Neni 5, Udhëzimi nr.1 datë 26.02.2013, i Ministrisë së Transportit dhe Infrastrukturës;

¹³ Neni 6, Udhëzimi nr.1 datë 26.02.2013, i Ministrisë së Transportit dhe Infrastrukturës;

¹⁴ Neni 10, Udhëzimi nr.1 datë 26.02.2013, i Ministrisë së Transportit dhe Infrastrukturës;

¹⁵ Neni 11, Udhëzimi nr.1 datë 26.02.2013, i Ministrisë së Transportit dhe Infrastrukturës;

- Çdo informacion të dobishëm për rastin në fjalë që mund të ndihmojë ankuesin për ecurinë e procesit.

Stafi i SDP-së që rregjistron të gjithë formularët e ankesave në regjistrin e ankimeve, si dhe i hedh ato për efekt statistikor dhe raportues në tabela exceli duke i shoqëruar me shpjegime përkatëse. Ky sektor, krijon për secilën ankesë një dosje të veçantë, e cila përditësohet për të dokumentuar të gjitha korrespondencat dhe ecurinë e zgjidhjes së problemit.

Nëse operatori ajror nuk siguron një përgjigje brenda 2-javëve nga marrja e ankesës nëse pasagjeri nuk është i kënaqur me përgjigjen e kompanisë, SDP ndërmerr kontaktet me kompaninë me qëllim marrjen e informacionit lidhur me hapat e trajtimit të ankesës.

Kur merret një ankesë është e domosdoshme të lexohet në tërësi për të përcaktuar së pari nëse Udhëzimi i Ministrit nr.1, datë 26.02.2013 zbatohet për këtë rast dhe së dyti nëse kjo është brenda kompetencës së AAC.

Fillimisht shikohet nëse ankesa ka të bëjë me anulim fluturimi, vonesë fluturimi, refuzim të hipjes në bord, ngritje ose ulje të kategorisë dhe përcaktohet fusha e zbatimit të legjislacionit, sipas parashtrimeve të kryera në nenin 3 (fusha e zbatimit) të Udhëzimit të Ministrit nr. 1, datë 26.02.2013.

Më pas kontrollohet nëse ankesa lidhet me një ndërprerje fluturimi të mbuluar dhe që është brenda fushë veprimit gjeografik. Nëse po, atëherë duhet të sigurohet që pasagjerët të plotësojnë kriteret e përcaktuara në nenin 3 (fusha e zbatimit) të këtij Udhëzimi.

Në vijimësi, kontrollohet nëse pasagjeri ka një rezervim të konfirmuar për fluturim. Ai duhet të sigurojë dëshmi ose ndonjë kopje të rezervimit të konfirmuar. Kjo provë duhet të sigurohet para fillimit të investigimit të ankesës.

Më pas, kontrollohet nëse pasagjeri ka qenë i pranishëm për check-in/ boarding në kohë të përcaktuar nga transportuesi ajror/operatori turistik, si dhe shikohet nëse pasagjeri ka paguar biletën e tij. Pasagjeret që udhëtojnë falas ose me një tarifë të reduktuar, e cila nuk është në dispozicion të publikut nuk mbulohet nga Udhëzimi 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".

Konfirmimi i rezervimit tregon shumën e paguar për një fluturim si dhe përmbledhje të informacioneve bazë për rezervimin, për këtë arsye ai është shumë i rëndësishëm dhe duhet të kërkohej nëse nuk është bashkëlidhur me ankesën.

Gjithashtu kontrollohet nëse pasagjeri do të udhëtonte me anë të një mjeti ajror/avion të motorizuar me krahë të fiksuar. Pasagjeret që udhëtojnë me avione me krahë jo të fiksuar, p.sh. helikopterë, nuk mbulohen nga Udhëzimi nr.1 date 26.02.2013.

Në momentin që ankesa për mbush hapat e lartëpërmendura dhe është pjesë e zbatimit të fushëveprimit të Udhëzimit nr.1 datë 26.02.2013 "Për kompensimin, asistencën e pasagjerëve në rastin e mospranimit në bord të avionit dhe anulimit ose vonesës gjatë fluturimeve", fillon trajtimi i ankesës.

Ankesat që kanë të bëjnë me anulimet e fluturimit, vonesat ose rastet e refuzimit të hipjes në avion në ndonjë nga aeroportet e RSH do të jenë në vëmendjen e Autoritetit Aviacionit Civil. Për më tepër ankesat që kanë të bëjnë me fluturimet për pasagjerët që nisen nga një aeroport të vendosur në territorin e RSH-së apo të ZPAE-së, apo nga një aeroport i një vënditë tretë ose ZPAE-së për në një aeroport të vendosur në RSH, nëse transportuesi ajror i fluturimit është një transportues ajror shqiptar ose ZPAE-së sipas përcaktimeve të marrëveshjes shumë palëshe me

përfshirje të rasteve kur ata kanë marrë kompensim dhe u është ofruar asistencë në atë vend të tretë.

Siç është theksuar dhe më parë, vetëm ankesat të cilat janë të vlefshme sipas Udhëzimit nr. 1, datë 26.02.2013 “Për kompensimin, asistencën e pasagjerëve në rastin e mospranimit në bord të avionit dhe anulimit ose vonësës gjatë fluturimeve” dhe të cilat janë brenda fushë veprimit sipas nenit 16 të legjislacionit, do të trajtohen nga AAC.

Procesi i përdorur nga AAC në kryerjen e këtyre trajtimeve nga rasti në rast, mund të ndryshoj si në kohëzgjatje, në varësi të një numri faktorësh duke përfshirë:

- Kompleksitetin e ankesës;
- Reagimi i transportuesit ajror; dhe
- Ekzistencën e një numri të madh kërkesash brenda AAC-së¹⁶.

➤ **Ankesat për anulim të fluturimeve.**

Anullimi përkufizohet në Nenin 2(1) të Udhëzimit nr.1, datë 26.02.2013 të Ministrit dhe me anulim do të kuptojmë mosoperimin i një fluturimi i cili ishte planifikuar më parë dhe në të cilin të paktën një vend ishte i rezervuar.

Informacion: Transportuesi ajror duhet të njoftojë pasagjerët e prekur nga anulimi me një njoftim me shkrim ku përcaktohen të drejtat e tyre sipas legjislacionit.

Riorganizimi: Në thelb duhet të përcaktohet nëse ofruesi ajror i ka ofruar pasagjerëve të prekur nga anulimi, zgjedhjen midis re-route (destinacion të ri) në rastin e parë të mundshëm ose re-route (destinacion të ri) për një datë të mëvonshme për lehtësinë e tyre ose një rimbursim të kostos së biletës së papërdorur. Aty ku udhëtarët kanë zgjedhur një rimbursim të kostos së biletës së papërdorur, a e kanë marrë atë brenda 7 ditëve sipas Udhëzimit nr.1 datë 26.02.2013.

Kujdesi dhe ndihma: Aty ku pasagjerët e prekur kanë përfituar nga re-route (destinacion të ri) kur koha e pritshme për nisje në fluturimin e ri është të paktën një ditë pas kohës së nisjes që ishte planifikuar në fluturimin e anuluar më parë, asistencë parashikohet nga nenet 9(1)(6) dhe 9(1)(c) të këtij Udhëzimi.

Kompensimi: Fillimisht kontrollohet nëse transportuesi ajror e njoftoi pasagjerin për anulimin më shumë se 2 javë përpara datës së nisjes së planifikuar ose i njoftoi dhe i ri-drejtoi ata për afatet e përcaktuara në nenin 5(1)(c)(ii) dhe 5(1)(c)(iii). Nëse përgjigja është po, atëherë kompensimi nuk është i pagueshëm në të kundërt kompensimi duhet të paguhet, përveç rasteve kur anulimi është shkaktuar nga rrethana të jashtëzakonshme, të cilat nuk mund të mënjanoreshin edhe sikur të ishin marrë të gjitha masat e arsyeshme sipas nenit 5.3 të Udhëzimit nr.1, datë 26.02.2013.

Në rastet kur transportuesi ajror operues paguan kompensimin ose përmbush detyrimet e ngarkuara sipas Udhëzimit nr. 1, datë 26.02.2013, asnjë klauzole e këtij udhëzimi nuk mund të interpretohet si kufizim i së drejtës së transportuesit për të kërkuar kompensim nga një person, përfshirë palët e treta, në përputhje me ligjin e aplikueshem. Pra asnjë klauzolë e udhëzimit nuk mund të interpretohet si kufizim i së drejtës të një operatori turistik ose një pale të tretë, por jo një pasagjer, me të cilët transportuesi ajror ka një kontratë për të kërkuar rimbursim ose kompensim nga transportuesi ajror operues në përputhje me ligjet përkatëse.

¹⁶Vendimi nr.13, datë 22.04.2020, “Për miratimin e rishikimit të procedurës së shqyrtimit të ankesave në lidhje me të drejtat e pasagjerëve”, fq. 14 deri në fq.19;

➤ **Ankesat për vonesa.**

Kur një transportues ajror operues ka arsye të mendojë se një fluturim do të vonohet përtej kohës së planifikuar të nisjes:

- a) Për dy orë ose më shumë në rastin e fluturimeve prej 1500 km ose më pak; ose
- b) Për tre orë ose më shumë në rastin e të gjitha fluturimeve brenda ZPEA-se prej më shumë se 1500 km dhe të gjitha fluturimet e tjera ndërmjet 1500 dhe 3500 km; ose
- c) Për katër orë ose më shumë në rastin e të gjitha fluturimeve që nuk mbulohen nga (a) ose (b);

Pasagjereve do t'u ofrohet nga ana e transportuesit ajror operues:

- i) Asistencë e specifikuar në nenet 9(1)(a) dhe 9(2); dhe
- ii) Kur koha e supozuar e arsyeshme e nisjes është të paktën dita që pason pas kohës së nisjes së njoftuar mëparë, asistencë që specifikohet në nenet 9(1)(6) dhe 9(1)(c); dhe
- iii) Kur vonesa është të paktën pesë orë, asistencë e specifikuar sipas nenit 8(1)(a), rimbursimit brenda 7 ditëve, sipas mënyrës së parashikuar në nenin 7(3), të vlerës së plotë të biletës me çmimin e blerjes, për pjesën ose pjesët e udhëtimit të pakryer, dhe për pjesën ose pjesët pothuajse të realizuara, nëse fluturimi nuk i shërben më ndonjë qëllimi lidhur me planin fillestar të udhëtimit të pasagjerit dhe me planin e udhëtimit fillestar të pasagjereve, sëbashku me një fluturim kthimi drejt pikës së parë të nisjes, me mundësinë më të afërt.

Nëse vonesa në nisje ka tejkaluar pesë orë dhe pasagjeri ka vendosur të mos udhetojë, atëherë ai ka të drejtë të marrë një rimbursim të plote. Ky rimbursim duhet të merret brenda 7 ditëve. Në çdo rast asistencë do të ofrohet brenda limitit kohor të përcaktuar më sipër përsa i përket çdo distance.

Transportuesi ajror duhet të informojë pasagjerët e prekur nga një vonesë me një njoftim me shkrim ku përcaktohen të drejtat e tyre sipas legjislacionit.

Trajtimi dhe verifikimi i ankesave fillon me një korrespondencë midis SDP dhe transportuesit ajror ku theksohetse kompensimi është i pagueshëm, përveç rasteve kur transportuesi ajror mund të vërtetojë se duhet të përjashtohet nga pagimi i kompensimit.

Kur një transportues ajror njofton që kompensimi do t'i paguhet pasagjerit, ankesa zakonisht zgjidhet shpejt.

➤ **Ankesa të refuzimit të hipjes në bord.**

Sipas nenit 2(i) dhe nenit 4 të Udhëzimit nr. 1, datë 26.02.2013, refuzimi i hipjes në bord të avionit përkufizohet si refuzim i transportimit të pasagjereve gjatë fluturimit edhe pse ata janë paraqitur për të hipur sipas kushteve të përcaktuara në nenin 3(2) të Udhëzimit.

Kur një transportues ajror, në mënyrë të arsyeshme mendon të refuzojë hipjen në avion të pasagjereve, ai së pari duhet të kërkojë vullnetarë që të heqin dorë nga rezervimi i tyre, në shkëmbim të përfitimit sipas kushteve, të cilat do të përcaktohen ndërmjet pasagjerit dhe transportuesit ajror operues.

Ashtu si në rastin e anulimeve dhe vonesave, trajtimi për ankesat e refuzimit të hipjes në bord të avionit gjithashtu fillojnë me korrespondencën midis transportuesit ajror ashtu edhe të pasagjerit. Sapo të përfundohet një ankesë e refuzimit të hipjes në bord, është detyrë e AAC-së që t'i shkruaj të dyja palëve duke këshilluar për zgjidhjen e problemit.

➤ **Ngritja dhe ulja e kategorisë.**

Nëse një transportues ajror operues vendos një pasagjer në një kategori më të lartë sesa kategoria

e përcaktuar në biletë, ai mund të mos kërkojë ndonjë pagesë suplementare.

Nëse një transportues ajror operues vendos një pasagjer në një kategori më të ulët sesa kategoria e përcaktuar në biletë, ai duhet brenda shtatë ditëve të rimbursojë sipas mënyrave të parashikuara në nenin 7(3) të Udhëzimit nr. 1, datë 26.02.2013 "Për kompensimin dhe asistencën e pasagjerëve në rastin e mospranimit në bord të avionit dhe anulimit ose vonës gjatë fluturimeve" duhet të rimbursojë:

- a- 0% të çmimit të biletës për të gjitha fluturimet prej 1500 km ose më pak; ose
- b- 0% të çmimit për të gjitha fluturimet brenda ZPEA-së prej më shumë se 1500 km, përveç fluturimeve ndërmjet territorit të ZPEA-së dhe për të gjitha fluturimet ndërmjet 1500 km dhe 3500 km; ose
- c- 5% të çmimit të biletës për të gjitha fluturimet që nuk parashikohen në (a) dhe (b), përfshirë fluturimet mes territorit të ZPEAS-së.

➤ **Ankesa në kompetencën e një AAC-je tjetër.**

Ankesat e marra nga Organi Kombëtar i Zbatimit që i përket një AAC-je të një shteti i anëtar tjetër duhet të përcillen për vëmendjen e asaj AAC-je në përputhje me marrëveshjen që kanë dy autoritetet me njëra - tjetrën. Duke pasur parasysh kohën e përfshirë:

- Paraqitjen e ankesave;
- Kryerjen e shqyrtimeve paraprake;
- Këshillimin e udhëtarit për nenin 16 të Udhëzimit nr.1, datë 26.02.2013; dhe
- Dërgimin e ankesës në një NEB¹⁷ tjetër.

Pasi të përcaktohet se cili NEB/AAC është kompetent për të hetuar ankesën në emër të pasagjerit, i dërgohet një letër pasagjerit ku i jepen të dhënat e kontaktit për NEB/AAC kompetente për shqyrtimin e ankesës së tij.

Çdo ditë të premte, llogaritet numri i ankesave të pranuar nga stafi i SDP për javën e mëparshme dhe mbahen shënime rastet e hapura, si dhe ato në vazhdimësi.

Në të njëjtën kohë, në fund të çdo muaji, llogariten ankesat e pranuar muajin e mëparshëm të pranuar nga stafi i SDP. Në përllogaritjen mujore shënohen rastet e ankesave të referuara në AAC-të e tjera, numrin e ankesave të kryera brenda një jave, numrin e ankesave të trajtuara, etj. Gjithashtu, një statistikë e ngjashme me ato të mësipërmet mbahet për ankesat e përfunduara brenda 3 muajve dhe 6 muajve.

Stafi i të drejtave të pasagjerëve harton raporte për Drejtorin e Drejtoris së Zhvillimit të transportit ajror dhe Infrastrukturës dhe Drejtorin Ekzekutiv, për periudha 3-mujore, 6-mujore, 9-mujore dhe 1-vjeçaren në të cilat kërkohet t'u përgjigjet kërkesave të të dhënave dhe konsultimeve në lidhje me Udhëzimin nr.1, datë 26.02.2013 "Për kompensimin dhe asistencën e pasagjerëve në rastin e mospranimit në bord të avionit dhe anulimit ose vonës gjatë fluturimeve" sipas nevojës.

2.4 Pesha në buxhet dhe PBB

Autoriteti Aviacionit Civil është Autoritet Publik, jobuxhetor në varësi të Ministrit që mbulon çështjet e transportit ajror, organizimi dhe funksionimi i të cilit rregullohet me ligjin nr.10233 datë 11.02.2010 "Për autoritetin e Aviacionit Civil", i ndyshuar. Në nenin 17 të këtij ligji përcaktohen të ardhurat e AAC të cilat përbëhen nga:

- a) Të ardhurat nga tarifat e rrugës (en-route), të cilat mblidhen dhe faturohen nga Eurokontrolli, në zbatim të marrëveshjes së përbashkët të lidhur për tarifat e rrugës (enroute);

¹⁷ National Enforcement Body;

- b) Të ardhurat nga tarifa e sigurisë së aviacionit, e cila merret nëpërmjet aeroportit;
- c) Të ardhurat nga tarifa e sigurisë në fluturim, e cila merret nga operatorët ajrorë të regjistruar në Republikën e Shqipërisë;
- ç) Të ardhurat nga autorizimet, liçensimet dhe çertifikimet e parashikuara në Kodin Ajror të Republikës së Shqipërisë;
- d) Të ardhurat nga sanksionet në zbatim të legjislacionit në fuqi;
- dh) Të ardhura të tjera të lejuara nga legjislacioni në fuqi.

Gjithashtu shpenzimet e AAC-së përcaktohen po me këtë ligj, konkretisht neni 17 pika 4 citon: Të ardhurat përdoren për paga, sigurime, shpërblime, shpenzime operative dhe investime kapitale të nevojshme për funksionimin normal të Autoritetit, si dhe për pagesat e kontributeve që rrjedhin nga anëtarësimi i Republikës së Shqipërisë në organizmat ndërkombëtarë të aviacionit civil. Bazuar në Urdhërin e Ministrit nr. 91/3, datë 14.01.2019, numri total i punonjësve të AAC-së është 73. Ndërkohë, sektori i shërbimit të drejtave të pasagjerëve funksionon me 3 punonjës, 1 Përgjegjës sektori dhe 2 inspektor.

Në vitin 2020, struktura e AAC-së ka pësuar disa ndryshime në strukturën e saj. Nëpërmjet Urdhërit të Ministrit nr. 7957/3, datë 18.12.2020 është shtuar numri i punonjësve dhe në total është 79 punonjës. *Ndërkohë, ndryshimet e pësuar nuk kanë prekur sektorin e të drejtave të pasagjerëve përse i përket numrit të punonjësve të angazhuar në këtë sektor.* Megjithatë, ajo që vihet re është fakti se ky sektor ka pësuar ndryshim në emërtimin e tij nga “Sektori i shërbimit të drejtave të pasagjerëve” në “Sektorin e të drejtave të pasagjerëve”. Gjithashtu, ky sektor nuk është me në varësi të Drejtorisë së Burimeve Njerëzore dhe e Marrëdhënieve me Publikun, por të Drejtorisë së Zhvillimit të Transportit Ajror dhe Infrastrukturës.

2.5 Vlerësimi i risqeve të aktiviteteve të subjektit

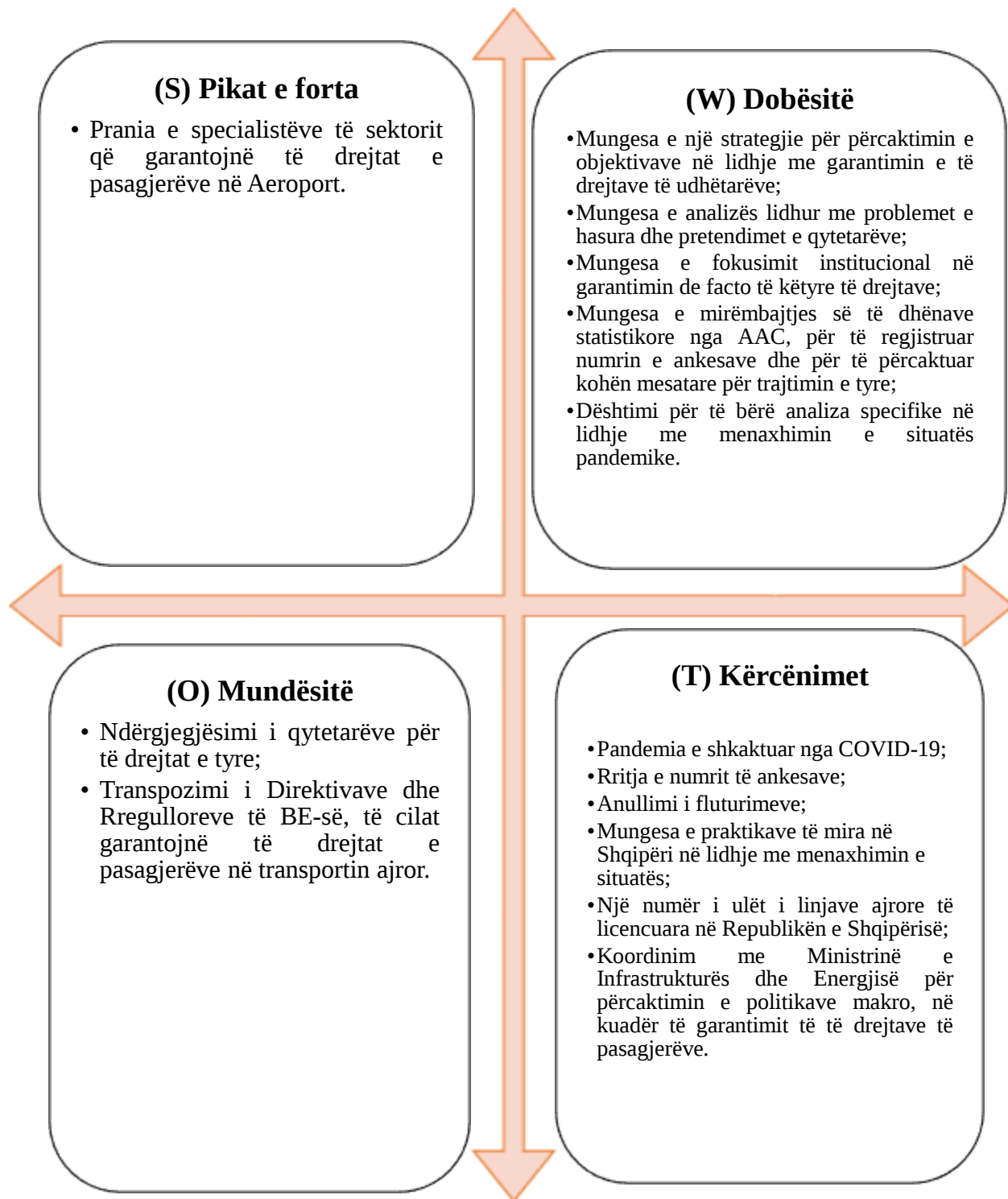
Risqet e politikave dhe aktiviteteve të subjektit të përfshirë në këtë auditim, kanë të bëjnë me vështirësitë dhe pengesat që AAC has në realizimin e detyrave dhe funksioneve të përcaktuara në kuadrin ligjor e rregullator në fuqi. Për të kryer analizën e riskut, jemi mbështetur në analizën SWOT. Analiza SWOT paraqet fuqitë dhe dobësitë e institucionit që janë faktorë “brenda kontrollit menaxherial”, si dhe shanset dhe kërcënimet që janë faktorë “jashtë kontrollit menaxherial” ose të klasifikuara si risqe nga faktorë të brendshëm dhe risqe nga faktorë të jashtëm.

