

الى السيد وزير النقل واللوجيستيك المحترم

تحت اشراف السيد رئيس مجلس النواب المحترم

الموضوع : سؤال كتابي

التدابير المتخذة من أجل حماية المسافرين في رحلات الخطوط الجوية الملكية

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته، و بعد.

لوحظ مؤخرا تكرار تأخر رحلات الخطوط الجوية الملكية عن مواعيدها، حيث اشتكى عدة ركاب من سوء تدبير التأخر وعدم الاكتراث من طرف الخطوط الجوية الملكية. كنموذج التأخير في رحلات الدار البيضاء نحو وجدة ووجدة نحو الدار البيضاء خلال يومي 24 و 25 و 27 و 28 أكتوبر 2024.

وبالفعل فقد العديد من المسافرين الذين لديهم تذاكر أخرى إلى وجهات أخرى تذاكرهم دون دفع أي تعويض، ولم يتمكن الزبناء الذين كانت لديهم برامج وفعاليات واجتماعات في الدار البيضاء أو وجدة من تحقيقها. بالإضافة إلى ذلك، واجه المسافرون الآخرون الذين كانوا على متن رحلات جوية خلال فترة ما بعد الظهر مشاكل مع الخطوط الجوية الملكية المغربية من خلال فقدان حقائبهم وما إلى ذلك،

وقد اشتكى الركاب العالقين من قلة التواصل وتأخر الوجبة التعويضية مع ضعف جودتها، كما تم التحايل على الركاب بمنحهم وثيقة تؤكد التأخر ولكنها تحتوي على مغالطات حول تعريفهم بحقوقهم، إضافة إلى أن المراسلات الإلكترونية التي توصل بها بعض الركاب فيها أغلاط بالجملة، و قد توصلوا أيضا بتعويض هزيل بمنحهم 800 ميل في بطاقة سفر فلاير على اعتبار أنهم يمتلكونها جميعا.

وعليه أسألكم السيد الوزير المحترم عن،

- القيام بإجراءات من شأنها ضمان كرامة الركاب وضمان حقوقهم لدى الخطوط الجوية الملكية أولا وتفاذي حالات مماثلة مستقبلا ثانيا.

- تعويض الأشخاص الذين فقدوا رحلاتهم بسبب هذا التأخير والذين اضطروا لشراء تذاكر جديدة أو الذهاب إلى الفنادق أو تحمل نفقات إضافية بسبب هذا التأخير.

- تسهيل تقديم الشكاوى ومتابعتها.

- تحسين الرعاية في المطارات وتشجيع ONDA على تحسين المعدات (كراسي مريحة وقابلة للطي) ومواقع الخدمة (المراحيض) وما إلى ذلك.

وتفضلوا بقبول فائق التقدير و الاحترام

الامضاء

هند الرطل بناني