Kur risqet vijnë nga faktorë të brendshëm, institucioni duhet të mbështetet në fuqitë dhe të minimizojë dobësitë, ndërsa kur risqet vijnë nga faktorë të jashtëm institucioni duhet të shfrytëzojë shanset dhe të shmangë kërcënimet. Disa nga dobësitë institucionale që cenojnë menaxhimin me efektivitet të garantimit të të drejtave të pasagjerëve në transportin ajror janë:

- Mungesa e një strategjie për përcaktimin e objektivave në lidhje me garantimin e të drejtave të udhëtarëve;
- Mungesa e analizës lidhur me problemet e hasura dhe pretendimet e qytetarëve;
- Mungesa e fokusimit institucional në garantimin de facto të këtyre të drejtave;
- Mungesa e mirëmbajtjes së të dhënave statistikore nga AAC, për të regjistruar numrin e ankesave dhe për të përcaktuar kohën mesatare për trajtimin e tyre;

Dështimi për të bërë analiza specifike në lidhje me menaxhimin e situatës pandemike.

Infografik: Analiza SWOT



Burimi: Grupi i Auditimit

Pasi u paraqitën risqet e mjedisit të jashtëm dhe risqet e mjedisit të brendshëm që çenojnë menaxhimin efektiv të garantimit të të drejtave të pasagjerëve në transportin ajror, më poshtë është paraqitur klasifikimi i tyre në risk strategjik, financiar, juridik, taktik dhe operacional.

Infografik: Klasifikimi i risqeve strategjike, financiare, ligjore, taktike, operationale

	Ulët	Mesatare	Lartë
Strategjike		-Koordinimi me Ministrinë e Infrastrukturës dhe Energjisë në lidhje me përcaktimin e politikave makro, në kuadër të garantimit të të drejtave të udhëtarëve; (1.1.1)	- Mungesa e një strategjie për përcaktimin e objektivave në lidhje me garantimin e të drejtave të udhëtarëve; (1.1.1)
Teknike			-Mungesa e analizës lidhur me problemet e hasura dhe pretendimet e qytetarëve; (1.1.2) -Mungesa e mirëmbajtjes së të dhënave statistikore nga AAC, për të regjistruar numrin e ankesave dhe për të përcaktuar kohën mesatare për trajtimin e tyre; (1.1.2)
Operative		-Dështimi për të bërë analiza specifike në lidhje me menaxhimin e situatës pandemike. (1.2.1)	-Mungesa e fokusimit institucional në garantimin de facto të këtyre të drejtave; (1.1.2)
Financiare			-Pandemia e shkaktuar nga COVID-19; (1.2.1)
Legale		-Mungesa e zbatimit të akteve nënligjore; (1.1.1)	

Burimi: Grupi i Auditimit

2.6 Feedback-u i subjektit përgjatë gjithë auditimit

Gjatë fazës studimore, grupi i auditimit bashkëpunoi me subjektin nën auditim, me qëllim vënien në dispozicion të informacionit të kërkuar. AAC i është përgjigjur në kohë takimeve konsultuese dhe intervistave paraprake, në zbatim të detyrimeve që rrjedhin nga ligji 154/ 2014 “Për organizimin dhe funksionimin e KLSH-së”, me qëllim adresimin e problematikave reale të performancës së subjektit dhe përmirësimit të tyre pas rekomandimeve që do të japë KLSH.

Edhe përgjatë fazës së terrenit, grupi i auditimit bashkëpunoi me subjektin nën auditim, me qëllim vënien në dispozicion të informacionit të kërkuar. Në këtë fazë është vënë re një koordinim nga ana e subjektit, duke reflektuar bashkëpunim me grupin e auditimit dhe vënien në dispozicion të

dokumentave e materialeve të kërkuara. AAC i është përgjigjur në kohë takimeve konsultuese dhe intervistës për konfirmimin e të dhënave zyrtare, në zbatim të detyrimeve që rrjedhin nga ligji 154/2014 “Për organizimin dhe funksionimin e KLSH-së”, me qëllim adresimin e problematikave reale të performancës së subjektit dhe përmirësimit të tyre pas rekomandimeve që do të japë KLSH.

3. QASJA DHE DETAJET E AUDITIMIT

3.1 Fokusimi dhe Përkufizimi i Problemit

Ky auditim u fokusua në performancën e Autoritetit të Aviacionit Civil, kah garantimit të të drejtave të pasagjerëve, duke shqyrtuar rregullimin ligjor të mbrojtjes së këtyre të drejtave dhe menaxhimin e situatës gjatë periudhës së pandemisë. Periudha që do të auditohet do të jenë vitet 2018-2021, me fokus më të madh gjatë periudhës së pandemisë Covid-19.

Nxitja për ndërmarrjen e këtij auditimi performance erdhi si pasojë e problematikave të evidentuara në transportin ajror, pretendimeve të ngritura shpeshherë nga qytetarët, si dhe pandemisë së shkaktuar nga COVID-19. Situata e pandemisë, përveç pasojave shëndetësore, shkaktoi një rënie dhe kaos të ekonomisë. Një nga fushat të cilat u prek, është transporti ajror, pasi ulja drastike e numrit të udhëtimeve për shkak të mbylljes së kufijve solli anulimin e fluturimeve të rezervuara paraprakisht nga pasagjerët dhe për rrjedhojë rriti riskun e cenimit të të drejtave të tyre.

Infografik: Harta njohëse e çështjes së auditimit



Burimi: Grupi i Auditimit

Nga sa më sipër, rrjedhimisht, paradigma e këtij auditimi merr formën: “*Autoriteti i Aviacionit Civil garanton në mënyrë efektive të drejtat e pasagjerëve në transportin ajror, me qëllim rritjen e cilësisë së shërbimeve të ofruara kah qytetarëve, duke siguruar mbrojtje të interesave të tyre dhe implementim efektiv të përcaktimeve ligjore, në përmbushje të kompetencave institucionale.*”

NEVOJAT

Sigurimi i mbrojtjes së vazhdueshme të të drejtave të pasagjerëve, të cilët përdorin transportin ajror

FAKTORËT

- Faktorët natyrorë
- Faktorët politiko-ekonomik

NDIKIMI

- Krijimi i një strukture efikase për adresimin dhe ndjekjen e ankesave të pasagjerëve;
- Sigurimi i mbrojtjes të drejtave të pasagjerëve;
- Ofrimi i standarteve ndërkombëtare për transportin ajror

REZULTATET

- Eliminimi i çenimit të drejtave të pasagjerëve në transportin ajror;
- Sigurimi i përfitimit të dëmshpërblimeve dhe kompesimeve për udhëtarët;
- Ofrimi i sigurisë për zbatimin e legjislacionit në fuqi;
- Krijimi i një strukture efikase për ngritjen e ankesave

OBJEKTIVAT

- Të përcaktojnë një strukturë funksionale për mbrojtjen e të drejtave të pasagjerëve;
- Monitoron dhe ofron asistencë të vazhdueshme për zgjidhjen e ankesave të pasagjerëve;
- Ndjek në çdo instancë ligjore ankimin e pasagjerëve kundrejt Operatorit Ajror;
- Koordinon me institucionet homologe mbi problematikat e hasura nga kompanitë ajrore.

INPUT

- Zbatimi i Udhëzimit të Ministrisë "Për kompensimin, asistencën e pasagjerëve në rastin e mospranimit në bord të avionit dhe anulimit ose vonës gjatë fluturimeve" dhe legjislacionit në fuqi;
- Buxheti i akorduar Sektorit të Drejtave të Pasagjerëve.

PROCESET

- Planifikimi dhe organizimi strukturor brenda SDP;
- Monitorimi dhe kontrolli i fluturimeve ajrore;
- Vlerësimi i periudhave të cilat cilësohen me risk të lartë.

OUTPUT

- Krijimi i një strukture efektive në menaxhimin, monitorimin dhe kontrollin e mbrojtjes së të drejtave të pasagjerëve;
- Vendosja e kriterëve bazë për të siguruar një standart minimal të të drejtave të pasagjerëve.



EKONOMICITETI



EFICENCA



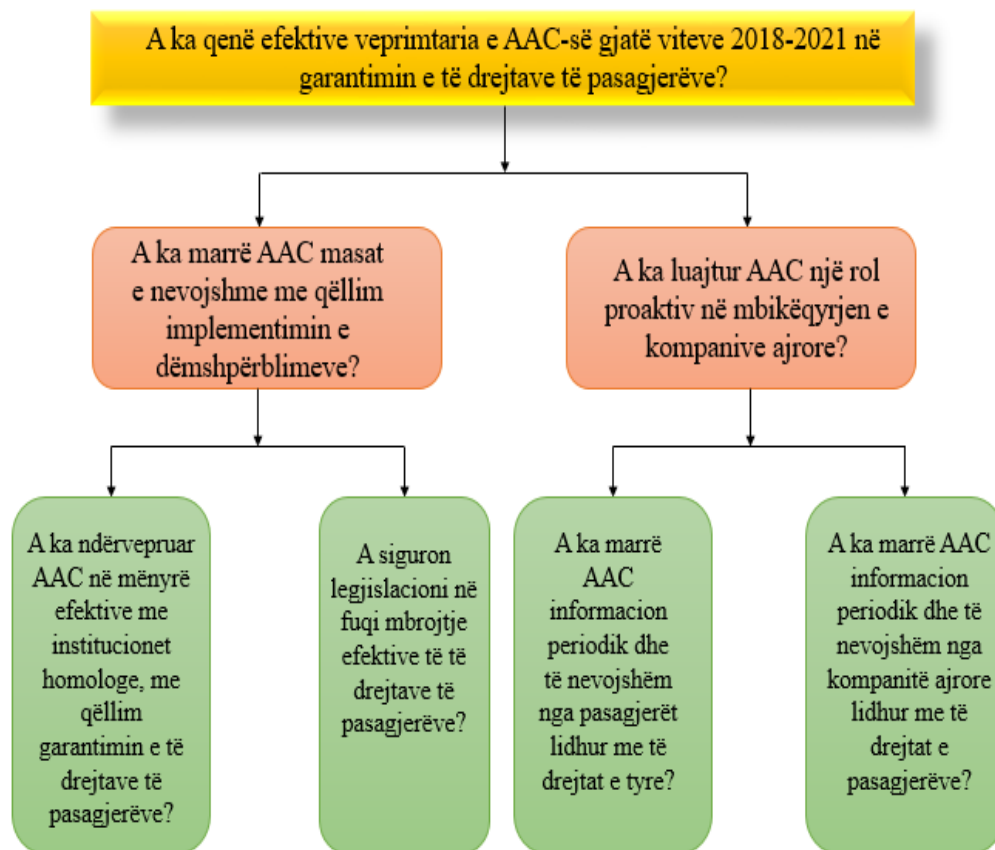
EFEKTIVITETI

3.2 Objektivi i auditimit

Ky auditim kishte si objektiv vlerësimin e performancës së Autoriteti të Aviacionit Civil, me fokus në rolin dhe kontributin e tij në shërbimin ndaj qytetarit, si institucion përgjegjës për garantimin dhe rregullimin e të drejtave të pasagjerëve në transportin ajror. Grupi auditues vlerësoj, kështu:

1. Efektivitetin e shërbimeve të ofruara kah qytetarëve, me qëllim garantimin e të drejtave të tyre dhe rritjen e transparencës;
2. Koordinimin institucional dhe ndërinstitutional në kuadër të përmbushjes së misionit institucional, përcaktimit të politikave dhe objektivave lidhur me të drejtat e pasagjerëve; dhe
3. Efektivitetin e menaxhimit të periudhës së pandemisë, për të mbrojtur të drejtat e pasagjerëve.

3.3 Pyetjet e auditimit



Burim: Grupi i Auditimit

Pyetja Kryesore:

A ka qenë efektive veprimtaria e AAC-së gjatë viteve 2018-2021 në garantimin e të drejtave të pasagjerëve?

Nënpyetjet e nivelit të parë:

1.1. A ka marrë AAC masat e nevojshme me qëllim implementimin e dëshmshpërblimeve?

1.2. A ka luajtur AAC një rol proaktiv në mbikëqyrjen e kompanive ajrore?

Nënpyetjet e nivelit të dytë:

1.1.1 A ka ndërvepruar AAC në mënyrë efektive me institucionet homologe, me qëllim garantimin e të drejtave të pasagjerëve?

1.1.2 A siguron legjislacioni në fuqi mbrojtje efektive të të drejtave të pasagjerëve?

1.2.1 A ka marrë AAC informacion periodik dhe të nevojshëm nga pasagjerët lidhur me të drejtat e tyre?

1.2.2 A ka marrë AAC informacion periodik dhe të nevojshëm nga kompanitë ajrore lidhur me të drejtat e pasagjerëve?

3.4 Kriteret

<i>Pyetja Kryesore</i>	<i>A ka qenë aktiviteti i AAC gjatë 2018-2021 efektiv në sigurimin e të drejtave të udhëtarëve?</i>		
<i>Pyetjet e nivelit I</i>	<i>Pyetjet e nivelit II</i>	<i>Kriteret Krahasese*</i>	<i>Referenca</i>
1.1. A ka marrë AAC -ja masat e nevojshme për të zbatuar pagesën e kompensimit?	1.1.1 A ka ndërvepruar AAC në mënyrë efektive me institucionet homologe në lidhje me të drejtat e udhëtarëve?	AAC duhet të ruajë një komunikim efektiv mes homologëve të AAC –së me qëllim shkëmbimin e informacionit dhe implementimin e sanksioneve kundrejt operuesve ajror;	Udhëzimi nr.1, datë 26.02.2013 “Për kompensimin, asistencën e pasagjerëve në rastin e mospranimit në bord të avionit dhe anulimit ose vonesës gjatë fluturimeve”; Vendimi nr.13 datë 22.04.2020 “Për miratimin e rishikimit nr.2 të procedurës për shqyrtimin e ankesave në lidhje me të drejtat e pasagjerëve” i Autoritetit të Aviacionit Civil.
	1.1.2 A mbron kuadri ligjor në mënyrë efektive të drejtat e udhëtarëve?	AAC duhet të përcaktojë politikat institucionale; Duhet të hartojë një strategji institucionale dhe të përcaktojë objektivat për të përmbushur misionin institucional; AAC duhet të kishte hartuar një regjistër rreziku për periudhën e fluturimit të sezonit të lartë ose për situata katastrofike; Gjithashtu duhet të kryhet pasqyrimi i çdo problemi të hasur me të drejtat e udhëtarëve në raportet vjetore.	Vendimi nr.13 datë 22.04.2020 “Për miratimin e rishikimit nr.2 të procedurës për shqyrtimin e ankesave në lidhje me të drejtat e pasagjerëve” i Autoritetit të Aviacionit Civil; Ligji nr.96/2020 “Kodi Ajror i Republikës së Shqipërisë”; Ligji nr.10 233, datë 11.2.2010 “Për Autoritetin e Aviacionit Civil”, i ndryshuar;
1.2 A ka AAC -ja një rol proaktiv në mbikëqyrjen e linjave ajrore?	1.2.1 A ka marrë AAC informacion nga udhëtarët në lidhje me shkëlqen e të drejtave të tyre?	AAC duhet të hartojë informacione për publikun (info, buletina, pamfletave) në lidhje me të drejtat e pasagjerëve dhe funksionimin e AAC; AAC duhet të hartojë dhe monitorojë raporte statistikore; AAC monitoron nëse transportuesi ajror ka shpërndarë informacion mbi të drejtat e pasagjerëve;	Udhëzimi nr.1, datë 26.02.2013 “Për kompensimin, asistencën e pasagjerëve në rastin e mospranimit në bord të avionit dhe anulimit ose vonesës gjatë fluturimeve”; Vendimi nr.13 datë 22.04.2020 “Për miratimin e rishikimit nr.2 të procedurës për shqyrtimin e ankesave në lidhje me të drejtat e pasagjerëve” i Autoritetit të Aviacionit Civil. Rregullore e Brendshme për Organizimin dhe Funksionimin e AAC-së
	1.2.2. A ka marrë AAC informacion nga linjat ajrore në lidhje me të drejtat e pasagjerëve?	Ne rast vonesash/anullime, AAC komunikon me zyrën qendrore të shoqërisë duke kërkuar prej tyre masat e marra për rivendosjen e situatës dhe masat e mara për mbrojtje të pasagjerëve; AAC monitoron statusin e ankesave dhe i kërkon informacion kompanive ajrore; AAC monitorin procedurat që do të ndiqen nga kompania ajrore në rast anulimi ose vonesash sipas udhëzimit të ministrit nr.1/2013. (vendimi nr.18, 09.10.2018)	Udhëzimi nr.1, datë 26.02.2013 “Për kompensimin, asistencën e pasagjerëve në rastin e mospranimit në bord të avionit dhe anulimit ose vonesës gjatë fluturimeve”; Vendimi nr.13 datë 22.04.2020 “Për miratimin e rishikimit nr.2 të procedurës për shqyrtimin e ankesave në lidhje me të drejtat e pasagjerëve” i Autoritetit të Aviacionit Civil. Rregullore e Brendshme për Organizimin dhe Funksionimin e AAC-së

3.5 Qasje/ Metodologjia e Auditimit

Të dhënat që do të mbledhë dhe analizojë grupi i auditimit, do të jenë si të natyrës sasiore, ashtu edhe cilësore. Për rrjedhojë, në këtë auditim do të përdoret një qasje mikse, *pragmatike*, për të bërë një analizë të duhur dhe korrekte të evidencave, duke çuar në gjetje të pakontestueshme dhe në konkluzione e rekomandime të bazuara në to.

Gjithashtu, grupi i auditimit gjykon të arsyeshme përdorimin e qasjes së orientuar *kah procesi* sidhe *kah rezultati*, për të vlerësuar *efektivitetin e përdorimit* të fondit rezervë gjatë periudhës së pandemisë së shkaktuar nga COVID-19 dhe *efektivitetin e menaxhimit* të kësaj situate nga AAC, në kuadër të garantimit të të drejtave të pasagjerëve. Kështu, do të vlerësohet performanca e AAC-së në ushtrimin e kompetencave të saj Institucionale dhe në bashkëveprimin me aktorët e tjerë, me qëllim përmirësimin e shërbimeve të ofruara kah qytetarëve.

Metodat dhe teknikat audituese që do të përdoren në këtë auditim janë si vijon:

- Mbledhje, shqyrtim dhe analizim cilësor e sasior i evidencave shkresore gjatë fazës studimore të auditimit;
- Analizë risku (SWOT) e faktorëve që ndikojnë në mjedisin e jashtëm në të cilin gjendet subjekti;
- Intervista të strukturuar dhe gjysëm të strukturuar me titullarin e AAC-së, si dhe me punojnës të tjerë të lidhur me çështjen nën auditim;
- Pyetësorë me publikun;
- Kryqëzim i të dhënave për të gjeneruar evidenca të mjaftueshme, të besueshme dhe relevante;
- Ekspertizë e jashtme;
- Konsultime me ekspertë të sektorit të sigurimeve shoqërore;
- *Benchmarking* me standardet dhe praktikat më të mira.

4. SHTJELLIMI I PYETJEVE DHE NËNPYETJEVE

4.1 A ka qenë efektive veprimtaria e AAC-së gjatë viteve 2018-2021 në garantimin e të drejtave të pasagjerëve?

Pas shqyrtimit të dokumentacionit, fokusimit të problemit, përcaktimit të objektivave në fazën studimore, analizimit dhe testimit të evidencave gjatë fazës analitike, grupi i auditimit arriti në këtë **mesazh**:

Pavarësisht faktit se AAC vazhdimisht ka ndërmarrë masa në drejtim të garantimit të të drejtave të pasagjerëve, ky objektiv prioritar institucional, nuk është përmbushur plotësisht me efektivitet. AAC nuk ka hartuar një Strategji dhe si pasojë nuk ka përcaktuar objektiva konkrete dhe as plane veprimi, duke treguar deri diku, mungesë fokusi ndaj garantimit dhe mbrojtjes së të drejtave të pasagjerëve që përdorin transportin ajror. Bazuar në interpretimin ligjor të dispozitave të përcaktuara në aktet ligjore dhe nënligjore, kjo veprimtari institucionale si pjesë përbërëse e misionit të AAC-së, mbart një rëndësi të veçantë, dhe kërkon një rol tërësisht aktiv të AAC-së kah efektivitetin të procesit që garanton të drejtat e pasagjerëve.

Autoriteti i Aviacionit Civil nuk ka marrë msat e nevojshme me qëllim implementimin e kompensimeve për pasagjerët. Pavarësisht mandatit të të kufizuar të AAC-së, në implementimin e sanksioneve për operatorët ajror të huaj që operojnë në Republikën e Shqipërisë, ky institucion duhet të kishte ndërvepruar në mënyrë efektive me institucionet homologe, me qëllim garantimin e të drejtave të pasagjerëve.

AAC nuk ka luajtur një rol proaktiv në mbikëqyrjen e kompanive ajrore dhe në informimin e qytetarëve. AAC nuk ka monitoruar statusin e ankesave dhe nuk ka kërkuar informacion periodik javor në kompanitë ajrore lidhur me zgjidhjen e dhënë dhe ankesat e drejtuar nga qytetarët. Nga 225 të anketuar që ju përgjigjën pyetësorit të shpërndarë për temën nën auditim, rezultoi se rreth 36 % e tyre nuk kishin informacion mbi të drejtat që gëzojnë gjatë udhëtimit me transport ajror dhe 58.3 %

nuk kishin informacion se AAC është institucioni shtetëror kompetent që garanton mbrojtjen e këtyre të drejtave.

NËNPYETJA 1

4.1.1.1 A ka ndërvepruar AAC në mënyrë efektive me institucionet homologe, me qëllim garantimin e të drejtave të pasagjerëve?

Krijimi i marrëdhënieve dhe kontakteve të vazhdueshme me institucionet e homologe të Autoritetit të Aviacionit Civil Shqiptar është një detyrim ligjor për të siguruar një mbrojtje sa më efektive të të drejtave të pasagjerëve. Me qëllim përmirësimin e shërbimeve të ofruara kah qytetareeve qee peerdorin transportin ajror dhe për t'i dhënë zgjidhje ankesave të tyre, Autoriteti i Aviacionit Civil ka vendosur të hartojë Vendimin nr.18, datë 09.10.2018 “Për miratimin e procedurës për shqyrtimin e ankesave në lidhje me pasagjerët”, të cilin e ka rishikuar me Vendimin nr. 13, datë 22.04.2020.

Nga sa më sipër, në pikën 9 të këtij vendimi, ku parashikohen “Ankesat në kometencë e një AAC-je tjetër”, përcaktohen dhe hapat që SDP duhet të ndjekë për të deleguar në një institucion homolog, ankesat të cilat nuk janë në kompetencën e saj.

Referuar pikës 9 “Ankesat kompetencë e një AAC-je tjetër” të Vendimit nr. 18, datë 09.10.2018 dhe të Vendimit nr. 13, datë 22.04.2020, AAC fillimisht duhet të nënshkruajë një marrëveshje dypalëshe me AAC-të e huaja, ku të jenë përshkruar kushtet dhe procedura e detajuar e përcjelljes së ankesës. Megjithatë, pavarësisht ekzistencës ose jo të marrëveshjes, SDP duhet të ndjekë hapat e mëposhtme në rastet kur ka të bëjë me një ankesë të dërguar gabimisht në adresë të saj, dhe më konkretisht:

- kryen verifikimet dhe shqyrtimet paraprake;
- këshillon udhëtarët për nenin 16 të Udhëzimit nr. 1, datë 26.02.2013; dhe
- dërgon për kompetencë ankesën në AAC-në përkatëse.

Neni 16 “Organet kompetente” i Udhëzimit Nr. 1, datë 23.06.2013, i njeh të drejtën Autoritetit të Aviacionit Civil të marrë masat e nevojshme për të mundësuar zbatimin e këtij udhëzimi dhe për të siguruar respektimin e të drejtave të pasagjerëve.

Më konkretisht, neni 16 parashikon se:

- “1. Autoriteti i Aviacionit Civil është autoriteti kompetent për zbatimin e këtij udhëzimi në lidhje me fluturimet që nisen nga Shqipëria apo nga vendet e treta jashtë ZPAE-së dhe mbërrijnë në Shqipëri.*
- 2. Kur çmohet e arsyeshme, Autoriteti i Aviacionit Civil, merr masa të nevojshme për të siguruar respektimin e të drejtave të pasagjerëve.*
- 3. Pa cenuar nenin 12, çdo pasagjer mund të paraqesë ankimim në Autoritetin e Aviacionit Civil, ose çdo autoritet të përcaktuar nga një shtet anëtar i ZPEA-së, sipas përcaktimeve të marrëveshjes shumëpalëshe, në lidhje me çdo shkelje të pretenduar, sipas përcaktimeve të këtij udhëzimi për çdo operim nga aeroportet e vendosura në territorin e Republikës së Shqipërisë apo të një vendi të ZPEA-së, ose që ka të bëjë me çdo fluturim nga një vend i tretë jashtë ZPAE-së, për në territorin shqiptar apo të vendit të ZPEA-së, sipas përcaktimeve të marrëveshjes shumëpalëshe.*
- 4. Sanksionet e aplikuara për shkeljen e dispozitave të kësaj rregulloreje duhet të jenë efektive, proporcionale dhe të argumentuara.”*

Ankesat e qytetarëve lidhur me pretendimet e tyre për cënim të të drejtave gjatë udhetimeve ajrore trajtohen nga Sektori i të Drejtave të Pasagjerëve, nga ku inspektorët përkatës bëjnë vlersimin nëse ka cënim të të drejtave, si dhe vërtetojnë nëse AAC-ja shqiptare është ose jo kompetente për të zgjidhur këtë çështje. Në çdo rast, pasagjeri këshillohet gjithmonë të dërgojë ankesën e tij edhe në kompaninë ajrore.

Nga sa më sipër, në Vendimin nr. 13, datë 22.04.2020, përcaktohet se:

“Nëse kompania ajrore nuk siguron përgjigjie brënda 6-javëve nga marrja e ankesës ose nëse pasagjeri nuk është i kënaqur me përgjigjien e kompanisë, formulari (mund të përdoret një kopje e

formularit original dërguar linjës ajrore) duhet të dërgohet në AAC, në shtetin ku ka ndodhur ndërprerja e fluturimit.”

Lidhur me këtë fakt, SDP duhet të orjentojë udhëtarët që pretendimet e tyre të ngrenë edhe në AAC-në e huaj kompetente. Në rast të kundërt, vet AAC duhet të delegojë ankimin në institucionin homolog kompetent dhe të informojë pasagjerin për të dhënat e kontaktit ku duhet të adresohet për të marrë përgjigje. Në përfundim të kësaj procedure, për efekte statistikore SDP-ja duhet të dokumentojë hapat e ndjekura prej saj.

Në vijimësi, pika 1.1 “Funksioni”, të Vendimit nr.18, datë 09.10.2018 dhe të Vendimit nr. 13, datë 22.04.2020 parashikon se:

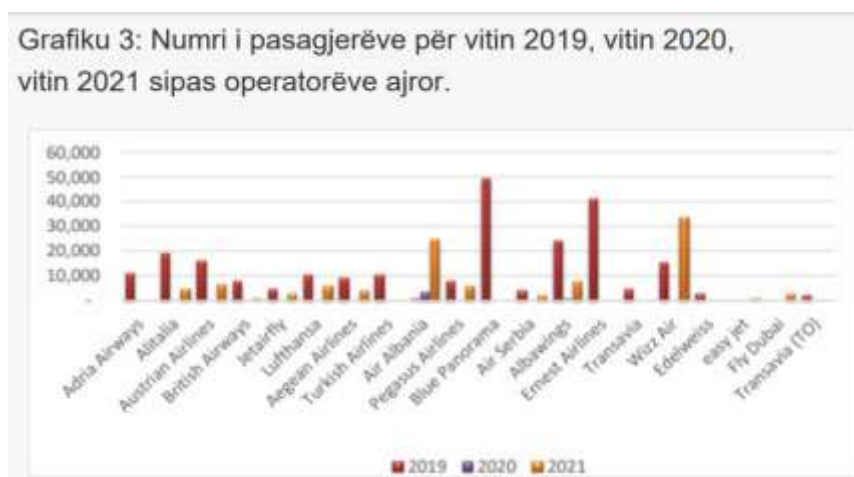
“SDP do të jetë përgjegjëse për monitorimin e vazhdueshëm të performancës së të gjithë kompanive ajrore në lidhje me vonesat apo anulimet e fluturimeve.

SDP në vijim të statistikave të përpunuara do të ketë qasje aktive mbi kompanitë ajrore të cilat kanë një numër të ulët vonesash/anulimesh, dhe një qasje proaktive mbi kompanitë ajrore të cilat kanë një numër të lartë në javë/muaj vonesash/anulimesh.”

Lidhur me këtë fakt, në rastet kur AAC nëpërmjet analizës së statistikave konstaton përsëritje të shkeljes së rregulloreve dhe protokolleve nga operatorët ajror që operojnë në Republikën e Shqipërisë, duhet t’i referojë këto të dhëna për kompetencë tek institucionet e huaja homologe, me qëllim marrjen e masave të duhura për mbrojtjen e të drejtave të pasagjerëve. Ky fakt, dëshmon rëndësinë e koordinimit ndër-institucional ndërmjet Autoritetit të Aviacionit Civil Shqiptar me institucionet e huaja homologe, me qëllim garantimin e të drejtave të pasagjerëve.

Në grafikun e mëposhtëm, paraqitet analiza vjetore e numrit të pasagjerëve për secilin operator ajror gjatë tre viteve të fundit. Ajo që evidentohet është fakti se për shkak të ndikimit të pandemisë së shkaktuar nga COVID-19, në vitin 2020 fluturimet janë ulur në mënyrë drastike. Anulimet e shkaktuara për shkak të pandemisë COVID-19 kanë rritur ndjeshëm riskun e shkeljes së të drejtave të pasagjerëve. Në këto kushte, AAC duhet të luante një rol proaktiv dhe të koordinohet në mënyrë efektive me institucionet homologe për të siguruar informimin dhe kompensimin e të gjithë pasagjerëve, të drejtat e të cilëve janë çënuar gjatë kësaj periudhe.

Infografik: Numri i pasagjerëve 2019-2021 për secilin operator ajror



Burim: Grupi i Auditimit

Autoriteti i Aviacionit Civil, është i vetmi institucion i cili ka për detyrë të monitorojë, mbikqyrë dhe të raportojë zbatimin Rregullores (EC) 261/2004 nga veprimet apo mosveprimet e shoqërive ajrore që operojnë në Republikën e Shqipërisë. Mirëpo korniza ligjore nuk e lejon AAC-në të vendosë sanksione ndaj operatorëve të huaj që shkelin legjislacionin në fuqi. Rrjedhimisht nënshkrimi i marrëveshjeve të bashkëpunimit me institucionet homologe, në përputhje me aktet ligjore e

nënligjore në fuqi, shihet si një nevojë me qëllim implementimin e sanksioneve për operatorët ajror, të cilët çënojnë të drejtat e pasagjerëve, duke zbatuar kështu në mënyrë efektive kuadrin rregullator në fuqi.

Nga sa më sipër, grupi i auditimit ka konstatuar se Autoriteti i Aviacionit Civil Shqiptar, ka nënshkruar marrëveshje bashkëpunimi MOU (Memorandum Of Understanding) vetëm me dy institucione homologe në vitin 2018. Konkretisht, AAC ka nënshkruar marrëveshje me Autoritetin e Aviacionit Civil Italian (ENAC) dhe me Autoritetin e Aviacionit Civil Turk (CART).

Nga shqyrtimi i këtyre marrëveshjeve të nënshkuara, grupi i auditimit ka konstatuar se:

- Marrëveshjet kanë një përmbajtje shumë të përgjithshme dhe nuk ofrojnë asnjë zgjidhje konkrete për të parandaluar apo lehtësuar çënimin e të drejtave të pasagjerëve;
- Nuk përcaktohen hapat konkret që do të ndjekin autoritetet respektive për delegimin e ankesave tek njëra-tjetra;
- Institucionet nuk kanë ngritur një strukturë të përbashkët për të monitoruar zbatimin e marrëveshjeve; si dhe
- Nuk kanë parashikuar sanksionet që do të implementohen ndaj kompanive ajrore të cilat çënojnë vazhdimisht të drejtat e pasagjerëve dhe shkelin Rregulloren Europiane (EC) 261/2004.

Nga komunikimi zyrtar me AAC-në, lidhur me faktin se përse janë përzgjedhur vetëm këto dy institucione homologe për të nënshkruar marrëveshje bashkëpunimi, Autoriteti i Aviacionit Civil është shprehur se ENAC dhe CART janë përzgjedhur për shkak të numrit të madh të fluturimeve që ndodhin me Italianë dhe Turqinë.

Përhapja e COVID-19 dhe shpallja e gjendjes së pandemisë nga Organizata Botërore e Shëndetësisë duhet të nxiste Autoritetin e Aviacionit Civil për të lidhur MoU edhe me institucione të tjera homologe. Ndonëse AAC-ja e ka në praktikën e saj hartimin e marrëveshje të bashkëpunimit me homologët, nuk ka marrë masa për bashkëpunimin me Autoritetin e Aviacionit Hungarez, pavarësisht faktit që kompania ajrore Wizz Air mbulon 23.78% të tregut të fluturimeve. I njëjti fenomen konstatohet edhe me Autoritetin e Aviacionit të Mbretërisë së Bashkuar, ku pavarësisht faktit se kompanitë ajrore angleze së bashku mbulojnë 6.14% të tregut të fluturimeve, AAC nuk ka nënshkruar marrëveshje bashkëpunimi me institucionin homolog britanik. Duke zënë pjesën më të madhe në treg, këto kompani zgjidhen nga më shumë pasagjerë dhe për rrjedhojë risku i shkeljeve të drejtave të pasagjerëve është më i lartë se në kompanitë e tjera. Në këto kushte, AAC duhet të koordinohet në mënyrë efektive me autoritetet homologe, me qëllim garantimin e të drejtave për qytetarët që zgjedhin të udhëtojnë nëpërmjet transportit ajror.

Në intervistën për konfirmimin e të dhënave zyrtare, grupi i auditimit ka konstatuar se Inspektorët e Sektorit të Drejtave të Pasagjerëve dhe Përgjegjësi këtij sektori, pavarësisht se janë personat kompetent të cilët mbulojnë të drejtat e pasagjerëve sipas strukturës institucionale dhe rregullores së brendshme të AAC-së, nuk kanë marrë pjesë në hartimin e marrëveshjeve të mësipërme. Ky fakt ka ardhur si pasojë e mungesës së koordinimit dhe komunikimit të brendshëm institucional, i cili ka sjellë për pasojë pasjen e vetëm dy marrëveshjeve bashkëpunimi me institucionet homologe, të cilat nuk sigurojnë një mbrojtje efektive të të drejtave dhe reflektojnë një sjellje nenglizhente nga ana e institucionit.

Njëkohësisht, gjatë procesit auditues grupi i auditimit ka konstatuar gjithashtu edhe mungesë të të dhënave statistikore në lidhje me raportimet e rasteve të deleguara tek institucionet homologe. Pavarësisht faktit se është detyrim ligjor mbajtja e një regjistri statistikor, i cili do të shërbente për të analizuar zgjidhjen e dhënë në këto raste, AAC-ja deklaroi se në regjistrin e saj nuk parashikohet ndonjë zë i veçantë për delegimin e ankesave.

Nga sa më sipër, Autoriteti i Aviacionit Civil nuk ka depozituar asnjë dokument shkresor, email apo raport, i cili do shërbente për të dëshmuar ndjekjen dhe finalizimin e trajtimit të ankesave të drejtuara

nga pasagjerët deri në momentin e kompensimit të tyre, sipas përcaktimeve të Regullores së BE 261/2004.

Mungesa e këtyre të dhënave dhe analizave statistikore ndikon negativisht në realizimin e kësaj veprimtarie institucionale. Grupi i auditimit ka konstatuar që në këtë rast ka munguar rrjedha e dokumentuar e proceseve nga fillimi deri në përfundim të tyre, që synon të ripërshkojë të gjitha veprimtaritë individuale dhe vendimmarrjen lidhur me to, përfshirë këtu dokumentacionin, raportimin dhe zgjidhjen e dhënë për secilën ankesë të trajtuar.

Mungesa e gjurmëve të auditimit për këto procese të rëndësishme të AAC-së, nuk ka siguruar dokumentimin e operacioneve në formë të tillë që t'u mundësojë audituesve të brendshëm dhe të jashtëm të kuptojnë mjedisin e kontrollit, në kundërshtim kjo me nenin 16, të ligjit nr. 10296, datë 8.7.2010 "*Për menaxhimin financiar dhe kontrollin*", i ndryshuar.

1. Gjetje nga auditimi:

1.1 AAC nuk ka nënshkruar marrëveshje bashkëpunimi me të gjitha institucionet homologe, të cilat kanë liçensuar operatorët ajror që ofrojnë shërbim në Republikën e Shqipërisë, sipas përcaktimeve të Vendimit nr. 18, datë 09.10.2018 dhe Vendimit nr. 13, datë 22.04.2020.

1.2 Hartimi i MOU-ve është kryer vetëm në nivel drejtuesish dhe nuk është marrë mendimi profesional i stafit të Sektorit të të Drejtave të Pasagjerëve, duke reflektuar kështu përcaktime të përgjithshme dhe evazive në marrëveshjet e nënshkruara, të cilat nuk përcaktojnë procedurën e bashkëpunimit ndërinstitutional në rastet e cënimit të të drejtave të pasagjerëve.

- Marrëveshjet e nënshkruara nuk rezultojnë efektive në kuadër të mbrojtjes së të drejtave të pasagjerëve. AAC nuk ka hartuar plane veprimi për vënien në zbatim të marrëveshjeve të nënshkruara me ENAC dhe CART.

- AAC nuk ka ngritur një grup ndërinstitutional në bashkëpunim edhe me AAC-në homologe, me qëllim implementimin e marrëveshjes, koordinimin e tyre dhe vlerësimin e efektivitetit të marrëveshjes së nënshkruar.

- Marrëveshjet e nënshkruara nuk përcaktojnë hapat konkret që do të ndjekin autoritetet respektive për delegimin e ankesave tek njëra-tjetra;

- Marrëveshjet e nënshkruara nuk përcaktojnë sanksionet që do të implementohen ndaj kompanive ajrore të cilat çenojnë vazhdimisht të drejtat e pasagjerëve dhe shkelin Rregulloren Europiane (EC) 261/2004.

1.3 AAC nuk ka mbajtur regjistra statistikor në lidhje me ankesat e deleguara në institucionet homologe, sipas përcaktimeve të parashikuara në Vendimin nr. 18, datë 09.10.2018 dhe Vendimin nr. 13, datë 22.04.2020.

KONKLUZIONE

1. Mungesa e marrëveshjeve të bashkëpunimit dhe planeve të përbashkëta të punës për garantimin e të drejtave të pasagjerëve mes AAC-së dhe institucioneve homologe, çënon implementimin e sanksioneve në rast të cënimit të të drejtave të pasagjerëve dhe efektivitetin në realizimin e kësaj veprimtarie institucionale.

2. Hartimi i MoU-ve në nivel drejtues dhe pa u koordinuar institutionalisht me SDP, ka sjellë mungesën e analizave paraprake për të evidentuar nevojat në përmbushjen me efektivitet të veprimtarive institucionale. Mungesa e përcaktimit të një grupi ndër institutionl përgjegjës për implementimin e marrëveshjes, si dhe mos hartimi i planeve të veprimit për të vënë në zbatim një marrëveshje bashkëpunimi cenon efektivitetin e marrëveshjes së nënshkruar nga palët si dhe shërbimin e ofruar kah qytetarëve.

3. Mungesa e regjistrave statistikor në lidhje me ankesat e deleguara në institucionet homologe, ka sjellë për pasojë mungesën e rrjedhës së dokumentuar të proceseve nga fillimi deri në përfundim të tyre.

1.1 Rekomandimi:

AAC të kryejë analiza dhe të vlerësojë nevojën për të nënshkruar marrëveshje bashkëpunimi edhe me institucione të tjera homologe, me qëllim garantimin me efektivitet të të drejtave të pasagjerëve dhe implementimin e sanksioneve për kompanitë ajrore që çenojnë këto të drejta.

Menjëherë dhe në vijimësi

2.1 Rekomandimi:

AAC, të marrë të gjitha masat e nevojshme për vënien në zbatim me efektivitet të plotë të marrëveshjes së bashkëpunimit me AAC-në Italiane dhe Turke.

Menjëherë dhe në vijimësi

2.2 Rekomandimi:

AAC, të ngrejë një grup pune dhe të marrë të gjitha masat e nevojshme për koordinimin me efektivitet të plotë në zbatim të marrëveshjeve të bashkëpunimit të nënshkruara me institucionet homologe, i cili të ketë si qëllim zgjidhjen e problematikave të konstatuara.

Brenda muajit Korrik 2022 dhe në vijimësi

2.3 Rekomandimi:

AAC të sigurojë kryerjen e trajnimeve të herë pas herëshme e stafit të Sektorit të të Drejtave të Pasagjerëve, në lidhje me legjislacionin në fuqi në fushën e mbrojtjes së drejtave të pasagjerëve.

Menjëherë dhe në vijimësi

3.1 Rekomandimi:

Sektori i të Drejtave të Pasagjerëve, të plotësojë dhe azhurnojë në mënyrë të vazhdueshme regjistrin e ankesave, sipas përcaktimeve të parashikuara në Vendimin nr. 18, datë 09.10.2018 dhe Vendimin nr.13, datë 22.04.2020.

Menjëherë dhe në vijimësi

4.1.1.2 A siguron legjislacioni në fuqi mbrojtje efektive të të drejtave të pasagjerëve?

Bazuar në legjislacionin shqiptar në fuqi, urdhërat dhe udhëzimet kombëtare, si dhe rregulloret europiane të transpozuar në Republikën e Shqipërisë, pasagjerët që përdorin transportin ajror gëzojnë të drejta dhe çdo shkelje e të drejtave të tyre sanksionohet nga normat ligjore dhe kompensimi financiar, i detyrueshëm për tu zbatuar nga çdo kompani ajrore.

Autoriteti i Aviacionit Civil është organi përgjegjës për të garantuar respektimin e këtyre të drejtave në Republikën e Shqipërisë. AAC ushtron funksionet e autoritetit kombëtar për rregullimin dhe mbikëqyrjen e të gjitha veprimtarive në fushën e transportit ajror në përputhje me Kodin Ajror të Republikës së Shqipërisë dhe akteve të tjera ligjore dhe nënligjore në zbatim të tij, në përputhje me detyrimet ndërkombëtare.

Më konkretisht, të drejtat e pasagjerëve që zgjedhin transportin ajror për të udhëtuar, mbrohen nga:

- Ligji nr. 10040, datë 22.12.2008 “Kodi Ajror i Republikës së Shqipërisë”;
- Ligji nr. 9255, datë 15.07.2004 për aderimin e Republikës së Shqipërisë në Konventën “Për unifikimin e disa rregullave për transportin ajror ndërkombëtar” (Konventa e Montrealit);
- Rregullorja e BE 261/2004, e cila është e transpozuar nëpërmjet Udhëzimit të Ministrit nr. 1, datë 26.02.2013, “Për kompensimin, asistencën e pasagjerëve në rastin e mospranimit në bord të avionit dhe anulimit ose vonësës gjatë fluturimeve”. Ky udhëzim përcakton rregullat e përbashkëta për kompensimin dhe ndihmën për pasagjerët në rast të refuzimit të hipjes në bord, anulimit, vonësës ose ngritjes dhe uljes në kategori të udhëtimit. Neni 16 i këtij udhëzimi përcakton Autoritetin e Aviacionit Civil (AAC), si organin përgjegjës për zbatimin e tij, për fluturimet në lidhje me fluturimet që nisen nga Shqipëria dhe mbërrijnë në Shqipëri.;

- Urdhëri nr. 329, datë 22.12.2014 për miratimin e Rregullores “Për të drejtat e invalidëve dhe personave me aftësi të kufizuara lëvizëse kur udhëtojnë nëpërmjet ajrit” që transponon Rregulloren nr. 1107/2006 të KE;
- Udhëzimi nr. 17, datë 02.09.2011 “Mbi rregullat e zbatueshme të operimit në fushën e shërbimeve ajrore”, të ndryshuar nga Udhëzimi nr. 14, datë 09.09.2011 që transponon Rregulloren Europiane (EC nr. 1008/2008); si dhe
- Urdhëri nr. 85, datë 09.09.2011 për miratimin e Rregullores “Për përgjegjësinë e transportuesit ajror në lidhje me transportin ajror të pasagjerëve dhe bagazheve të tyre”.

Të drejtat e pasagjerëve që mbrohen nga Autoriteti i Aviacionit Civil Shqiptar përfshijnë:

- Të drejtën e informimit;
- Të drejtën për rimbursim ose rishikim itinerari, nëse fluturimi është anuluar ose është mohuar imbarkimi, të drejtën për rimbursim nëse fluturimi është me vonesë pesë orë ose më shumë;
- Të drejtën për ndihmë dhe, në rrethana të caktuara, të drejtën për kompensim në rast të anulimit apo vonesave të gjata të fluturimit si dhe në rastet e mohimit të imbarkimit;
- Të drejtën për t'u ankuar dhe për të kërkuar dëmshpërblim;
- Të drejtën për të udhëtuar në të njëjtat kushte si qytetarët e tjerë, nëse pasagjerët kanë aftësi të kufizuara apo lëvizje të reduktuar.

Në vijimësi, AAC është e orjentuar drejt përmbushjes me efektivitet dhe efikasitet të nevojave të pasagjerëve. Ky fakt përcaktohet edhe në misionin institucional të Autoritetit të Aviacionit Civil.

Në nenin 1 të rregullores “Rregullat e Brëndshëm të Autoritetit të Aviacionit Civil”, miratuar me Vendim nr. 03, datë 23.05.2021, parashikohet që: “misioni i AAC-së është të promovojë zhvillimin e Aviacionit Civil, të adresojë dhe mbikëqyrë parrezikshmërinë dhe sigurinë, pa lënë mënjëanë çeshtje të mbrojtjes së mjedisit, **mbrojtjen e të drejtave të pasagjerëve**, ofrimin e shërbimeve cilësore si dhe konkurrencën e ndershme”.

Pavarësisht faktit se mbrojtja e të drejtave të pasagjerëve është objektiv prioritar, i cili parashikohet në mënyrë taksative edhe në misionin institucional, AAC nuk ka hartuar një Strategji dhe as ka përcaktuar objektiva konkrete e plane veprimi, duke treguar në këtë lloj forme *de facto* mungesë fokusi ndaj garantimit dhe mbrojtjes së të drejtave të pasagjerëve që përdorin transportin ajror. Bazuar në interpretimin ligjor të dispozitave të përcaktuara në aktet ligjore dhe nënligjore, kjo veprimtari institucionale duhet të trajtohet si një veprimtari e rëndësishme së veçantë dhe efektiviteti në menaxhimin e saj, duhet të konsiderohet objektiv kryesor i AAC-së, duke e reflektuar këtë gjatë ushtrimit të veprimtarisë institucionale.

Njëkohësisht, referuar Programit të Qeverisë 2017-2021, i cili përcakton prioritetet e qeverisjes, nëse ndalemi në prioritetet e përcaktuara në transportin ajror, konstatojmë që prioriteti lidhur me këtë fushë ka qenë: *“forcimi i kapaciteteve administrative dhe rritja e performancës së Autoritetit të Aviacionit Civil, me qëllim ushtrimin e plotë të funksioneve mbikëqyrëse në përputhje me standardet përkatëse”*. Në referencë të këtij prioriteti, grupi i auditimit ka konstatuar se objektivi i qeverisë në fushën e transportit ajror ka qenë i fokusuar në rritjen e performancës së Autoritetit të Aviacionit Civil, me qëllim ushtrimin e plotë të funksioneve mbikëqyrëse të tij. Pavarësisht se ky është një parim i përgjithshëm dhe evaziv, i cili nuk elaborohet më imtësisht në programin e qeverisë, AAC nuk ka ndërmarrë asnjë iniciativë në forcimin e funksioneve mbikëqyrëse të saj, referuar akteve të gjeneruara me qëllim ushtrimin e kompetencave institucionale.

Me qëllim mirëfunksionimin dhe bazuar në parimin e shtetit ligjor, Institucionet që kryejnë veprimtari administrative nxjerrin akte nën ligjore, pjesë e burimeve të tyre formale, ku bazojnë funksionimin dhe veprimtarinë e tyre institucionale. AAC, në përmbushje të kompetencave të saj ka hartuar rregulloren për “Rregullat e Brëndshëm të Autoritetit të Aviacionit Civil”. Kjo rregullore, përsa i përket anës formale, nuk është hartuar konform rregullave të teknikës legjislative dhe nuk

përbëhet nga elementët e tekstit zyrtar. Aktet nënligjore gjithmonë nxirren në bazë dhe për zbatim të një akti ligjor më të lartë, rregullorja për “Rregullat e Brëndshëm të Autoritetit të Aviacionit Civil” nuk referon asnjë akt ligjor ku bazohet dhe në bazë të të cilit ka dalë. Gjithashtu ky akt nuk përmban firmën e anëtarëve të Këshillit Drejtues.

Detyrat funksionale për secilin pozicion pune përcaktohen në anekset e kësaj rregulloreje dhe nuk parashikohen të ndara në dispozita, duke vështirësuar kështu referimin e këtyre përcaktimeve ligjore. Njëkohësisht, kjo rregullore nuk përcakton në mënyrë të kuptueshme dhe ezauruese metodologjinë që duhet të përdorë Sektori i të Drejtave të Pasagjerëve, me qëllim realizimin e detyrave funksionale të tij. Konkretisht, rregullorja për “Rregullat e Brëndshëm të Autoritetit të Aviacionit Civil” nuk përcakton mënyrën e mbikëqyrjes së procesit të ankimimit të pasagjerëve dhe trajtimin e tyre dhe as mënyrën e koordinimit dhe menaxhimit të procesit të ankimimit të pasagjerëve në instancat ligjore për Operatorët Ajror, pavarësisht se këto detyra janë parashikuar në mënyrë evazive në këtë rregullore, si detyra funksionale të këtij sektori.

Njëkohësisht, referuar parashikimeve të kësaj rregulloreje dhe përshkrimit të detyrave funksionale për secilin pozicion pune, konstatojmë që detyrat funksionale për secilin pozicion pune përsëriten në bazë të numrit të inspektorëve të angazhuar në një sektor specifik, duke krijuar kështu mbivendosje të panevojshme të përcaktimeve ligjore. Ekzistenca e një mase të madhe rregullash, të cilat ngatërrohen dhe mbivendosen, është një shkak i rëndësishëm i “ndotjes” në legjislacion.¹⁸ Mbivendosja herë pas here e përcaktimeve ligjore është një pengesë objektive për thjeshtëzimin dhe qartësinë e akteve ligjore e nënligjore në fuqi. Bazuar në teknikat legjislative, “ndotja” e sistemit legjislativ shkakton pasoja negative në sigurinë e së drejtës dhe mundësinë për të parashikuar pasojat juridike dhe përdorimin e frytshëm të këtyre akteve.

Me qëllim identifikimin, vlerësimin, kontrollin dhe monitorimin e atyre ngjarjeve ose situatave potencialisht të dëmshme për arritjen e objektivave institucionale AAC harton Regjistrin e Riskut. Ky regjistër duhet të përgatitet nga çdo sektor. Në hartimin e regjistrit të riskut, AAC duhet të paraqesë identifikimin e risqeve të reja dhe ndryshimin e prioritetëve dhe metodologjive zbutëse të risqeve të identifikuara, ky regjistër duhet të përpilohet çdo vit, duke evidentuar risqe të reja.

Nga sa më sipër, Sektorët e AAC-së nuk ka përgatitur dhe nuk disponojnë regjistra të përditësuar risku ku të evidentojnë në mënyrë të materializuar listimin e risqeve, sikurse përcaktohet në Ligjin nr. 10296, datë 08.07.2010 “Për Menaxhimin Financiar dhe Kontrollin”, si dhe në Procedurën për Menaxhimin e Riskut dhe Mundësive në AAC.

Gjatë shqyrtimit të Raporteve Vjetore të AAC-së, për vitet 2018-2020, grupi i auditimit ka konstatuar gjithashtu se trajtimi i garantimit të të drejtave të pasagjerëve dhe asistenca e tyre në rast cënimi të këtyre të drejtave në këtë akt paraqitet e vakët. Raporti Vjetor Institucional përmban një analizë të veprimtarisë së vetë institucionit përgjatë vitit, duke evidentuar punën dhe arritjet e tij në përmbushje të misionit institucional. Bazuar në faktin se garantimi i të drejtave të pasagjerëve dhe asistenca e tyre përbën një nga objektivat kryesor të veprimtarisë institucionale, mungesa e trajtimit të tij në Analizën Vjetore të AAC-së tregon edhe njëherë mungesë fokusi ndaj këtij objekti.

Gjithashtu, AAC nuk ka kryer analiza lidhur me evidentimin e problematikave kryesore të hasura, në kuadër të garantimit të të drejtave të pasagjerëve dhe implementimit të dëshmshpërblimeve për pasagjerët.

Në Autoritetin e Aviacionit Civil Shqiptar, struktura përgjegjëse për zbatimin e Udhëzimit nr.1, datë 26.02.2013 është Sektori i të Drejtave të Pasagjerëve (SDP), sektor ky në përbërje të Drejtorisë së zhvillimit të transportit ajror dhe Infrastrukturës. Detyra e SDP është të monitorojë, të mbikqyrë, si dhe të raportojë zbatimin Rreullores (EC) 261/2004 dhe të drejtave të pasagjerëve në Aeroportin

¹⁸ S.Berberi “Parime dhe Rregulla për Hartimin e Akteve Normative, Teknika Legjislative. Botimet Morava fq. 11;

Ndërkombëtar “Nënë Tereza” nga veprimet dhe mosveprimet e shoqërive ajerore që operojnë në Republikën e Shqipërisë.

Numri i punonjësve dhe struktura administrative e AAC-së ka ndryshuar 3 herë nga viti 2018 deri në vitin 2020, megjithatë pavarësisht ndryshimeve të reflektuara dhe shtimit të numrit të punonjësve (nga 69 punonjës në vitin 2018 në 79 punonjës në vitin 2020), këto ndryshime nuk janë mbështetur mbi një relacion ku parashtrohen të gjithë argumentat ligjor në të cilat ato janë bazuar.

Sektori i të Drejtave të Pasagjerëve nuk ka pësuar ndryshime përse i përket numrit të punonjësve të angazhuar në të, por konstatohet se nga Drejtoria e Mbikëqyrjes së Operatorëve Ajror dhe Organizatave të Mirëmbajtjes, në vitin 2019 ka kaluar në varësi të Drejtorisë së Burimeve Njerëzore dhe Marrëdhënieve me Publikun, dhe më pas, nga vitin 2020 e në vijim, ky sektor është në varësi të Drejtorisë së Zhvillimit të Transportit Ajror dhe Infrastrukturës.

Ndryshimet e shpeshta të ndodhura në strukturën organizative institucionale, çënojnë vijueshmërinë normale të veprimtarisë institucionale, me qëllim përmbushjen e misionit të AAC-së. Fakti që këto ndryshime kanë qenë të shpeshta, çdo vit, referuar periudhës nën auditim, dëshmojnë se në fakt këto ndryshime kanë ardhur të pa studjuara mirë. Këto ndryshime krijojnë një risk potencial për koonfondim tek punonjësit në përmbushjen e misionit institucional dhe realizimit të objektivave.

Një situatë tjetër sfiduese në përmbushje të misionit institucional ishte dhe kriza e shkaktuar nga COVID-19. Situata e shkaktuar për shkak të pandemisë pati ndikim dhe afektoj në mënyrë të drejtëpërdrejtë individët, bizneset, institucionet dhe qeveritë në të gjithë botën. Individët u përballën me kostot dhe pasojat shëndetësore dhe ekonomike, ndërsa qeveritë u përpoqën të ruajnë një balancë dhe të menaxhojnë sa më efektivisht këtë situatë të jashtëzakonshme.

Për të vendosur kontrollin ndaj situatës së pandemisë, në mars të vitit 2020, qeveria shqiptare shpalli gjendjen e fatkeqësisë natyrore në të gjithë Republikën e Shqipërisë.¹⁹ Për përballimin dhe lehtësimin e pasojave të fatkeqësisë natyrore u morën masa të jashtëzakonshme, ku institucioneve publike iu kërkuar:

a) të realizojnë plane masash organizative dhe administrative për përballimin e gjendjes së fatkeqësisë natyrore;

b) të përdorin burimet financiare të parashikuara në buxhetin vjetor, si dhe të rivlerësojnë buxhetin e tyre vjetor, në përputhje me kryerjen e shpenzimeve shtesë të parashikuara.²⁰

Një nga institucionet publike i cili u prek nga situata e pandemisë, ishte edhe Autoriteti i Aviacionit Civil. AAC ka një rol të veçantë në mbrojtjen dhe garantimin e të drejtave të pasagjerëve që përdorin transportin ajror.

Si një institucion publik me rëndësi të posaçme, me qëllim menaxhimin e situatës në garantimin e të drejtave të pasagjerëve dhe asistencën e tyre në procesin e ankimit, AAC duhet të hartonte plane masash organizative dhe administrative për përballimin e gjendjes së fatkeqësisë natyrore, sikurse përcaktohet në pikën 6, germa a të VKM nr. 243.²¹ ***Pavarësisht detyrimit që rrjedh nga ky akt nënligjor, AAC nuk ka përgatitur një plan masash që përcakton në mënyrë të detajuar menaxhimin e situatës së pandemisë.***

Situata e pandemisë nxorri në pah dhe theksoj më tepër problemin e informimit të pasagjerëve që përdorin transportin ajror lidhur me të drejtat e tyre jo vetëm në vendin tonë por në të gjithë Europën²².

Situatat e gjendjes së fatkeqësisë natyrore apo gjendjeve të jashtëzakonshme të cilat mund të zgjasin në kohë dhe ndikojnë negativisht në sektorë specifik, duke çënuar kështu edhe të drejta të qytetarëve,

¹⁹ VKM nr.243, datë 24.3.2020 “Për shpalljen e gjendjes së fatkeqësisë natyrore”;

²⁰ VKM nr.243, datë 24.3.2020 “Për shpalljen e gjendjes së fatkeqësisë natyrore” pika 6;

²¹ VKM nr.243, datë 24.3.2020 “Për shpalljen e gjendjes së fatkeqësisë natyrore” pika 6 germa a;

²² <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/bafd66c9-2197-11ec-bd8e-01aa75ed71a1/language-en>;

duhet të shërbejnë si një reflektim për shqyrtimin dhe analizimin e mundësisë për minimizimin e efekteve negative nga institucionet përgjegjëse që garantojnë këto të drejta.

AAC, nuk ka kryer asnjë analizë gjatë kësaj periudhe dhe nuk ka ndërmarrë plane veprimi me qëllim minimizimin e pasojave negative nga pandemia. Numri i inspektorëve të angazhuar me qëllim garantimin e të drejtave të pasagjerëve nuk ka pësuar ndryshim gjatë periudhës së pandemisë, pavarësisht faktit se kjo periudhë duhej të konsiderohej si periudhë me risk të lartë përse i përket cënimit të të drejtave të pasagjerëve.

Figure 1 – Overview of EU Schengen countries having introduced internal border controls to passenger traffic because of the COVID-19 pandemic



Në përfundim, nëse i referohemi formularëve të cilët plotësohen nga pasagjerët në rastet e cënimit të të drejtave të tyre²³, konstatohet se pavarësisht faktit se këto formularë janë në përputhje me rregulloren e BE 261/2004, e cila është e transpozuar nëpërmjet Udhëzimit të Ministrit nr. 1, datë 26.02.2013, të drejtat që ju garantojnë qytetarëve janë të përcaktuara në mënyrë taksative dhe ata nuk mundin të ngrenë pretendime përtej tyre. Këto formularë nuk mbulojnë të gjitha ngjarjet që mund të sjellin cenim të të drejtave të pasagjerëve, duke rritur në kështu riskun që kompanitë të kenë hapësira për abuzim.

Pas situatës së shkaktuar nga pandemia, si dhe duke shqyrtuar të gjitha pretendimet e depozituara nga pasagjerët gjatë kësaj periudhe, AAC duhet të kryejë një analizë për të parë nevojën e rifreskimit të këtyre formularëve. Përcaktimi i rasteve ekspicite se kur qytetarët mund të drejtohen me ankesë operatorëve ajror apo autoriteteve kompetente në fushën e aviacionit civil, sjell kufizim në pretendimet që qytetarët mund të parashetrojnë duke cënuar kështu indirekt edhe të drejtat që atyre ju garantojnë.

1. Gjetje nga auditimi:

1.1 AAC nuk ka hartuar një Strategji dhe as ka përcaktuar objektiva konkrete e plane veprimi, duke treguar në këtë lloj forme *de facto* mungesë fokusi ndaj garantimit dhe mbrojtjes së të drejtave të pasagjerëve që përdorin transportin ajror, pavarësisht faktit se kjo veprimtari institucionale duhej të trajtohej si një veprimtari e rëndësishme së veçantë, pasi përmbushja me efektivitet e saj parashikohet edhe në misionin institucional.

- Lidhur me objektivin e qeverisë në fushën e transportit ajror, AAC nuk ka ndërmarrë asnjë iniciativë në forcimin e funksioneve mbikëqyrëse të saj, referuar akteve të gjeneruara me qëllim ushtrimin e kompetencave institucionale për garantimin e të drejtave të pasagjerëve që përdorin transportin ajror.

1.2 Rregullorja për “Rregullat e Brendshme të Autoritetit të Aviacionit Civil”, nuk është hartuar konform rregullave të teknikës legislative dhe nuk përbëhet nga elementët e tekstit zyrtar²⁴.

- Ky akt nuk referon asnjë akt ligjor ku bazohet dhe në bazë të të cilit ka dalë dhe nuk përmban firmën e anëtarëve të Këshillit Drejtues.

²³ Shtojca nr. 6 dhe shtojca nr. 7;

²⁴ <https://drejtesia.gov.al/wp-content/uploads/2019/02/MANUAL-PER-HARTIMIN-E-LEGJISLACIONIT.pdf>;

- Detyrat funksionale për secilin pozicion pune përcaktohen në aneet e kësaj rregulloreje dhe nuk parashikohen të ndara në dispozita, duke vështirësuar kështu referimin e këtyre përcaktimeve ligjore.
- Detyrat funksionale për secilin pozicion pune të parashikuar në rregulloren për “Rregullat e Brëndshëm të Autoritetit të Aviacionit Civil” përsëriten në mënyrë identike, për secilin inspektor të angazhuar në një sektor specifik, me detyra të njëjta, duke krijuar kështu mbivendosje të panevojshme të përcaktimeve ligjore.

1.3 Rregullorja për “Rregullat e Brëndshëm të Autoritetit të Aviacionit Civil” nuk përcakton në mënyrë të kuptueshme dhe ezauruese metodologjinë që duhet të përdorë Sektori i të Drejtave të pasagjerëve, me qëllim realizimin e detyrave funksionale të tij.

- Konkretisht, rregullorja për “Rregullat e Brëndshëm të Autoritetit të Aviacionit Civil” nuk përcakton mënyrën e mbikëqyrjes së procesit të ankimimit të pasagjerëve dhe trajtimin e tyre dhe as mënyrën e koordinimit dhe menaxhimit të procesit të ankimimit të pasagjerëve në instancat ligjore për Operatorët Ajror, pavarësisht se këto detyra janë parashikuar në mënyrë evazive në këtë rregullore, si detyra funksionale të këtij sektori.

1.4 Sektorët e AAC-së nuk kanë përgatitur dhe nuk disponojnë regjistra të përditësuar risku ku të evidentojnë në mënyrë të materializuar listimin e risqeve, sikurse përcaktohet në Ligjin nr. 10296, datë 08.07.2010 “Për Menaxhimin Financiar dhe Kontrollin”, si dhe në Procedurën për Menaxhimin e Riskut dhe Mundësive në AAC.

1.5 Në Raportet Vjetore të AAC-së, për vitet 2018-2020, konstatohet se garantimi i të drejtave të pasagjerëve dhe asistencë e tyre në rast cënimi të të drejtave është trajtuar në mënyrë të vakët, duke zbehur kështu rëndësinë e përmbushjes së këtij objektiv, pavarësisht se është pjesë e misionit institucional.

- AAC nuk ka kryer analiza lidhur me evidentimin e problematikave kryesore të hasura, në kuadër të garantimit të të drejtave të pasagjerëve dhe implementimit të dëmshpërblimeve për pasagjerët, duke reflektuar kështu mungesë koordinimi institucional në përmbushjen me efektivitet të këtij detyrimi.

1.6 Numri i punonjësve dhe struktura administrative e AAC-së ka ndryshuar 3 herë nga viti 2018 deri në vitin 2020. Këto ndryshime nuk janë mbështetur mbi një relacion ku parashtrohen të gjithë argumentat ligjor dhe analizat paraprake në të cilat ato janë bazuar. Për rrjedhojë, këto ndryshime rrezikojnë të mos i shërbejnë misionit institucional.

- Sektori i të Drejtave të Pasagjerëve nuk ka pësuar ndryshime përsa i përket numrit të punonjësve të angazhuar në të, pavarësisht faktit se në aeroporin “Nënë Tereza” numri i stendave të vendosura për informim dhe asistencë kah qytetarëve është më i madhe dhe në disproporcion me numrin e inspektorëve të angazhuar në këtë sektor.

1.7 AAC nuk ka përgatitur një plan masash që përcakton në mënyrë të detajuar menaxhimin e situatës së pandemisë, sipas përcaktimeve të VKM nr. 243, datë 24.3.2020 “Për shpalljen e gjendjes së fatkeqësisë natyrore”.

- AAC nuk ka kryer asnjë analizë gjatë periudhës së pandemisë dhe nuk ka ndërmarrë plane veprimi me qëllim minimizimin e pasojave negative të ardhura si pasojë e pandemisë.

KONKLUZIONE:

1. Mungesa e Strategjisë lidhur me garantimin e të drejtave të pasagjerëve në transportin ajror dhe mungesa e hartimit të planeve të veprimit, duke mos përcaktuar dhe evidentuar objektivat e institucionit lidhur me këtë objektiv, tregon *de facto* mungesë fokusi nga ana e AAC-së në garantimin e të drejtave të pasagjerëve.

2. Mungesa e hartimit të akteve rregullatore konform rregullave të teknikës legjislative sjell mungesë efektiviteti në zbatim dhe implementim të këtyre akteve.
3. Mungesa e përcaktimit një metodologjie për procesin e ankimimit të pasagjerëve dhe trajtimin e tyre, si dhe mungesa e mënyrës së koordinimit dhe menaxhimit të procesit të ankimimit të pasagjerëve në instancat ligjore, sjell mungesë efektiviteti të proceseve në realizimin dhe përmbushjen e detyrave funksionale.
4. Mungesa e përgatitjes së regjistrave të riskut nga Sektorët e AAC-së, mos identifikimi i risqeve të reja me qëllim vlerësimin, kontrollin dhe monitorimin e atyre ngjarjeve ose situatave potencialisht të dëmshme për arritjen e objektivave institucionale cënon përmbushjen e veprimtarisë institucionale të AAC-së me efektivitet.
5. AAC, duke trajtuar në mënyrë periferike të drejtat e pasagjerëve në raportet vjetore të saj, zbeh rëndësinë e përmbushjes së këtij objekti, pavarësisht faktit se kjo veprimtari është pjesë e misionit institucional.
6. Ndryshimet e shpeshta të ndodhura në strukturën organizative institucionale të AAC-së, cënojnë vijueshmërinë normale të veprimtarisë institucionale, me qëllim përmbushjen e misionit të AAC-së.
7. Mungesa e kryerjes së e analizave përkatëse nga ana e AAC-së gjatë periudhës së pandemisë dhe përcaktimit të një pani masash me qëllim menaxhimit të kësaj situatë, passjell pamjaftueshmërinë e masave të ndërmarra ky institucion, me qëllim gartantimin e të drejtave të pasagjerëve.

1.1 Rekomandimi:

AAC të hartojë një strategji institucionale, në zbatim të misionit të saj institucionale. Gjatë hartimit të kësaj strategjie të merren në konsideratë praktikatat e mira, me qëllim përcaktimin e objektivave SMART që lidhen ndër të tjera edhe me forcimin e funksioneve mbikëqyrëse dhe garantimin e të drejtave të pasagjerëve, të cilët përdorin transportin ajror.

Menjëherë

1.2 Rekomandimi:

Rregullorja për “Rregullat e Brendshme të Autoritetit të Aviacionit Civil”, në përmbajtjen e saj të referoj aktin ligjor ku bazohet dhe në bazë të të cilit ka dalë dhe firmat e anëtarëve të Këshillit Drejtues. Përshkrimet e punës për secilin pozicion të inkorporohen në tekstin e kësaj rregulloreje dhe të shmangen përsëritjet e panevojshme për inspektorë të të njëjtit sektor, që kryejnë detyra identike. Në vijim, gjatë nxjerrjes së akteve nënligjore, AAC duhet të tregojë kujdes të veçantë në hartimin e tyre dhe të sigurohet që këto akte të kenë në përmbajtjen e tyre të gjithë elementët e domosdoshëm të tekstit zyrtar.

Menjëherë

1.3 Rekomandimi:

AAC të hartojë një metodologji për procesin e ankimimit të pasagjerëve dhe trajtimin e tyre, si dhe mënyrën e koordinimit dhe menaxhimit të procesit të ankimimit të pasagjerëve në instancat ligjore.

Menjëherë

1.4 Rekomandimi:

AAC të hartojë në mënyrë periodike regjistra risku, me qëllim vlerësimin, kontrollin dhe monitorimin e atyre ngjarjeve ose situatave potencialisht të dëmshme për arritjen e objektivave institucionale.

Në vijimësi

1.5 Rekomandimi:

AAC të mbajë statistika dhe të kryejë analiza lidhur me të drejtat e pasagjerëve dhe trajtimin e ankesave të tyre, si dhe ti reflektojë këto të dhëna në Raportet Vjetore të saj.

Në vijimësi

1.6 Rekomandimi:

AAC të kryejë analiza përpara së të reflektojë ndryshime në strukturën organizative, duke mbajtur gjithmonë në konsideratë përmbushjen me efektivitet të misionit institucional.

Në vijimësi

1.7 Rekomandimi:

Në formularët e ankesave, përveç rasteve të përcaktuara në Udhëzimin e Ministrit nr. 1, datë 26.02.2013, në të cilat qytetarët janë të ligjitimuar të përfitojnë kompensim, të shtohet klauzola “tjetër” me qëllim që pasagjerët të kenë një mbrojtje më të gjerë të të drejtave të tyre, dhe këto të drejta mos të jenë të kufizuara vetëm në raste taksative.

Brenda muajit Dhjetor 2022 dhe në vijimësi

NËNPYETJA 2

4.1.2.1 A Ka marrë AAC informacion nga pasagjeret në lidhje me të drejtat e pasagjerëve?

Autoriteti Aviacionit Civil është autoriteti përgjegjës që garanton të drejtat e pasagjerëve. Mbrojtja e të drejtave të pasagjerëve parashikohet edhe në misionin institucional të AAC-së. Sektori i të Drejtave të Pasagjerëve është sektori i kompetent, brenda strukturës organike të AAC-së, i cili garanton dhe informon pasagjerët mbi të drejtat e tyre.

Nga sa më sipër, në SDP janë të angazhuar 3 punonjës, nga të cilët 1 punonjës ushtron funksionet e Përgjegjësit të Sektorit dhe 2 inspektorë. Pavarësisht faktit se struktura e AAC ka pësuar ndryshime gjatë periudhës objekt auditimi, numri i punonjësve të angazhuar në këtë sektor ka mbetur i njëjtë. I vetmi ndryshim që ka pësuar SDP është emërtimi i tij dhe linja e varësisë. Konkretisht, nga “Sektori i Shërbimit të të Drejtave të Pasagjerëve” në “Sektori i të Drejtave të Pasagjerëve” si dhe kalimi në linjë varësie nga Drejtoria e Burimeve Njerëzore dhe e Marrëdhënieve me Publikun, në Drejtorinë e Zhvillimit të Transportit Ajror dhe Infrastrukturës.

Duke marrë në konsideratë faktin se AAC është përgjegjëse jo vetëm për garantimin e të drejtave por njëkohësisht edhe për informimin e pasagjerëve që përdorin transportin ajror, në faqen e web-it zyrtar të Autoritetit të Aviacionit Civil ka një rubrikë të posaçme, me qëllim informimin pasagjerëve dhe njohjen e tyre me të drejtat që ata gëzojnë.

Pas konsultimit me faqen e Web-it të AAC-së së Mbretërisë së Bashkuar, grupi i auditimit konstatoi se profili i shtetit shqiptar ngjason me faqen e Mbretërisë së Bashkuar (www.caa.co.uk). Megjithatë, pavarësisht faktit se këto faqe *a priori* ngjasojnë, rubrika në të cilën trajtohet informimi i pasagjerëve në lidhje me të drejtat e tyre në faqen e AAC-së Shqiptare nuk është i plotë dhe ezaurues, pasi nuk shpjegon në mënyrë të qartë të gjitha hapat që pasagjerët duhet të ndërmarrin në rast cënimi të të drejtave.

Ndërkohë, nëse marrim në konsideratë praktikën e mira dhe i referohemi faqeve të institucioneve homologe, si psh. Faqes së web-it të Federal Aviation Office Deutschland (www.lba.de), konstatojmë se në sektorin e të drejtave të pasagjerëve janë të shpjeguara dhe detajuara të gjithë procedurat të cilat do të ndiqen nga pasagjerët në rast të cënimit të të drejtave të tyre.

Nga sa më sipër, në profilet e institucioneve homologe, përshkruhet qartësisht roli që AAC ka në shqyrtimin e ankesave të pasagjerëve dhe i gjithë procesi që ndjek trajtimi i një ankese të depozituar nga një pasagjer, i cili pretendon se i janë cënuar të drejtat e tij gjatë një udhëtimi me avion.

Në bazë të Rregullores së Brendshme nr. 5, datë 13.06.2019, e ndyshuar, Sektori i të Drejtave të Pasagjerëve ka si qëllim të publikoj informacion, buletina dhe pamfleta në mënyrë që pasagjerët që përdorin transportin ajror të jenë të informuar mbi të drejtat e tyre. Për këtë qëllim AAC ka vendosur 5 stenda në terminalin e aeroportit “Nënë Tereza”.

Lidhur me këtë fakt, gupi i auditimit konstatoi se numri i stendave për informimin e pasagjerëve mbi të drejtat e tyre në lidhje me transportin ajror, është në disproporcion me numrin e punonjësve të angazhuar në sektorin e të drejtave të pasagjerëve. Për rrjedhojë, është e pamundur të mbulohen 5 stenda me 2 punonjës. *Ky fakt rrezikon të çënojë efektivitetin e procesit të garantimit dhe informimit të pasagjerëve lidhur me të drejtat që ata gëzojnë, pasi është fizikisht e pamundur që në të njëjtën kohë një inspektor të jetë i angazhuar në më shumë se një stendë për të asistuar dhe informuar pasagjerët.*

Angazhimi i 2 praktikantëve në muajin nëntor 2018, sipas evidencave të vëna në dispozicion nga subjekti, është jo në përputhje me kërkesat që kërkon pozicioni i punës. Praktikantët nuk mund të informojnë dhe të garantojnë të drejtat e pasagjerëve, pasi posedojnë informacion të cunguar dhe jo vetëm që nuk janë personat përgjegjës për ofrimin e këtij shërbimi, por njëkohësisht informacioni i dhënë kah pasagjerëve riskon të jetë i paplotë.

Njëkohësisht, punonjësit e SDP punojnë me orar zyrtar nga dita e Hënë deri ditën e Premte. Në ditët që janë pushim, festa zyrtare si dhe pas orarit zyrtar të punës, AAC nuk ka marrë asnjë masë për të informuar pasagjerët për të drejtat e tyre.

Për të vlerësuar cilësinë e shërbimit që marrin pasagjerët që përdorin transportin ajror nga AAC, grupi i auditimit përgatiti një pyetësor i cili u plotësua nga qytetarët që përdorin këtë mënyrë udhëtimi. Ky pyetësor u shpërnda në rrjete sociale për të siguruar një kampion sa më përfaqësues.

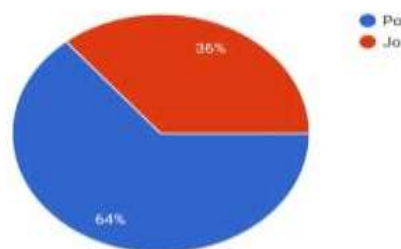
Në lidhje me informacionin që u jep AAC qytetarëve lidhur me të drejtat që ata gëzojnë gjatë udhëtimit me transport ajror, nga përgjigjet e pyetësorit rezultojnë se:

Nga 225 të anketuar 36% e tyre nuk kishin informacion se gëzonin të drejtat gjatë udhëtimit me avion dhe vetëm 64% janë shprehur se kishin dijeni për të drejtat që gëzonin.

Grafik: Informimi për të drejtat që pasagjerët gëzojnë gjatë udhëtimeve ajrore

A keni informacion që ju gëzoni të drejtat gjatë udhëtimit ajror?

225 responses

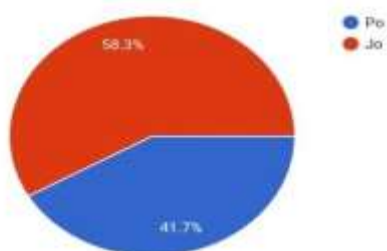


Burim: Grupi i Auditimit

Njëkohësisht, të anketuarit u përgjigjën edhe nëse kishin informacion se AAC është institucioni kompetent që garanton mbrojtjen e të drejtave të pasagjerëve që përdorin transportin ajror. Lidhur me këtë fakt, rezultoj se nga 228 të anketuar, 58.3% nuk kishin dijeni dhe vetëm 41.7 % kishin informacion se AAC është institucioni përgjegjës për garantimin e të drejtave të pasagjerëve.

Grafik: Informacion për Institucionin shtetëror kompetent që garanton të drejtat e pasagjerëve

A e dini se Autoriteti i Aviacionit Civil është institucioni shtetëror kompetent që garanton mbrojtjen e të drejtave të pasagjerëve në transportin ajror?
228 responses



Burim: Grupit i Auditimit

SDP në bazë dhe për zbatim të Rregullores së Brendshme nr. 5, datë 13.06.2019, e ndyshuar, duhet të hartojë raporte statistikore në lidhje me numrin e formularëve të plotësuar nga pasagjerët, numrin e pasagjerëve për çdo kompani ajrore për çdo ngjarje të ndodhur, si dhe numrin e pasagjerëve të kompensuar dhe ata të cilët janë në proces.

Nga sa më sipër, grupi i auditimit ka konstatuar se pavarësisht faktit se subjekti nën auditim pretendon se këto raporte gjenden të pasqyruara në buletinët mujor të publikuar në faqen e web të AAC-së, raportet statistikore nuk janë të trajtuara në mënyrë të imtësishme, sipas kërkesave që përcakton rregullorja e brendshme, por janë trajtuar në mënyrë të përgjithshme dhe jo analitike.

Njëkohësisht, nga informacioni dhe të dhënat e mara nga AAC, rezulton se numrin i ankesave të pasagjerëve si dhe protokollin në exel i mbajtur nga Sektori i të Drejtave të Pasagjereve është:

- Për vitin 2018 - **1773** ankesa;
- Për vitin 2019 - **1503** ankesa; si dhe
- Për vitin 2020 AAC është shprehur se nuk ka pasur ankesa nga pasagjerët, pasi për shkak të pandemisë COVID-19 puna është kryer më së shumti online.

Lidhur me këtë fakt, grupi i auditimit ka konstatuar se qëndrimi institucional i AAC-së ka qenë dualist dhe jo koherent, pasi nga dhënat e dërguara në hard-copy nga AAC, rezulton se në e-mail të pax për ankimet e pasagjerëve deri më datë 12.03.2020 janë dërguar **40** ankesa. Ky fakt reflekton një pasaktësi në mbajtjen e databazës për trajtimin e ankesave nga ana e AAC-së, çka përkthehet në mungesë efektiviteti të ndjekjes dhe trajtimit të këtyre ankesave, si dhe pasaktësi në të dhënat statistikore institucionale, me qëllim analizimin e tyre në raportet vjetore apo buletine mujore.

Sektori i të Drejtave të Pasagjerëve asiston gjithashtu pasagjerët në plotësimin e ankesave drejtuar kompanive ajrore. Në rastet kur këto ankesa të depozituara nuk merren parasysh nga kompanitë ajrore, apo kur pasagjerët nuk marrin përgjigje brenda afateve të caktuara, atyre i lind e drejta ti drejtohen instancave ligjore.

Nga sa më sipër, SDP ka si detyrë funksionale, në bazë të Rregullores së Brendshme nr. 5, datë 13.06.2019, të ndyshuar, të kordinojë dhe menaxhojë ankimet e pasagjerëve në instancat ligjore për operatorët ajror. Pavarësisht, këtij detyrimi ligjor, grupi i auditimit konstatoi se SDP nuk ka një regjistrë ose databasë ku të regjistrojë ankimet e pasagjerëve në instancat ligjore. Për rjedhojë, SDP nuk ka kordinuar dhe menaxhuar ankimet e pasagjerëve në instancat ligjore duke mos marrë kështu asnjë masë për realizimin e këtij detyrimi në kuadër të përmbushje me efektivitet të veprimtarive institucionale.

Gjithashtu, në bazë dhe për zbatim të Vendimit nr. 18, datë 09.10.2018 Sektori i të Drejtave të Pasagjerëve duhet që çdo ditë të Premte të përgatisë shkresa me listën emërore të pasagjerëve, të cilët kanë plotësuar formularët e ankesave dhe ti bashkëlidhë formularët e plotësuar letrës përcjellëse, e cila po brenda ditës së Premte i dërgohet kabinetit të Drejtorit Ekzekutiv. Lidhur me këtë fakt, grupi i auditimit konstatoi se pavarësisht se subjekti deklaroi se i ka përgatitur dhe përcjellë këto shkresa, nuk ka dokumentacion provues nga ana e tij, se ky i fundit i ka kryer detyrat e lartpërmendura.

Nga sa më sipër, grupi i auditimit konstatoi që ka munguar rrjedha e dokumentuar e proceseve nga fillimi deri në përfundim të tyre, që synon të ripërkthejë të gjitha veprimtaritë individuale dhe vendimmarrjen lidhur me to, përfshirë këtu dokumentacionin, raportimin dhe zgjidhjen e dhënë për secilën ankesë të trajtuar.

Mungesa e gjurmëve të auditimit për këto procese të rëndësishme të AAC-së, nuk ka siguruar dokumentimin e operacioneve në formë të tillë që t'u mundësojë audituesve të brendshëm dhe të jashtëm të kuptojnë mjedisin e kontrollit, në kundërshtim kjo me nenin 16, të ligjit nr. 10296, datë 8.7.2010 "*Për menaxhimin financiar dhe kontrollin*", i ndryshuar.

1. Gjetje nga auditimi:

1.1 AAC nuk ka siguruar informacion të plotë dhe ezaurues në faqen e web në lidhje me të drejtat e pasagjerëve dhe procesin e ankimimit të tyre, krahasuar me institucionet homologe. Në rubrikën e të drejtave të pasagjerëve, nuk shpjegohen në mënyrë të qartë, të gjitha hapat që pasagjerët duhet të ndërmarrin në rast cënimi të të drejtave, duke ofruar kështu informacion të cunguar, i cili mund të perbëjë shkak potencial në cënimin e të drejtave kah pasagjerëve.

1.2 Numri i stendave të vendosura në aeroportin "Nënë Tereza" është në disproporcion me numrin e punonjësve të angazhuar në sektorin e të drejtave të pasagjerëve. Për rrjedhojë, është e pamundur të mbulohen 5 stenda me 2 punonjës. Ky fakt cënon përmbushjen me efektivitet të rolit që SDP ka në informimin e pasagjerëve, bazuar në Rregulloren e Brendshme nr. 5, datë 13.06.2019.

1.3 SDP nuk ka hartuar raporte statistikore në lidhje me numrin e formularëve të plotësuar nga pasagjerët, numrin e pasagjerëve për çdo kompani ajrore për çdo ngjarje të ndodhur, si dhe numrin e pasagjerëve të kompensuar dhe ata të cilët janë në proces, sikurse përcaktohet në Rregulloren e Brendshme nr. 5, datë 13.06.2019, të ndryshuar.

- Të dhënat statistikore në lidhje me numrin e ankesave të pasagjerëve janë të pasakta. Për vitin 2020 AAC është shprehur se nuk ka pasur ankesa nga pasagjerët, pasi për shkak të pandemisë COVID-19, puna është kryer më së shumti online. Ndërkohë që referuar dokumentacionit të dërguar në hard-copy nga AAC, rezulton se në e-mail të pax për ankimiet e pasagjerëve deri më datë 12.03.2020 janë dërguar 40 ankesa.

1.4 SDP nuk ka koordinuar dhe menaxhuar ankimimet e pasagjerëve në instacat ligjore për operatorët ajror, sipas përcaktimeve të Rregullores së Brendshme nr. 5, datë 13.06.2019, të ndryshuar.

KONKLuzionet:

1. Mungesa e detajuar e informacionit tek webi zyrtar i AAC-së për të drejtat e pasagjerëve, nuk i jep informacion të detajuar pasagjerëve të cilët duan të informohen mbi të drejtat e tyre në rast se i cenohen këto të drejta, kjo deshton një mungesë fokusi të institucionit në informimin e pasagjerëve.

2. Fakti që AAC ka vendosur një numër me të madh stendash në raport me punonjësit e angazhuar në Sektorin e të Drejtave të Pasagjerëve cënon efektivitetin e procesit të garantimit dhe informimit të pasagjerëve lidhur me të drejtat që ata gëzojnë, pasi është fizikisht e pamundur që në të njëjtën kohë një inspektor të jetë i angazhuar në më shumë se një stendë për të asistuar dhe informuar pasagjerët.
3. Mungesa e të dhënave statistikore, përpunimit ose paraqitjes së tyre në buletin, apo trajtimi i tyre evaziv në analizat vjetore dëshmon mungesë fokusi të insitucionit në përmbushje të objektivit institucional në garantimin e të drejtave të pasagjerëve. Mbajtja e të dhënave statistikore jo të sakta dhe koherente, cënon vërtetësinë e informacionit të gjeneruar nga AAC në lidhje me numrin e ankesave të depozituara nga pasagjerët.
4. Mungesa e asistencës së pasagjerëve në instancat ligjore për të drejtat e tyre, pavarësisht faktit që për SDP kjo është detyrë funksionale, sjellë mospërmbushje efektive të këtij sektori në realizimin e detyrave funksionale të tij dhe garantimin e të drejtave të pasagjerëve.

1.1 Rekomandimi:

AAC të plotësoj në faqen zyrtare, sektorin ku trajtohen të drejtat e pasagjerëve, duke shpjeguar të gjitha hapat që pasagjerët duhet të marrin në rast të cënimit të të drejtave të tyre, duke ju referuar edhe praktikave të mira dhe faqeve zyrtare të institucioneve homologe.

Menjëherë dhe në vijimësi

1.2 Rekomandimi:

SDP të hartoj raporte statistikore dhe të mbajë të dhëna të sakta në lidhje me numrin e formularëve të ankesave të plotësuar për çdo ngjarje të ndodhur, numrin e pasagjerëve të kompensuar dhe rastet të cilat janë në proces.

Menjëherë dhe në Vijimësi

1.3 Rekomandimi:

SDP të krijojë një regjistër ose databasë ku të regjistrojë ankimmimet e pasagjerëve në insntancat ligjore, sipas përcaktimeve ligjore.

Menjëherë dhe në Vijimësi

1.4 Rekomandimi:

AAC të marrë të gjitha masat e nevojshme për ngritjen e një *call center*-i, i cili të funksionojë nga ora 08:00-20:00, duke iu ofruar qytetarëve shërbim të shpejtë dhe cilësor për t'i qartësuar ata në lidhje me çdo pretendim të tyre.

Menjëherë

4.1.2.2 A ka marrë AAC informacion nga linjat ajrore në lidhje me të drejtat e pasagjerëve?

Autoriteti i Aviacionit Civil ushtron funksionet e autoritetit kombëtar për rregullimin dhe mbikëqyrjen e të gjitha veprimtarive në fushën e transportit ajror. AAC certifikon operatorët ajror të cilët kanë objekt kryesor të veprimtarisë transportin ajror, tregtar, ose operime të tjera, duhet të zotërojnë një Certifikatë e Operatorit Ajror (AOC) të vlefshme, të lëshuar nga AAC-ja.

AOC është një certifikatë që i dorëzohet një operatorit ajror, e cila konfirmon se ky operator ka aftësinë profesionale dhe organizimin e kërkuar për të garantuar sigurinë e operacioneve të specifikuar në certifikatë. Nga ana tjetër, operatorët ajror që ofrojnë shërbim paisen edhe me AOL, e cila i referohet një autorizimi të dhënë nga AAC respektive, duke e lejuar këtë operator të ofrojë shërbime ajrore siç përcaktohet në licencën e operimit. Çdo operator ajror që ofron shërbim duhet të jetë patjetër i paisur me AOC dhe AOL.

AAC për të përmirësuar performancën e shërbimeve të lundrimit ajror dhe funksionet e rrjetit në qiellin e vetëm evropian, harton një skemë të performancës për shërbimet e lundrimit ajror, e cila përfshin:

- a) përshtatjen me objektivat e performancës në nivel kombëtar e rajonal, kur Republika e Shqipërisë të jetë pjesë e FAB-it në fushat kryesore të performancës së sigurisë, mjedisit, kapacitetit dhe efikasitetit të kostove;
- b) planet kombëtare ose planet për blloqet funksionale të hapësirës ajrore, duke përfshirë objektivat e performancës, të përputhshëm me objektivat e performancës së Komunitetit Evropian;
- c) rishikimin, monitorimin dhe krahasimin periodik të performancës së shërbimeve të lundrimit ajror.**

Në vijimësi, pika 1.1 “Funksioni”, të Vendimit nr.18, datë 09.10.2018 dhe të Vendimit nr. 13, datë 22.04.2020 parashikon se:

“SDP do të jetë përgjegjëse për monitorimin e vazhdueshëm të performancës së të gjithë kompanive ajrore në lidhje me vonesat apo anulimet e fluturimeve.

SDP në vijim të statistikave të përpunuara do të ketë qasje aktive mbi kompanitë ajrore të cilat kanë një numër të ulët vonesash/anulimesh, dhe një qasje proaktive mbi kompanitë ajrore të cilat kanë një numër të lartë në javë/muaj vonesash/anulimesh.”

Nga sa më sipër, Autoriteti i Aviacionit Civil menaxhon procesin e ankesave të pasagjerëve, në zbatim të Rregullores 261/2004 të Parlamentit Evropian dhe KE-së mbi “Rregullat e përbashkëta për kompensimin dhe asistencën e pasagjerëve në rastin e mos pranimit në bord të avionit dhe anulimit ose vonesave gjatë fluturimeve”, e transpozuar nëpërmjet Urdhrit të Ministrit 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”.

Për rrjedhojë, SDP duhet të monitorojë ankesat që pasagjerët bëjnë drejtëpërdrejtë në kompanitë ajrore, si dhe duhet të kordinohet me kompanitë ajrore për të ndjekur statusin e këtyre ankesave, në mënyrë që të garantojë kompensimin e pasagjerëve dhe trajtimin e pretendimeve të tyre spas përcaktimeve ligjore.

Lidhur me këtë fakt, Sektori i të Drejtave të Pasagjerëve në bazë dhe për zbatim të Vendimit nr.18, datë 09.10.2018 dhe Vendimit nr. 13, datë 22.04.2020, duhet të mbajë një korrespondencë me kompanitë ajrore për trajtimin dhe verifikimin e ankesave, anulimet dhe vonesat, ku të thekësohet se kompesimi është i pagueshëm në çdo rast, përveç rasteve kur kompania ajrore vërteton se ankesa duhet të përjashtohet nga pagimi i kompesimit.

Kur kompanitë e transportit ajror njoftojnë që kompesimi do t’i paguhet pasagjerëve, zakonisht ankesat zgjidhen brenda një periudhe kohore të shpejtë. E kundërta ndodh në rastet kur transportuesi ajror nuk gjykon të arsyeshme të paguaj kompesimin, procesi zgjatet në kohë, pasi kompania ajrore duhet të provojë:

- Ekzistencën e rrethanave të jashtëzakonshme;
- Faktin që ndërprerja e fluturimit nuk mund të ishte shmangur dhe në rast se të gjitha masat e arsyeshme do të ishin marrë; dhe gjithashtu faktin se
- Nga ana e tyre janë marrë të gjitha masat e arsyeshme dhe të nevojshme për të shmangur anulimin e fluturimit ose vonesën.

Sa më sipër, grupi i auditimit ka konstatuar se SDP nuk ka mbajtur një korrespondencë me kompanitë ajrore për trajtimin dhe verifikimin e ankesave të depozituara drejt tyre. Ky sektor nuk e ka monitoruar statusin e ankesave që pasagjerët kanë adresuar drejtëpërdrejtë tek kompanitë ajrore. Gjithashtu, institucioni nuk ka përcaktuar një metodologji për mënyrën e komunikimit me kompanitë ajrore, si dhe sesi do ndiqet statusi i këtyre ankesave.

Sipas Vendimit nr.18 datë 09.10.2018, SDP është përgjegjës për monitorimin e vazhdueshëm të performancës së të gjitha kompanive ajrore në lidhje me vonesat apo anulimet e fluturimeve dhe

duhet të luaj një rol proaktiv në mbikëqyrjen e kompanive ajrore, përse i përket garantimit të të drejtave kah qytetarëve.

Duke marrë në konsideratë faktin se periudha e pandemisë COVID-19, solli një numër të madh vonesash dhe anulimesh të fluturimeve të planifikuara, kjo periudhë duhet të konsideroj si një eriu dhë me risk të lartë përse i përket cënimit të të drejtave të pasagjerëve. Për rrjedhoj, Sektori i të Drejtave të Pasagjerëve duhet të monitoronte performancën e kompanive ajrore gjatë kësaj periudhe në mënyrë më rigoroze dhe të kishte një qasje proaktive mbi këto kompani, në mënyrë që të garantonte të drejtat e pasagjerëve gjatë kësaj periudhe.

Sa më sipër, SDP nuk ka marrë asnjë masë të shtuar gjatë periudhës së pandemisë COVID-19. Gjatë kësaj periudhe, sektori i të drejtave të pasagjerëve nuk ka kryer funksionin kryesor të saj për të qenë në ndihmë të pasagjerëve, pasi puna e kryer prej tyre është bërë me grafik online/fizikisht, duke e lënë këtë periudhë më të zbuluar për informim dhe asistencë të pasagjerëve.

Bazuar në Rregulloren e Brendshme nr. 5, datë 13.06.2019, të ndyshuar, me qëllim garantimin e të drejtave SDP në rast vonesash apo anulimesh të fluturimeve duhet të komunikoj me zyrat qëndrore të shoqërive ajrore dhe të kërkoj prej tyre masat që kanë marrë për rivendosjen e situatës dhe masat që kanë marrë në kuadër të garantimit të të drejtave të pasagjerëve.

Gjatë procesit auditues, grupi i auditimit konstatoi se pavarësisht faktit se AAC pretendon se ka komunikuar me e-mail ose telefon me kompanitë ajrore, subjekti nën auditim nuk i ka vënë në dispozicion asnjë evidencë grupit të auditimit për të vërtetuar këtë komunikim. Njëkohësisht, nga shqyrtimi i përcaktimeve dhe dispozitave të Rregullores së Brendshme nr.5, datë 13.06.2019, të ndyshuar, grupi i auditimit ka konstatuar se ky akt nënligjor nuk përcakton një metodologji dhe nuk unifikon mënyrën e kordinimit dhe komunikimit të AAC-së me kompanitë ajrore.

Njëkohësisht, bazuar në Vendimin nr. 18, datë 09.10.2018, SDP duhet të krijojë një regjistër (exel) në të cilin do të regjistrohen emrat e të gjithë pasagjerëve të cilët kanë plotësuar formularët e ankesave. Çdo ditë të Premte, SDP duhet të dërgojë në kompanitë ajrore këtë regjistër sëbashku me listën e pasagjerëve mbi të cilën janë bërë ankesat. Javën pasardhëse (ditën e Premte), SDP duhet të monitorojë statusin e këtyre ankesave, duke kërkuar tek kompanitë ajrore informacion në lidhje me listën e dërguar një javë më parë.

Lidhur me këtë fakt, pavarësisht se AAC në intervistën për konfirmimin e të dhënave zyrtare është përgjigjur se e ka kryer këtë detyrë, me dokumentacionin e vënë në dispozicion grupit të auditimit, nuk ka mundur të vërtetojë se ky detyrim ligjor është përmbushur periodikisht, në mënyrë sistematike, sipas përcaktimeve ligjore.

Nga sa më sipër, grupi i auditimit konstatoi që ka munguar rrjedha e dokumentuar e proceseve nga fillimi deri në përfundim të tyre.

Mungesa e gjurmëve të auditimit për këto procese të rëndësishme të AAC-së, nuk ka siguruar dokumentimin e operacioneve në formë të tillë që t'u mundësojë audituesve të brendshëm dhe të jashtëm të kuptojnë mjedisin e kontrollit, në kundërshtim kjo me nenin 16, të ligjit nr. 10296, datë 8.7.2010 "*Për menaxhimin financiar dhe kontrollin*", i ndryshuar.

1. Gjetje nga auditimi:

1.1 Rregullorja e Brendshme nr. 5, datë 13.06.2019, e ndryshuar, pavarësisht se dikton koordinimin mes AAC-së dhe kompanive ajrore me qëllim shkëmbimin e informacionit, nuk përcakton një metodologji dhe nuk unifikon mënyrën e këtij koordinimi dhe komunikimi mes AAC-së dhe kompanive ajrore.

1.2 Sektori i të Drejtave të Pasagjerëve nuk ka monitoruar statusin e ankesave që pasagjerët kanë adresuar në kompanitë ajrore, sipas përcaktimeve të Vendimit nr. 18, datë 09.10.2018.

- SDP nuk ka marrë asnjë masë të shtuar gjatë periudhës së pandemisë COVID-19. Gjatë kësaj periudhe, sektori i të drejtave të pasagjerëve nuk ka kryer funksionin kryesor të saj për

të qenë në ndihmë të pasagjerëve, pasi puna e kryer prej tyre është bërë me grafik online/fizikisht, duke e lënë këtë periudhë më të zbuluar për informim dhe asistencë të pasagjerëve.

KONKLUSIONE:

1. Mungesa e përcaktimit të një metodologjie për mënyrën e komunikimit me kompanitë ajrore ka sjellë mungesë kordinimi efektiv dhe mungesë dokumentimi të proceseve dhe hapave të ndërmarra nga AAC në kuadër të këtij detyrimi ligjor.
2. Mungesa e monitorimit të ankesave tregon mungesë efektiviteti në plotësimin e misionit institucional, me qëllim garantimin e të drejtave të pasagjerëve që përdorin transportin ajror. Mungesa e masave të shtuara për periudhën e pandemisë, ka riskuar informimin dhe garantimin e të drejtave të pasagjerëve, të cilëve ju janë cënuar të drejtat gjatë kësaj periudhe dhe nuk kanë pasur informacion sesi duhet të procedojnë.

1.1 Rekomandimi:

AAC të koordinohet në mënyrë efektive me kompanitë ajrore, me qëllim monitorimin e performancës së shoqërive ajrore dhe monitorimin e statusit të ankesave të depozituara pranë tyre.

Menjëherë

1.2 Rekomandimi:

AAC të përcaktojë një protokoll ose metodologji lidhur me mënyrën e komunikimit me kompanitë ajrore, në zbatim të përcaktime të Rregullores së Brendshme nr. 5, datë 13.06.2019, të ndyshuar.

Menjëherë

5. PËRMBLEDHJE

Transporti ajror është një nga mjetet më të përdorur nga pasagjerët në Republikën e Shqipërisë. Bazuar në legjislacionin shqiptar në fuqi, urdhërat dhe udhëzimet kombëtare, si dhe rregulloret europiane të transpozuar në Republikën e Shqipërisë, pasagjerët që përdorin transportin ajror gëzojnë të drejta dhe çdo shkelje e të drejtave të tyre sanksionohet nga normat ligjore dhe kompensimi financiar, i detyrueshëm për tu zbatuar nga çdo kompani ajrore. Në vendin tonë këto të drejta duhet të garantohen nga Autoriteti i Aviacionit Civil.

Problemet më të zakonshme që hasen gjatë fluturimeve ajrore janë vonesat dhe anulimet e fluturimeve, të cilat shpeshherë janë identifikuar si problematika edhe në media.

Në 2018, në Republikën e Shqipërisë kanë operuar 21 linja ajrore. Nga viti në vit numri i tyre ka ardhur në rënie, duke e çuar numrin e linjave ajrore që operojnë në Republikën e Shqipërisë për vitin 2020 në 14.

Autoriteti Shqiptar i Aviacionit Civil, synon që përmes ligjit dhe akteve nënligjore që janë në fuqi në vendin tonë të informojë pasagjerët që zgjedhin transportin ajror, për tu njohur me të drejtat e tyre në rast se linja ajrore vonohet në nisje më shumë se 3 orë, anulon fluturimin, ose haset ndonjë problem tjetër gjatë udhëtimit, si dhe të trajtojë çdo ankesë të depozituar pranë këtij institucioni nga pasagjerët lidhur me kompanitë ajrore.

Autoriteti i Aviacionit Civil është organ përgjegjës për të garantuar respektimin e të drejtave të pasagjerit. Në rast mosrespektimit të të drejtave të tij, pasagjeri fillimisht duhet të paraqesë ankesën pranë kompanisë ajrore dhe në rast të mungesës së përgjigjes për shkeljet e prezumuara, pasagjeri paraqet ankesë formale pranë AAC-së.

Nga ana tjetër, përhapja e Covid 19 dhe shpallja e gjendjes së pandemisë botërore nga Organizata Botërore e Shëndetësisë nxiti shtetet në marrjen e masave të jashtëzakonshme për menaxhimin e situatës së krijuar. Nëpërmjet VKM nr. 243, datë 24.3.2020 “Për Shpalljen e Gjendjes së Fatkeqësisë Natyrore” në vendin tonë u implementuan disa kufizime, të cilat sollën edhe mbylljen e një sërë aktiviteteve tregtare dhe mbyllje të kufijve tokësor dhe ajror.

Kriza e krijuar nuk ishte vetëm një krizë shëndetësore por edhe ekonomike. Ecuria e ekonomisë së Shqipërisë, si pasojë e kësaj krize paraqitet e zymtë në vlerësimet e bëra nga Fondi Monetar Ndërkombëtar dhe Banka Botërore. OECD në një raport të tij thekson se sektorët më të prekur nga kjo krizë në vendin tonë janë turizmi, transporti dhe tregtia²⁵. Për rrjedhojë, një nga sektorët, në të cilët u reflektua më shumë kriza e pandemisë së covid 19, ishte sektori i aviacionit civil.

Përhapja e pandemisë COVID-19 solli ndërprerje të udhëtimeve të programuara, për shkak të masave të marra dhe mbylljes së kufijve, duke çuar në anulimin e rreth 60.7% të të gjitha fluturimeve. Linjat ajrore u përballën me probleme likuiditeti, duke riskuar kështu rimbursimin e pasagjerëve në rastet e cënimit të të drejtave të tyre nga udhëtimet e anuluar, në mënyrë që të zvogëlonin humbjet e tyre.

Duke marrë parasysh faktin që Autoriteti i Aviacionit Civil është institucioni kompetent në Republikën e Shqipërisë në garantimin e të drejtave të pasagjerëve, ky auditim vlerësoi nëse AAC ka garantuar dhe mbrojtur në mënyrë efektive këto të drejta për periudhën 2018-2020 dhe njëkohësisht shqyrtoj nëse korniza ligjore aktuale në fuqi për të drejtat e pasagjerëve është e përshtatshme për të garantuar të drejtat e pasagjerëve në çdo kohë si dhe veçanërisht gjatë periudhave të fatkeqësive natyrore.

Auditimi u fokusua në performancën e Autoritetit të Aviacionit Civil, kah garantimit të të drejtave të pasagjerëve, duke shqyrtuar rregullimin ligjor të mbrojtjes së këtyre të drejtave dhe menaxhimin e

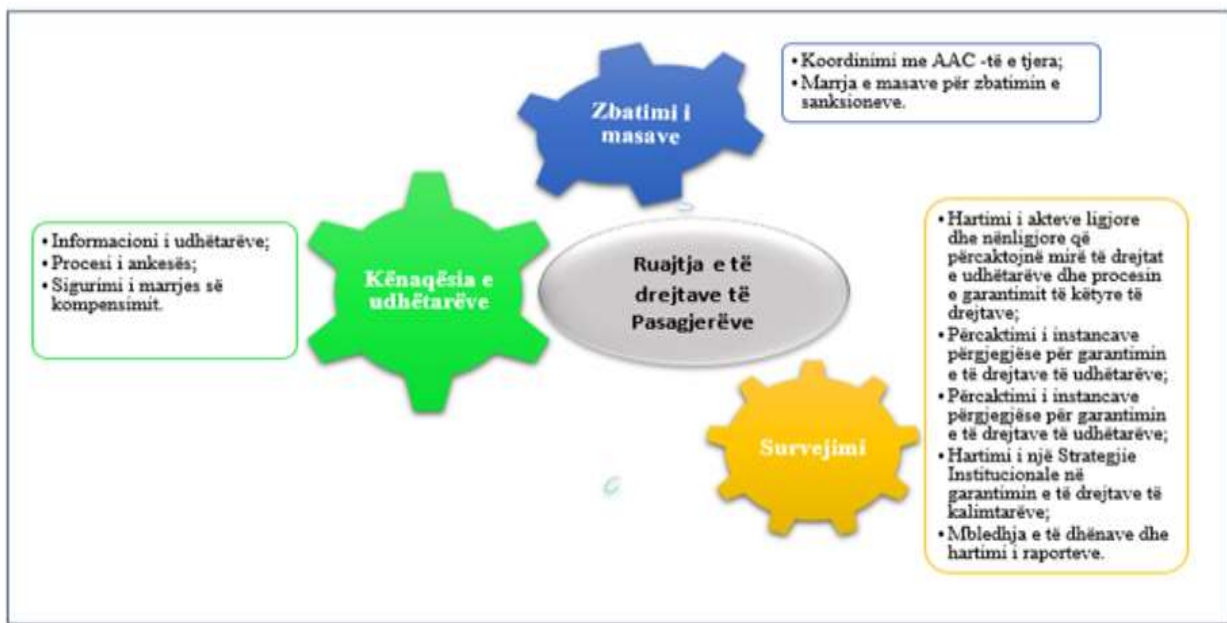
²⁵ OECD “The Covid-19 crisis in Albania” 22 July 2020.

<https://www.oecd.org/south-east-europe/COVID-19-Crisis-in-Albania.pdf>

situatës gjatë periudhës së pandemisë. Periudha që do të auditohet do të jenë vitet 2018-2021, me fokus më të madh gjatë periudhës së pandemisë Covid-19.

Nxitja për ndërmarrjen e këtij auditimi performance erdhi si pasojë e problematikave të evidentuara në transportin ajror, pretendimeve të ngritura shpeshherë nga qytetarët, si dhe pandemisë së shkaktuar nga COVID-19. Situata e pandemisë, përveç pasojave shëndetësore, shkaktoi një rënie dhe kaos të ekonomisë. Një nga fushat të cilat u prek, është transporti ajror, pasi ulja drastike e numrit të udhëtimeve për shkak të mbylljes së kufijve solli anulimin e fluturimeve të rezervuara paraprakisht nga pasagjerët dhe për rrjedhojë rriti riskun e cenimit të të drejtave të tyre.

Infografik: Harta njohëse e çështjes së auditimit



Burimi: Grupi i Auditimit

Ky auditim kishte si objektiv vlerësimin e performancës së Autoriteti të Aviacionit Civil, me fokus në rolin dhe kontributin e tij në shërbimin ndaj qytetarit, si institucion përgjegjës për garantimin dhe rregullimin e të drejtave të pasagjerëve në transportin ajror. Grupi auditues vlerësoi, kështu:

1. Efektivitetin e shërbimeve të ofruara kah qytetarëve, me qëllim garantimin e të drejtave të tyre dhe rritjen e transparencës;
2. Koordinimin institucional dhe ndërinstitutional në kuadër të përmbushjes së misionit institucional, përcaktimit të politikave dhe objektivave lidhur me të drejtat e pasagjerëve; dhe
3. Efektivitetin e menaxhimit të periudhës së pandemisë, për të mbrojtur të drejtat e pasagjerëve.

Pas shqyrtimit të dokumentacionit, fokusimit të problemit, përcaktimit të objektivave në fazën studimore, analizimit dhe testimit të evidencave gjatë fazës analitike, grupi i auditimit arriti në këtë mesazh:

- ✓ Veprimtari e AAC-së në garantimin e të drejtave të pasagjerëve, edhe pse objektivi prioritar, nuk është përmbushur me efektivitet.
- ✓ AAC nuk ka hartuar një Strategji dhe as ka përcaktuar objektiva konkrete dhe plane veprimi, duke treguar në këtë lloj forme *de facto* mungesë fokusi ndaj garantimit dhe mbrojtjes së të drejtave të pasagjerëve që përdorin transportin ajror, ndërkohë që *de jure*, bazuar në interpretimin ligjor të dispozitave të përcaktuara në aktet ligjore dhe nënligjore, kjo veprimtari institucionale duhej të trajtohej si një veprimtari e rendësisë së veçantë dhe efektiviteti në menaxhimin e saj, duhet të konsiderohej objektivi kryesor i AAC-së, duke e reflektuar këtë gjatë ushtrimit të veprimtarisë institucionale.

Mungesa e Strategjisë lidhur me garantimin e të drejtave të pasagjerëve në transportin ajror dhe mungesa e hartimit të planeve të veprimit, duke mos përcaktuar dhe evidentuar objektivat e institucionit lidhur me këtë objektiv, tregon *de facto* mungesë fokusi nga ana e AAC-së në garantimin e këtyre të drejtave.

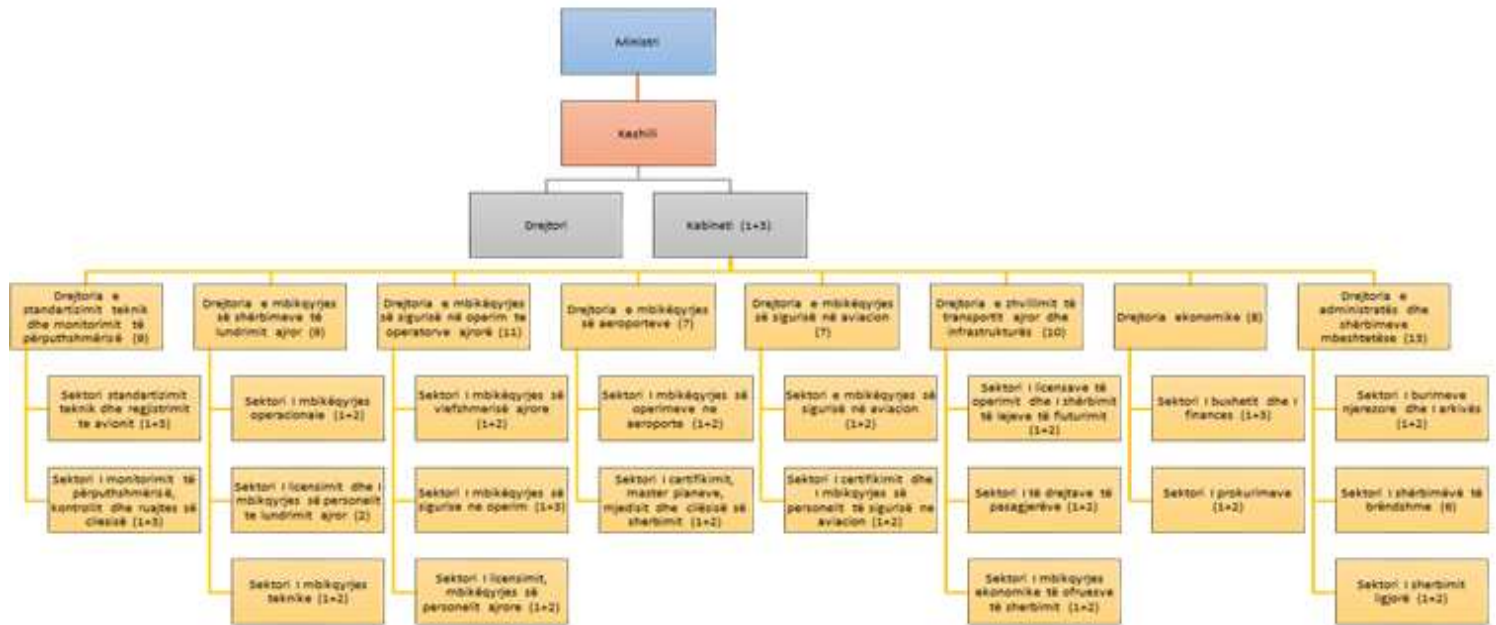
Autoriteti i Aviacionit Civil nuk ka marrë msat e nevojshme me qëllim implementimin e dëshmipërblimeve për pasagjerët, pavarësisht se mandati i AAC-së në implementimin e sanksioneve për operatorët ajror të huaj që operojnë në Republikën e Shtipërisë është i kufizuar, ky institucion duhet të kishte ndërvepruar në mënyrë efektive me institucionet homologe, me qëllim garantimin e të drejtave të pasagjerëve.

AAC nuk ka luajtur një rol proaktiv në mbikëqyrjen e kompanive ajrore dhe në informimin e qytetarëve. Gjatë shqyrtimit të Raporteve Vjetore të AAC-së për vitet 2018-2020, trajtimi i garantimit të të drejtave të pasagjerëve dhe asistencë e tyre në rast cënimi të këtyre të drejtave paraqitet e vakët. Nga 225 qytetarë që ju përgjigjën pyetësorit të shpërndarë në fazën e terrenit për temën nën auditim 65 % e tyre nuk kishin informacion që gëzonin të drejta gjatë udhëtimit me transport ajror dhe 58 % nuk kishin informacion se AAC është institucioni shtetëror kompetent që garanton mbrojtjen e këtyre të drejtave.

Në përfundim, me qëllim zgjidhjen e problematikave të konstatuara, grupi auditimit rekomandoi disa masa organizative dhe ndryshime legjislative që AAC duhet të ndërmarrë, të cilat në fokus kishin rritjen e efektivitetit institucional në garantimin e të drejtave të pasagjerëve që përdorin transportin ajror, si dhe informimin dhe ndërgjegjësimin e tyre për të drejtat që gëzojnë gjatë udhëtimeve ajrore.

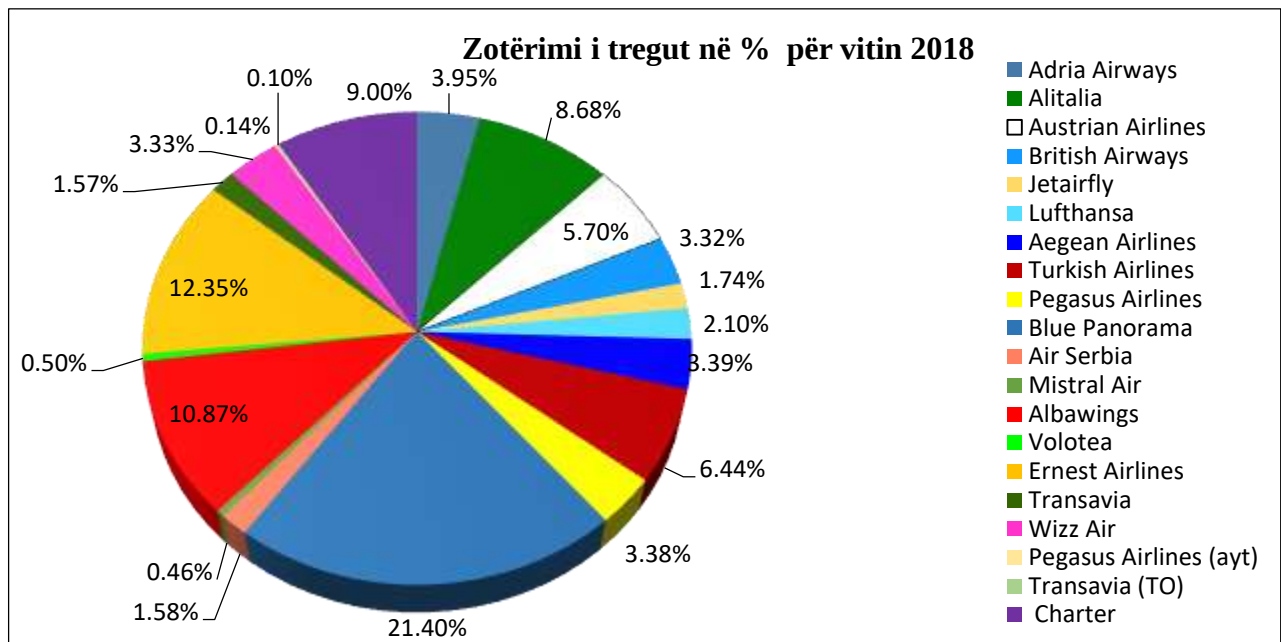
6. SHTOJCA

Shtojca nr. 1 Struktura Organizative e AAC-së

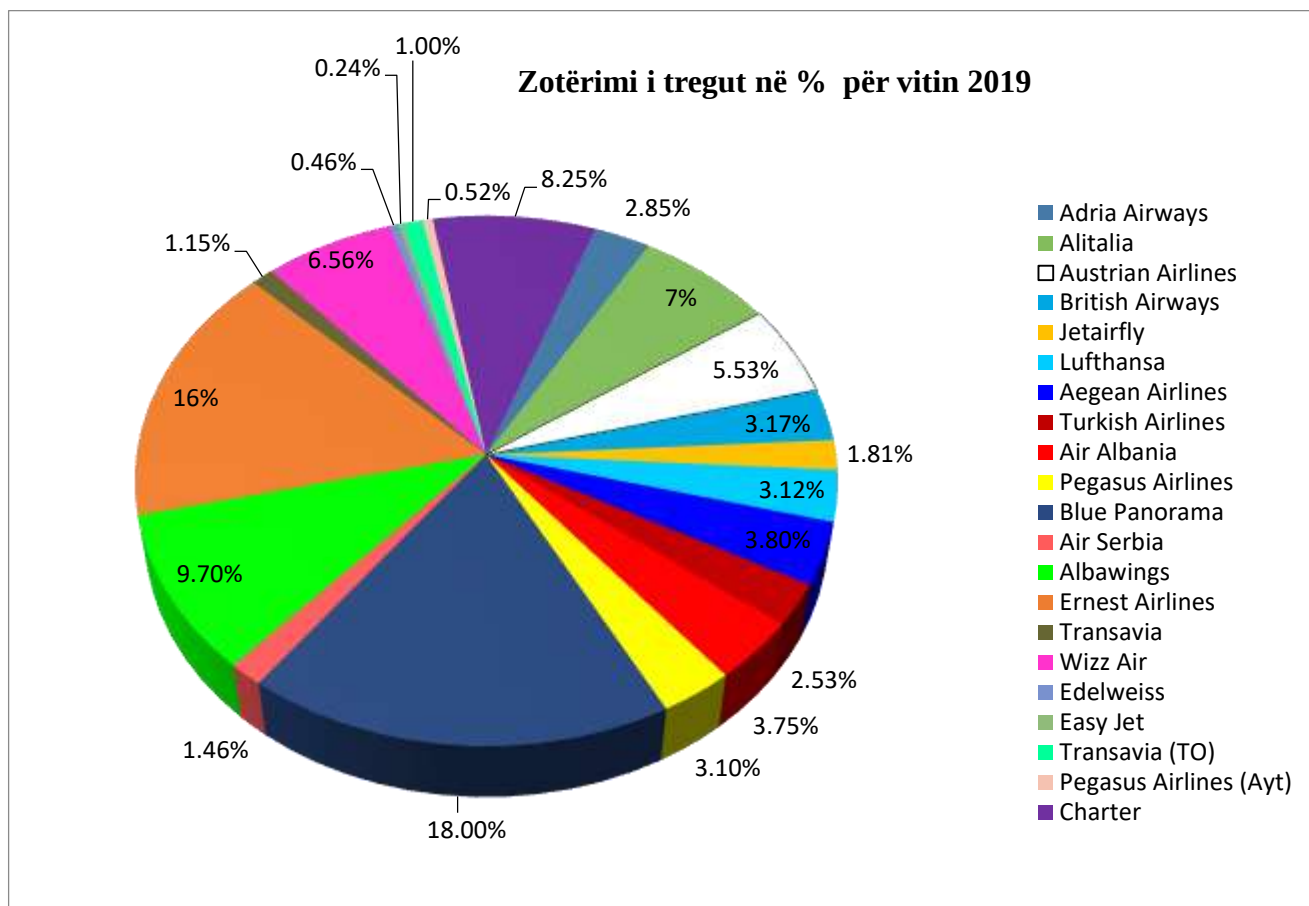


Burim: Grupi i Auditimit

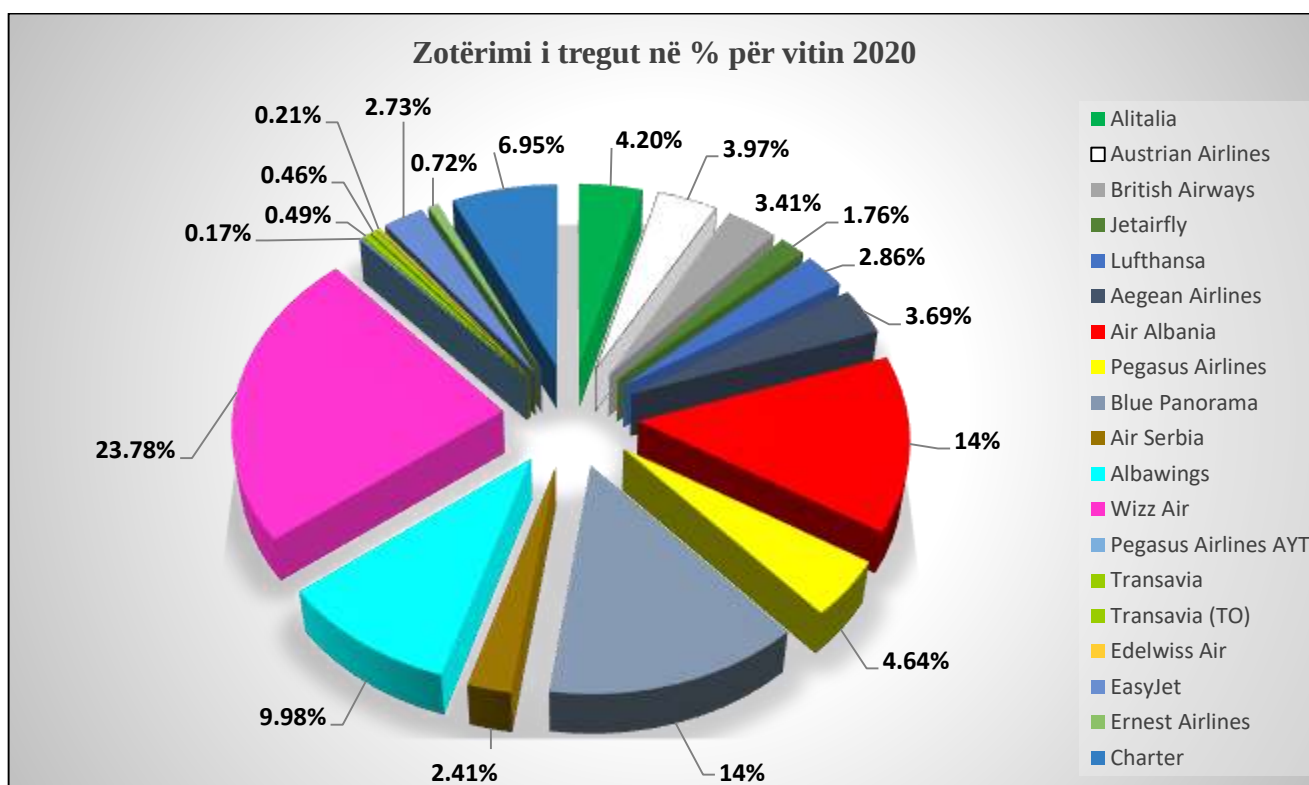
Shtojca nr. 2 Zotërimi i tregut në % për vitin 2018, 2019 dhe 2020



Burimi: Grupi i auditimit



Burimi: Grupi i Auditimit



Burimi: Grupi i Auditimit

Shtojca nr. 3 Kompanitë Ajrore që Operojnë në RSH

Company	Website
Aegean Airlines	www.aegeanair.com
Air Albania	www.airalbania.com.al
Air Serbia/JU	www.airserbia.com
Albaëings/2B	www.albawings.com
Alitalia/AZ	www.alitalia.com
Austrian Airlines/OS	www.austrian.com
Blue Panorama Airlines /BV	www.blue-panorama.com
British Airways/BA	www.britishairways.com
Easy Jet	www.easyjet.com
Edelweiss	www.flyedelweiss.com
Jet Airfly	www.tuifly.be
Lufthansa/LH	www.lufthansa.com
FlyNas	https:// www.flynas.com/en
Pegasus Airlines /PC	www.flypgs.com
Turkish Airlines/TK	www.turkishairlines.com
Transavia/HV/TO	www.transavia.com
Wizz Air	www.wizzair.com
Fly Dubai	www.flydubai.com
Swiss Air	https:// www.swiss.com

Burimi: Grupi i auditimit

Shtojca nr. 4 Matrica e Autitimit

4.4 Matrica e auditimit				
1. A ka qenë aktiviteti i AAC gjatë 2018-2021 efektiv në sigurimin e të drejtave të udhëtarëve?				
1.1. A ka marrë AAC -ja masat e nevojshme për të zbatuar pagesën e kompensimit?				
PYETJET	KRITERE ELABORIMI	BURIMET	TË DHËNA DHE INFORMACION	LLOJI I ANALIZËS
1.1.1 A ka ndërvepruar AAC në mënyrë efektive me institucionet homologe në lidhje me të drejtat e udhëtarëve?	- Komunikim efektiv mes homologëve të AAC -së; - Shkëmbimi i informacionit me homologët e AAC -së në lidhje me zbatimin e sanksioneve.	Bashkëpunimi midis punonjësve të AAC -së; Marrëveshjet e AAC -së me AAC -të e tjera; Raportet e AAC -së; Minutat e mbledhjes; Letra dhe raporte të shkëmbyera, etj., (E njëjta gjë për AAC -të e tjera).	Të dhëna/informacione në lidhje me: - kompensimet e paguara; - sanksione ndaj linjave ajrore; - fluturimet e humbura; - ankesa nga qytetarët.	Analiza cilësore; Intervista; Shqyrtimi i dokumenteve; Ekzaminimi i dosjeve.
1.1.2 A mbron kuadri ligjor në mënyrë efektive të drejtat e udhëtarëve?	- Përcaktimi i politikave; - Hartimi i një strategjie institucionale dhe përcaktimi i objektivave për të përmbushur misionin institucional; - Hartimi i një regjistri rreziku për periudhën e fluturimit të sezonit të lartë ose për situata katastrofike; - Pasqyrimi i çdo problemi të hasur me të drejtat e udhëtarëve në raportet vjetore.	Kodi i Ajrit; Ligji; Marrëveshja Ndërkombëtare e Ratifikuar; Rregulloret e BE -së të transpozuar në Republikën e Shqipërisë; Aktet nënligjore; Rregullorja e brendshme e AAC -së.	Informacion rreth: - të drejtat e udhëtarëve; - llojet e kompensimeve; - sanksione; - procesi i ankesave.	Analiza sasiore dhe cilësore; Intervista; Grupet e Fokosit; Bazat e të dhënave dhe statistikave.
1.2 A ka AAC -ja një rol proaktiv në mbikëqyrjen e linjave ajrore?				
1.2.1 A ka marrë AAC informacion nga udhëtarët në lidhje me shkeljen e të drejtave të tyre?	- Metodologjia e përdorur për mbledhjen e të dhënave; - Forma e përpunimit të informacionit; - Si procedohet me të dhënat e grumbulluara; - Shpesh mbledhja e të dhënave; - Numri i punonjësve të angazhuar në mbledhjen e të dhënave; - Mënyra se si AAC ruan të dhënat.	Intervistimi i inspektorëve të AAC -së në aeroporte; raportet vjetore; raportet nga inspektorët; informacion nga pasagjerët dhe nga AAC -të e tjera.	Informacion rreth: - llojet e ankesave nga udhëtarët; - arsyet e anulimit të fluturimeve; - si vepruan linjat ajrore në rastet e anulimit; - si janë kompensuar udhëtarët.	Analiza sasiore dhe cilësore; Intervista; Grupet e Fokosit; Shqyrtimi i dokumenteve; Ekzaminimet e dosjeve; Bazat e të dhënave dhe statistikave.
1.2.2. A ka marrë AAC informacion nga linjat ajrore në lidhje me të drejtat e pasagjerëve?	- Koordinimi i shpeshtë me kompanitë ajrore, - Metodologjia e përdorur për mbledhjen e informacionit; - A marrin informacion nga të gjitha linjat ajrore; - Si vepron AAC me informacionin e marrë; - A kontrollojnë të dhënat e AAC-së nga linjat ajrore dhe të dhënat e lidhura drejtpërdrejt.	Intervista me inspektorët; raportet nga linjat ajrore; Raportet vjetore; Statistikat.	Informacion rreth: - arsyet për vonesën dhe anulimin e fluturimeve; - a janë komunikuar udhëtarët për kompensimin; - si po shkon procesi i kompensimit; - paguhet kompensimi dhe sa.	Analiza sasiore dhe cilësore; Intervista; Grupet e Fokosit; Shqyrtimi i dokumenteve; Ekzaminimet e dosjeve; Bazat e të dhënave dhe statistikave.

Burim: Grupi i Auditimit



REPUBLIKA E SHQIPËRISË
KONTROLLI I LARTË I SHTETIT
DEPARTAMENTI I AUDITIMIT TË PERFORMANCËS

Adresa: Rr. Abdi Toptani, nr. 1, Tiranë; Web-site: www.klsh.org.al

Nr. Prot. _____

Tiranë, më 25/11/2021

MBI AUDITIMIN E PERFORMANCËS ME TEMË

“Garantimi i të Drejtave të Pasagjerëve në Transportin Ajror”

Lënda: Intervistë për konfirmimin e të dhënave zyrtare

Drejtuar: Znj. A.S

Drejtoria e Mbikëqyrjes së Sigurisë në Aviacion

Në përputhje me Programin e Auditimit të Performancës “Garantimi i të Drejtave të Pasagjerëve në Transportin Ajror” të Kontrollit të Lartë të Shtetit, me nr. 726/2, datë 29.10.2021, shtrirja e të cilit është në Autoritetin e Aviacionit Civil, për periudhën 2018-2021, jeni të lutur të plotësoni intervistën vijuese.

Nëpërmjet përgjigjeve tuaja, KLSH synon të kontribuojë në përmirësimin e situatës, me qëllim garantimin e të drejtave të pasagjerëve në transportin ajror, si dhe në rritjen e performancës së institucionit tuaj.

Përgjigjet duhet të jepen për çdo pyetje, me argumente dhe komente sqaruese. Gjithashtu, lutemi të na vini në dispozicion gjithë dokumentacionin, evidencat, raportet, bazën ligjore apo praktikat e mira në rast se kërkohet apo kur gjykoni se ka nevojë për dokumente mbështetëse.

Informacioni, pasi të nënshkruhet nga të gjithë personat që kanë marrë pjesë në përgatitjen e tij, të dërgohet zyrtarisht në formë elektronike si edhe në formë shkresore.

Për sa më sipër, në përputhje me nenin 15 gërma “dh” dhe “e”, si dhe nenin 26 pika 1 dhe 2 të Ligjit nr. 154/2014 “Për Organizimin dhe Funksionimin e 2 Kontrollit të Lartë të Shtetit”, përgjigjet e kësaj interviste duhet të gjenerohen brenda datës 02.12.2021.

Ju falenderojmë paraprakisht për bashkëpunimin!

I. Kuadri rregullator i AAC-së (referuar pyetjes 1.1.1 të piramidës së pyetjeve në programin e auditimit)

1. A ka AAC një Strategji Institucionale dhe Plane Veprimi për vënien në zbatim të Strategjisë, me qëllim përmbushjen e misionit institucional? Nëse po, ju lutem na i vini në dispozicion evidencat.

- Cilat janë objektivat e parashikuara në këtë strategji me qëllim garantimin e të drejtave të pasagjerëve?
2. A ka identifikuar dhe vlerësuar AAC risqet që vënë në rrezik arritjen e objektivave institucionale? Nëse po, ju lutem na i vini në dispozicion evidencat.
 3. A ka AAC një strategji për menaxhimin e riskut? Nëse po, a përmban ajo afatet, formatet dhe njësitë që merren me menaxhimin e riskut? Nëse po, ju lutem na e vini në dispozicion.
 4. A ka çdo sektor një regjistër risku sikurse parashikohet në metodologjinë e riskut? Nëse po, ju lutem na e vini në dispozicion.
 5. A ka përditësuar AAC aktet nënligjore në bazë të të cilave kryen veprimtarinë e saj institucionale (rregullore e brendshme, etj.)? Nëse po, ju lutem evidentoni aktet e amenduara dhe na i vini në dispozicion.
 6. A ka pasur ndryshime në strukturën e AAC-së gjatë periudhës 2018-2021? Nëse po, ju lutem na vini në dispozicion strukturën aktuale me ndryshimet e pësura dhe argumentat ligjorë në të cilat janë bazuar këto ndryshime.
 - A ka hartuar AAC një rregullore të brendshme institucionale në përputhje me strukturën aktuale të institucionit? Nëse po, ju lutem na e vini në dispozicion.
 - A ka bashkëpunuar dhe lidhur marrëveshje Drejtori i Ekzekutiv i AAC-së me institucionet homologe në fushën e garantimit të të drejtave të pasagjerëve? Nëse po, sa janë implementuar marrëveshjet e lidhura dhe çfarë përfitimesh ka pasur?
 7. A mendoni se AAC ka përmbushur me efektivitet tagrin institucional lidhur me garantimin e të drejtave të pasagjerëve? Ju lutem argumentoni përgjigjen tuaj.
 8. Cili nga sektorët e aciacionit civil është prekur më shumë nga periudha e pandemisë? A ka kryer institucioni juaj analiza gjatë kësaj periudhe dhe a ka ndërmarrë plane veprimi me qëllim minimizimin e pasojave negative nga pandemia? Nga sa inspektor përbëhet struktura për garantimin e të drejtave të pasagjerëve, a ka pësuar kjo strukturë ndryshime gjatë periudhës së pandemisë? Nëse po, ju lutemi bazoni përgjigjen tuaj në evidenca.
 9. Çfarë masash ka marrë AAC për të menaxhuar situatën e pandemisë dhe për të siguruar garantimin e të drejtave të pasagjerëve? Ju lutemi bazoni përgjigjen tuaj në evidenca.
 10. A ka pasur ankesa nga qytetarët drejtuar AAC-së përse i përket cënimit të të drejtave të tyre?
 - Ju lutem na vini në dispozicion databazën e ankesave dhe përgjigjet e dhëna për periudhën 2018-2019 dhe nga marsi i 2020 e në vijim.
 11. A janë kryer kontrole në terren lidhur me garantimin e të drejtave të pasagjerëve? Ju lutemi bazoni përgjigjen tuaj në evidenca.
 - A ka kryer AAC kontrole gjatë periudhës së pandemisë për të siguruar moscënimin e të drejtave të pasagjerëve? Nëse po, ju lutem na e vini në dispozicion.
 - A ka hartuar institucioni juaj një plan veprimi për periudhën e pandemisë?
 - Cila është metodologjia e përdorur për këtë plan dhe përcaktimin e kontroleve që zhvillohen në terren?
 12. Nisur nga situata e pandemisë e cila riskon të drejtat e pasagjerëve dhe mbulimin e tyre me dëmshpërblim, a janë kryer analiza dhe hartuar skenarë për përballimin e situatë? Nëse po, ju lutem na i vini në dispozicion.
 13. A plotëson kuadri rregullator të gjitha nevojat në lidhje me garantimin e të drejtave të pasagjerëve, sipas kërkesave dhe standarteve europiane? Ju lutem argumentoni përgjigjen tuaj.
 - A janë implementuar të gjitha aktet nënligjore të transpozuar që garantojnë të drejtat e pasagjerëve, në mënyrë efektive?
 14. Cilat janë problematikat kryesore të hasura, në kuadër të garantimit të të drejtave të pasagjerëve dhe implementimit të dëmshpërblimeve? Ju lutem argumentoni përgjigjen tuaj.
 15. Çfarë çështjesh apo problematikash të tjera për t'u trajtuar në projek-raport do të sillnit në vëmendje të grupit auditues?

II. Zbatimi i marrëveshjeve të bashkëpunimit (referuar pyetjes 1.1.2 të piramidës së pyetjeve në Programin e Auditimit)

1. Referuar pikës 9 “Ankesat kompetencë e një AAC-je tjetër”, të Vendimit nr.18, datë 09.10.2018 dhe të Vendimit nr.13, datë 22.04.2020, a ka lidhur marrëveshje bashkëpunimi AAC-ja me institucionet homologe në fushën e të drejtave të pasagjerëve? Nëse po, ju lutem na e vini në dispozicion evidencat.
 - Nëse po, me cilat institucione janë lidhur marrëveshjet e bashkëpunimit?
 - A ka ndonjë kriter përzgjedhës për lidhjen e marrëveshjeve të bashkëpunimit me këto institucione?
 - Sa janë implementuar marrëveshjet e lidhura dhe çfarë përfitimesh ka pasur?
 - Si kanë ndikuar këto marrëveshje në efektivitetin institucional të AAC-së me qëllim grantimin e të drejtave të pasagjerëve?
 - Si është vepruar me ankesat të cilat janë kompetencë e një AAC-je tjetër por me të cilat nuk ka ndonjë marrëveshje bashkëpunimi?
2. Referuar nënit 16 “Organet kompetente”, të Udhëzimit nr. 1, datë 23.06.2013, a keni pasur raste të delegimit të ankesave në një AAC homologe? Nëse po, ju lutem na e vini në dispozicion evidencat.
 - Cili sektor është i ngarkuar të zbatoj procedurën dhe të mbajë kontakt me institucionin e huaj?
 - Çfarë hapash janë ndjekur nga ana e AAC-së për delegimin e ankesës?
3. Referuar pikës 4 “Pranimi i ankesave”, të Vendimit nr.18, datë 09.10.2018 dhe të Vendimit nr.13, datë 22.04.2020, a ka pasur ankesa të cilat ju i keni referuar në institucionet homologe, pasi pasagjeri nuk ka marrë një përgjigje nga kompania ajrore për më shumë se 6 muaj ose për rastet kur pasagjeri nuk ka qënë i kënaqur me përgjigjen? Nëse po, ju lutem na e vini në dispozicion evidencat.
 - Nëse po, cilat hapa keni ndjekur për të dërguar ankesat në AAC-të e shtetit ku ka ndodhur ndërprerja e fluturimit?
 - A ka përmbushur AAC të gjitha detyrimet ligjore të përcaktuara në vendimet e mësipërme për njoftimin e pasagjerëve se ankesa e tyre po shqyrtohet nga një AAC e huaj? Nëse jo, ju lutem specifikoni ku ka arsytet se përse nuk janë zbatuar detyrimet ligjore.
 - Pas delegimit të ankesës në institucionet homologe, nga ana e AAC-së ka pasur ndonjë interes për të gjurmuar çështjen deri në zgjidhjen e saj apo ankesa është konsideruar e ezauruar?
 - Në rast se AAC-ja ka ndjekur procesin edhe mbas delegimit të kompetencës, a keni konstatuar ndonjëherë ndonjë rast abuziv ose diskriminues nga ana e institucionit të huaj?
 - Në rast se AAC-ja ka ndjekur procesin edhe mbas delegimit të kompetencës, a ka ndikuar kjo eksperiencë për të krahasuar menyrën e zgjidhjes së ankesës nga AAC Shqiptare me atë të AAC-së së huaj?
4. Referuar pikës 9 “Ankesat kompetencë e një AAC-je tjetër”, të Vendimit nr.18, datë 09.10.2018 dhe të Vendimit nr.13, datë 22.04.2020, a ka ndonjë regjistër për qëllime statistikore, me të dhënat e ankesave që u përkasin AAC-ve homologe? Nëse po, ju lutem na e vini në dispozicion evidencat.
 - Nëse po, cilat janë strukturat përkatëse të ngarkuara për të plotësuar këtë regjistër?
 - A është kryer ndonjëherë ndonjë analizë institucionale për interpretimin e këtyre të dhënave?
 - Përse nuk ka një raportim për këto statistika nga ana e AAC-së në Raportin e Veprimtarisë Vjetore të DBNJMP për vitin 2019 dhe për vitin 2020?
5. A ka pasur ndonjë rast kur institucionet e huaja i kanë dërguar për kompetencë AAC-së ankesa të pasagjerëve? Nëse po, ju lutem na e vini në dispozicion evidencat.
 - Nëse po, cila është struktura kompetente për të ruajtur komunikimin me institucionin e huaj dhe çfarë hapash ka ndjekur AAC për të regjistruar ankesën?
 - A ka pas ndonjë interesim të mëtejshëm nga institucioni delegues për menyrën e zgjidhjes së ankesës nga AAC?

6. Referuar pikës 1.1 “Funksioni”, të Vendimit nr.18, datë 09.10.2018 dhe të Vendimit nr.13, datë 22.04.2020, a ka pasur ndonjë rast kur AAC nëpërmjet analizës së statistikave ka vënë re përsëritje të shkeljes së drejtave të pasagjerëve nga kompanitë ajrore të huaja? Nëse po, ju lutem na e vini në dispozicion evidencat.
 - Nëse po, a janë referuar këto statistika tek institucionet homologe?
 - A ka luajtur AAC-ja rol proaktiv nëpërmjet komunikimeve me AAC-të homologe, me qëllim marrjen e masave për zbatimin e Rregullores së BE 261/2004 ndaj kompanive operuese?
7. A është ngritur ndonjë komisioni i përbashkët për të shqyrtuar zbatimin e marrëveshjeve të bashkëpunimit me institucionet homologe dhe implementimin e tyre? Nëse po, ju lutem na e vini në dispozicion evidencat.
8. Çfarë çështjesh apo problematikash të tjera për t’u trajtuar në projek-raport do të sillnit në vëmendje të grupit auditues?

III. Informimi i pasagjerëve (referuar pyetjes 1.2.1 të piramidës së pyetjeve në Programin e Auditimit)

1. A janë hartuar informacione për publikun (info, buletina, pamfletave) në lidhje me të drejtat e pasagjerëve dhe funksionimin e AAC (*Rregullore e brendshme nr. 5, datë 13.06.2019*). Nëse po, ju lutemi bazoni në evidenca përgjigjen tuaj.
2. A janë hartuar raporte statistikore në lidhje me:
 - Numrin e formulareve të plotësuar dhe numrin e pasagjerëve për cdo shoqëri ajrore, sipas ngjarjeve të ndodhura;
 - Numrin e pasagjerëve të kompesuar dhe ato të cilët janë në proces, siç përcaktohet në Rregulloren e Brendshme nr. 5, datë 13.06.2019. Nëse po, ju lutemi bazoni në evidenca përgjigjen tuaj.
3. A është monitoruar nga AAC nëse transportuesi ajror ka shpërndarë informacion mbi të drejtat e pasagjerëve (*vendimi nr. 18, datë 09.10.2018*). Nëse po, ju lutemi bazoni në evidenca përgjigjen tuaj.
4. A keni marrë njoftim për vonesa dhe anulime të fluturmive gjatë fund javave (*vendimi nr. 18, datë 09.10.2018*). Nëse po, ju lutemi bazoni në evidenca përgjigjen tuaj.
 - A është marrë miratimi me email nga drejtori Drejtorise ose Drejtori ekzekutiv (*vendimi nr.18, datë 09.10.2018*)? Nëse po, ju lutemi bazoni në evidenca përgjigjen tuaj.
5. A ka kordinuar dhe menaxhuar ankimimet e pasagjerëve në instancat ligjore për operatorët ajrore (*Rregullorje e brendshme nr. 5, datë 13.06.2019*). Nëse po, ju lutemi bazoni në evidenca përgjigjen tuaj.
6. A janë njoftuar dhe informuar në kohë reale për situata e vonesave Drejtorin e Drejtorisë dhe Drejtorin Ekzekutiv (*Rregullore e brendshme nr.5, datë 13.06.2019*). Nëse po, ju lutemi bazoni në evidenca përgjigjen tuaj.
7. Në rast vonesave/anulime, a është komunikuar me zyrën qëndrore të shoqërisë duke kërkuar prej tyre masat e marra për rivendosjen e situatës dhe masat e marra për mbrojtjen e pasagjerëve (*Rregullore e brendshme nr.5, datë 13.06.2019*). Nëse po, ju lutemi bazoni në evidenca përgjigjen tuaj.
8. A është Komunikuar nëpërmjet adresës pax AAC me pasagjerët për problematikat e tyre gjatë procesit të kompesimit (*Rregullore e brendshme nr.5, datë 13.06.2019*). Nëse po, ju lutemi bazoni në evidenca përgjigjen tuaj.
9. A ka përgatitur shkresë Sektori i të Drejtave të Pasagjerëve (SDP) cdo ditë të premte me listën emerore të pasagjerëve të cilët kanë plotësuar ankesë, si dhe formularët të plotësuar bashkalidhuar letres percjellsje, ku brenda kesaj dite do ti dergohet kabinetit te Drejtorit Ekzekutiv (*vendimi nr. 18, datë 09.10.2018*)? Nëse po, ju lutemi bazoni në evidenca përgjigjen tuaj.
10. A ka përgatitur SDP një regjister në formatin excel, me emerat e te gjithë pasagjerëve të cilët kanë plotësuar formularin e ankesës. A e ka derguar SDP regjistrin me listën e pasgjerëve me të cilen

janë bërë ankesa cdo ditë të premte tek kompanitë ajrore (*vendimi nr.18, datë 09.10.2018*)? Nëse po, ju lutemi bazoni në evidenca përgjigjen tuaj.

11. A i ka monituar statusin e ke tyre ankesave dhe a ka kerkuar te kompanitë ajrore informacione lidhje me listen e derguar nje jave me parë (*vendimi nr.18, datë 09.10.2018*)? Nëse po, ju lutemi bazoni në evidenca përgjigjen tuaj.
 - A është hartuar nga përgjegjisi i SDP një grafik me punonjes që mund ti kërkohet të jenë prezent gjatë fundjavave në rast të ngjarjeve sinjikative, anulime apo vonesa te gjata fluturimesh (*vendimi nr.18, datë 09.10.2018*)? Nëse po, ju lutemi bazoni në evidenca përgjigjen tuaj.
 - A i ka monitorin AAC procedurat që ndiqen nga kompania ajrore në rast anulimi ose vonesash sipas udhezimit të ministrit nr.1/2013 (*vendimi nr.18, datë 09.10.2018*)? Nëse po, ju lutemi bazoni në evidenca përgjigjen tuaj.
12. Çfarë çështjesh apo problematikash të tjera për t'u trajtuar në projek-raport do të sillnit në vëmendje të grupit auditues?

IV. Koordinimi me operatorët ajror (referuar pyetjes 1.2.2 të piramidës së pyetjeve në Programin e Auditimit.).

1. A ka marrë informacion SDP nga kompanite ajore në lidhje me ankesat qe pasagjeret kanë bërë drejt përdrejt tek kompanite ajrore? Nëse po, ju lutemi bazoni në evidenca përgjigjen tuaj.
2. A ka monitoruar AAC performancën e kompanive në mënyrë sistematike dhe me fokus me të madhe gjatë periudhës së pandemisë me qëllim konstatimin e shkeljeve? Nëse po, ju lutemi bazoni në evidenca përgjigjen tuaj.
3. Si e ka përpunuar AAC informacionin e marrë nga kompanitë ajrore? Ju lutemi bazoni në evidenca përgjigjen tuaj.
4. A ka hartuar raporte periodike AAC lidhur me të drejtat e pasagjerëve? Nëse po, ju lutemi bazoni në evidenca përgjigjen tuaj.
5. A ka mbajtur AAC kontakte me institucionet homologe për performancën e kompanive ajrore? Nëse po, ju lutemi bazoni në evidenca përgjigjen tuaj.
6. Cfarë veprimesh ka ndërmarre me qëllim garantimin e të drejtave në periudhën e pandemisë dhe përmbushjen e misionit institucionasl në kuadër të garantimit të këtyre të drejtave me afektivitet? Bazoni në evidenca përgjigjen tuaj.
7. Çfarë çështjesh apo problematikash të tjera për t'u trajtuar në projek-raport do të sillnit në vëmendje të grupit auditues?

Tiranë, më datë 25.11.2021

GRUPI I AUDITIMIT
S. R (përgjegjëse grupi)
V. B
A. Z

Shtojca nr. 6 Formular Vonesa

THIS FORM CAN BE USED TO LODGE A COMPLAINT WITH AN AIRLINE AND /OR AN NATIONAL ENFORCEMENT BODY

KY FORMULAR MUND TË PËRDORET PËR TË PARAQITUR NJË ANKESË PËR NJË KOMPANI AJRORE DHE/OSE NJË ORGAN KOMBËTAR ZBATUES

Passenger rights in case of long delay of their flight under Regulation (EC) 261/2004 and Ministry Ordinance No. 1, on February 26, 2013

Të drejtat e pasagjerëve në rast të vonesës së gjatë të fluturimit sipas Rregullores (EC) 261/2004 dhe Udhëzimit të Ministrit Nr. 1, datë 26.02.2013

INSTRUCTIONS

(UDHËZIME)

1) *Passengers who believe they have a valid complaint against an airline regarding long delay to a given flight should first submit such a complaint to the airline operating the flight concerned. This form may be used for that purpose. Please keep a copy of this form for your records.*

(Pasagjerët të cilët besojnë se kanë një ankesë të vlefshme kundër një kompanie ajrore lidhur me vonesën e gjatë të një fluturimi të caktuar, duhet së pari të paraqesin një ankesë në kompaninë ajrore që operon fluturimin në fjalë. Ky formular mund të përdoret për këtë qëllim. Ju lutemi mbani një kopje të këtij formulari për të dhënat tuaja.)

2) *Should the airline fail to provide you with a reply within 6 weeks of receipt or, if you are not satisfied with their reply, this form (a copy of the original form sent to the airline may be used) should be sent to the national enforcement body in the Member State where the incident took place.*

(Nëse kompania ajrore dështon për të të siguruar një përgjigje brenda 6 javëve nga marrja e ankesës, ose nëse ju nuk jeni të kënaqur me përgjigjen e tyre, ky formular (mund të përdoret si një kopje e formularit origjinal dërguar linjës ajrore) duhet të dërgohet në organet kombëtare të zbatimit në Shtetin Anëtar ku ka ndodhur incidenti.)

3) *If the incident took place at an airport of departure outside the EU, you may contact the national enforcement body in the Member State of flight destination.*

(Nëse incidenti ka ndodhur në një aeroport nisjeje jashtë BE, ju mund të kontaktoni organin kombëtar të zbatimit në Shtetin Anëtar të destinacionit të fluturimit.)

4) *This complaint form is to be used only for cases concerned with long delay of a flight.*

(Ky formular ankimi duhet të përdoret vetëm për rastet lidhur me vonesën e gjatë të fluturimit.)

5) For any other complaint types such as baggage claims, flight schedule changes made more than 14 days in advance of your travel date or ticketing issues, these to or should be submitted first to the airline concerned. Should you not receive a reply, or if you are not satisfied with the reply, the European Consumer Centres in any Member State of the EU can be contacted for further advice.

(Për llojet e tjera të ankimit si ankesat për bagazhet, ndryshimet në orarin e fluturimit të bëra në më shumë se 14 ditë përpara datës së udhëtimit tuaj, ose çështjet e biletave, duhet gjithashtu t'i dorëzohen së pari kompanisë ajrore në fjalë. Nëse nuk merrni një përgjigje, ose nuk jeni të kënaqur me përgjigjen, Qendra Europiane e Konsumatorit në çdo shtet anëtar të BE mund të kontaktohet për këshilla të mëtejshme.)

6) Please fill in the form in block capital letters.

(Ju lutemi plotësoni formularin me shkronja të mëdha kapitale.)

Complaint submitted by:

Ankesa paraqitet nga:

Name (Emri): _____ **Surname (Mbiemri):** _____

Address (Adresa):

Postcode, city (Kodi postar, qyteti): _____ **Country (Shteti):** _____

E-mail:

Telephone number (Nr telefoni):

Complaint concerning the following flight:

Ankesa lidhur me fluturimin e mëposhtëm:

1) Airline (Kompania ajrore): _____ **Flight number (Numri i fluturimit):** _____

2) Ticket number (Nr. i biletës): _____

3) Booking reference (Referenca e prenotimit): _____

4) Airport of departure (Aeroporti i nisjes): _____ **Airport of arrival**

5) Connecting airport (if any) _____ **(Aeroporti i mbërritjes):**

(Aeroporti lidhës, nëse ka të tillë):

6) Date of your flight (Data e fluturimit tuaj): _____

7) Scheduled time of departure _____ **Actual time of departure:**

(Ora e planifikuar e nisjes): _____ **(Ora aktuale e nisjes)**

8) Scheduled time of arrival _____ **Actual time of arrival:**

(Ora e planifikuar e mbërritjes): _____ **(Ora aktuale e mbërritjes)**

9) Airport(s) where the incident occurred

(Aeroporti/et ku ka ndodhur incidenti):

Passenger details for flight detailed above:

Detajet e pasagjerëve për fluturimet e detajuara të mësipërme:

Name of Passenger (Emri i pasagjerit)	Please indicate if Adult, Child or Infant (less than 2 years) (Ju lutemi përcaktoni Të rritur, Fëmijë apo I mitur (më i vogël	Please indicate if special assistance was required (Ju lutemi përcaktoni nëse një asistencë e veçantë ka qënë e nevojshme)

I here by declare that all of the information provided in this form is true and accurate in all respects and for all the passengers concerned.

Unë deklaroj së të gjitha informacionet e dhëna në këtë formular janë të vërteta dhe të sakta në të gjitha aspektet dhe për të gjithë pasagjerët në fjalë.

Signature(s) of all adult passengers:

Firma/t e të gjithë pasagjerëve të rritur:

.....

IN CASE YOUR FLIGHT WAS DELAYED:

NË RAST SE FLUTURIMI JUAJ VONOHET:

Did you receive assistance from the airline or its agent during your long delay?

A keni marrë asistencë nga kompania ajrore ose agjenti i saj gjatë pritjes së gjatë?

☐ YES (PO)

What kind of assistance has been provided to you?

Çfarë lloj asistence kanë siguruar për ju?

☐ Meals (Vakte)

☐ Refreshments (Pije freskuese)

☐ Place of accommodation (hotel or other) (in case the delay resulted in an over night stay)

(Akomodim (hotel ose të tjera) (në rast se vonesa rezulton me një natë qëndrim))

☐ Transfer between airport and place of accommodation (in case the delayer sultedinan over night stay)

(Transferim nga aeroporti në vendin e akomodimit (në rast se vonesa rezulton me një natë qëndrim))

☐ Communication facilities (telephone calls, fax or e-mail messages)

(Lehtësira komunikimi (thirrje telefonike, faks ose mesazhe e-maili))

☐ Other services (please specify):

(Shërbime të tjera (ju lutemi specifikoni)

☐ NO (JO)

If the delay of your flight was of 3 hours or more after the arrival time originally scheduled, did you receive any financial compensation?

Nëse vonesa e fluturimit tuaj ishte tre orë pas orës origjinale të planifikuar të arritjes, keni marrë kompensim financiar?

☐ YES (PO)

Amount: €

Shuma: ALL

☐ NO (JO)

If the delay of your flight was longer than 5 hours:

Nëse vonesa e fluturimit tuaj ishte më e gjatë se 5 orë:

- Did your flight still serve a purpose?

A shërben ende fluturimi juaj për një qëllim?

☐ YES (PO)

☐ NO (JO)

- In case your answer to the previous question is 'no' and in case your journey had already commenced: were you offered a seat on a flight back to your first point of departure?

Në rastin kur përgjigja e pyetjes së mësipërme është "JO" dhe në rast se udhëtimi juaj nis: ju është ofruar një vend në një fluturim mbrapsht në pikën e parë të nisjes?

☐ YES (PO)

☐ NO (JO)

- In case you decided not to continue your journey, were you offered a refund?

Në rast se ju vendosni të mos vazhdoni udhëtimin tuaj, a ju është ofruar një shpërblim?

☐ YES (PO)

☐ For the whole ticket price (*për çmimin e plotë të biletës*)

☐ For the non-used flight coupons (*për segmentin e udhëtimit të pakryer*)

☐ NO (JO)

Shtojca nr. 7 Formular Anulimi

	AIR PASSENGER RIGHTS (TË DREJTAT E PASAGJERËVE AJRORE)	
---	---	---

THIS FORM CAN BE USED TO LODGE A COMPLAINT WITH AN AIRLINE AND/ OR AN
NATIONALEN FORCEMENT BODY

**KY FORMULAR MUND TË PËRDORET PËR TË PARAQITUR NJË ANKESË PËR NJË
KOMPANI AJRORE DHE/OSE NJË ORGAN KOMBËTAR ZBATUES**

Passenger rights in case of cancellation of their flight under Regulation (EC) 261/2004 and Ministry
Ordance No. 1, on February 26, 2013

*Të drejtat e pasagjerëve në rast anulimi të fluturimit sipas Rregullores (EC) 261/2004 dhe Udhëzimit Nr. 1,
datë 26.02.2013*

INSTRUCTIONS

(UDHËZIME)

6) *Passengers who believe they have a valid complaint against an airline regarding cancellation to a given flight should first submit such a complaint to the airline operating the flight concerned. This form may be used for that purpose. Please keep a copy of this form for your records.*

(Pasagjerët të cilët besojnë se kanë një ankesë të vlefshme kundër një kompanie ajrore lidhur me anulimin e një fluturimi të caktuar, duhet së pari të paraqesin një ankesë në kompaninë ajrore që operon fluturimin në fjalë. Ky formular mund të përdoret për këtë qëllim. Ju lutemi mbani një kopje të këtij formulari për të dhënat tuaja.)

7) *Should the airline fail to provide you with a reply within 6 weeks of receipt or, if you are not satisfied with their reply, this form (a copy of the original form sent to the airline may be used) should be sent to the national enforcement body in the Member State where the incident took place.*

(Nëse kompania ajrore dështon për të të siguruar një përgjigje brenda 6 javëve nga marrja e ankesës, ose nëse ju nuk jeni të kënaqur me përgjigjen e tyre, ky formular (mund të përdoret një kopje e formularit origjinal dërguar linjës ajrore) duhet të dërgohet në organet kombëtare të zbatimit në Shtetin Anëtar ku ka ndodhur incidenti.)

8) *If the incident took place at an airport of departure outside the EU, you may contact the national enforcement body in the Member State of flight destination.*

(Nëse incidenti ka ndodhur në një aeroport nisjeje jashtë BE, ju mund të kontaktoni organin kombëtar të zbatimit në Shtetin Anëtar të destinacionit të fluturimit.)

9) This complaint form is to be used only for cases concerned with cancellation of a flight.

(Ky formular ankimi duhet të përdoret vetëm për rastet lidhur me anullimin e fluturimit.)

10) For any other complaint types such as baggage claims, flight schedule changes made more than 14 days in advance of your travel date or ticketing issues, these too should be submitted first to the airline concerned. Should you not receive a reply, or if you are not satisfied with the reply, the European Consumer Centres in any Member State of the EU can be contacted for further advice.

(Për llojet e tjera të ankimit si ankesat për bagazhet, ndryshimet në orarin e fluturimit të bëra në më shumë se 14 ditë përpara datës së udhëtimit tuaj, ose çështjet e biletave, duhet gjithashtu t'i dorëzohen së pari kompanisë ajrore në fjalë. Nëse nuk merrni një përgjigje, ose nuk jeni të kënaqur me përgjigjen, Qendra Europiane e Konsumatorit në çdo shtet anëtar të BE mund të kontaktohet për këshilla të mëtejshme.)

6) Please fill in the form in block capital letters.

(Ju lutemi plotësoni formularin me shkronja të mëdha kapitale.)

Complaint submitted by:

Ankesa paraqitet nga:

Name (Emri):

Surname (Mbiemri):

Address (Adresa):

Postcode, city (Kodi postar, qyteti):

Country (Shteti):

E-mail:

Telephone number (Nr telefoni):

Complaint concerning the following flight:

Ankesa lidhur me fluturimin e mëposhtëm:

1) Airline (Kompania ajrore):

Flight number (Numri i fluturimit):

2) Ticket number (Nr. i biletës):

3) Booking reference (Referenca e prenotimit):

4) Airport of departure (Aeroporti i nisjes):

Airport of arrival

5) Connecting airport (if any)

(Aeroporti i mbërritjes):

(Aeroporti lidhës, nëse ka të tillë):

6) Date of your flight (Data e fluturimit tuaj):

7) Scheduled time of departure

Actual time of departure:

(Ora e planifikuar e nisjes):

8) Scheduled time of arrival

(Ora e planifikuar e mbërritjes):

9) Airport(s) where the incident occurred

(Aeroporti/et ku ka ndodhur incidenti):

(Ora aktuale e nisjes)

Actual time of arrival:

(Ora aktuale e mbërritjes)

Passenger details for flight detailed above:

Detajet e pasagjerëve për fluturimet e detajuara të mësipërme:

Name of Passenger (Emri i pasagjerit)	Please indicate if Adult, Child or Infant (less than 2 years) (Ju lutemi përcaktoni Të rritur, Fëmijë apo I mitur (më i vogël se 2 vjeç))	Please indicate if special assistance was required (Ju lutemi përcaktoni nëse një asistencë e veçantë ka qenë e nevojshme)

I hereby declare that all of the information provided in this form is true and accurate in all respects and for all the passengers concerned.

Unë deklaroj se të gjitha informacionet e dhëna në këtë formular janë të vërteta dhe të sakta në të gjitha aspektet dhe për të gjithë pasagjerët në fjalë.

Signature(s) of all adult passengers:

rritur:

Firma/t e të gjithë pasagjerëve të

.....

IN CASE YOUR FLIGHT WAS CANCELLED BY THE AIRLINE:

NË RAST SE FLUTURIMI JUAJ ËSHTË ANULLUAR NGA LINJA AJRORE:

Were you informed about the fact that your flight was cancelled?

A jeni informuar për faktin se fluturimi është anuluar?

☐ after your arrival at the airport?

pas mbërritjes në aeroport?

☐ before you arrived at the airport?

para mbërritjes në aeroport?

☐ less than 1 week before the planned departure time of your flight?

më pak se 1 javë përpara orës së planifikuar të nisjes së fluturimit tuaj?

☐ Between 7 days and 2 weeks before the planned departure time of your flight?

midis 7 ditësh dhe 2 javësh përpara orës së planifikuar të nisjes së fluturimit tuaj?

☐ More than 2 weeks before the original scheduled departure date of your flight?

më shumë se 2 javë përpara datës origjinale të planifikuar të nisjes së fluturimit tuaj?

Were you offered an alternative flight?

A ju është ofruar një fluturim alternativ?

☐ YES (PO)

☐ NO (JO)

Were you informed about the reason why your flight was cancelled?

A jeni informuar për arsyen se pse fluturimi juaj është anuluar?

☐ YES (PO)

What was the reason given to you?

Cila ishte arsyeja e dhënë?

.....

☐ NO (JO)

Did you receive assistance from the airline or its agent at the airport?

A keni marrë asistencë nga linja ajrore ose agjentët e saj në aeroport?

☐ YES (PO)

What kind of assistance has been provided to you?

Çfarë lloj asistence të është dhënë?

☐ Meals (*Vakte*)

☐ Refreshments (*Pije freskuese*)

☐ Place of accommodation (hotel or other) (in case the cancellation resulted in an overnight stay)

(Akomodim (hotel ose të tjera) (në rast se anulimi rezulton me një natë qëndrim))

- ☐ Transfer between airport and place of accommodation (in case the cancellation resulted in an overnight stay)

(Transferim nga aeroporti në vendin e akomodimit (në rast se anulimi rezulton me një natë qëndrim))

- ☐ Communication facilities (telephone calls, fax or e-mail messages)

Lehtësira komunikimi (thirrje telefonike, faks ose mesazhe e-maili)

- ☐ Other services (please specify):

.....

Shërbime të tjera (ju lutem specifikoni):

- ☐ NO (JO)

Did you receive any financial compensation for this cancellation?

A keni marrë ndonjë kompensim financiar për këtë anulim?

- ☐ YES (PO)

Amount: €

Shuma: ALL

- ☐ NO (JO)

Were you offered the choice between a refund OR re-routing to your final destination?

A ju ofrua një zgjedhje midis një shpërblimi ose një rrugë tjetër për në destinacionin final?

- ☐ YES (PO)

- ☐ I chose the refund option

Unë zgjedha opsionin e shpërblimit

- ☐ I was offered a refund for the whole ticket price

Mua më është ofruar një shpërblim për çmimin e plotë të biletës

- ☐ I was offered a refund for non-used flight coupons [please specify]

Mua më është ofruar një shpërblim për segmentin e udhëtimit të pakryer [ju lutem specifikoni]

.....
.....

- ☐ NO (JO)

- ☐ I chose the rerouting option:

Unë zgjedha opsionin e një rrugë tjetër:

.....

- ☐ Only refund was offered

Vetëm shpërblimi mu ofrua

☐ Only re-routing to my final destination was offered [please specify]

Vetëm opsioni i një rruge tjetër në destinacionin final mu ofrua [ju lutem specifikoni]

.....

KONTROLLI I LARTË I SHTETIT