डिस्क्लेमर

परामर्श पत्र संख्या 03/2025-26 के प्रस्तावना और हितधारकों के परामर्श की समय-सीमा संबंधी अध्यायों का हिंदी अनुवाद संलग्न है। इस हिंदी पाठ के अंतर्गत दी गई किसी भी व्याख्या या अर्थ के संदर्भ में कोई भी भ्रांति या संदेह होने पर कृपया अंग्रेजी पाठ को ही प्रामाणिक माना जाए।

फा. सं. ऐरा/25012/पीईआरएफ-एसटीडीएस/2009/खंड-III

F. No. AERA/25012/PERF-STDS/2009/Vol-III

परामर्श पत्र संख्या 03/2025-26

CONSULTATION PAPER NO.: 03/2025-26

सत्यमेव जयते

नागर विमानन मंत्रालय

Ministry of Civil Aviation

भारतीय विमानपत्तन आर्थिक विनियामक प्राधिकरण

Airports Economic Regulatory Authority of India

प्रमुख हवाईअड्डों के लिए सेवा की गुणवत्ता, निरंतरता और विश्वसनीयता तथा संबंद्ध गतिविधियों के संबंध में कार्य-निष्पादन मानक तैयार करना।

Formulation of Performance Standards of Major Airports relating to Quality, Continuity and Reliability of Service and Associated Activities

जारी करने की तारीख : 18 अगस्त, 2025

Date of Issue: 18th August, 2025

प्रस्तावना और हितधारकों का परामर्श

नागर विमानन मंत्रालय (एमओसीए) देश में नागर विमानन क्षेत्र के विकास और विनियमन हेतु राष्ट्रीय नीतियां और कार्यक्रम तैयार करने के लिए उत्तरदायी है। एमओसीए भारतीय विमानपत्तन आर्थिक विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 2008, भारतीय वायुयान अधिनियम, 2024 और देश में विमानन क्षेत्र से संबंधित विभिन्न अन्य कानूनों के संचालन के लिए उत्तरदायी है।

भारत की संसद ने हवाईअड्डों पर प्रदान की जाने वाली वैमानिक सेवाओं के लिए टैरिफ और अन्य प्रभारों को विनियमित करने और हवाईअड्डों के निर्धारित कार्य निष्पादन मानकों की निगरानी करने और इससे जुड़े या इसके प्रसांगिक मामलों के लिए भारतीय विमानपत्तन आर्थिक विनियामक प्राधिकरण (ऐरा) की स्थापना के लिए "भारतीय विमानपत्तन आर्थिक विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 2008" (जिसे आगे 'अधिनियम' कहा जाएगा) अधिनियमित किया। तदनुसार, ऐरा को औपचारिक रूप से भारत सरकार द्वारा इसकी दिनांक 12 मई, 2009 की अधिसूचना संख्या जीएसआर 317(ई) के तहत अधिनियम में निर्धारित कार्यों को पूरा करने के प्राथमिक उद्देश्य से स्थापित किया गया था। अधिनियम के प्रावधान 1 जनवरी, 2009 से लागू हुए (अध्याय III और अध्याय IV को छोड़कर, जो 1 सितंबर, 2009 से लागू हुए)। ऐरा अधिनियम, 2008 के अध्याय VII जिसका नाम "विविध" है, में प्रमुख हवाईअड्डों के कार्य निष्पादन मानकों के संबंध में केंद्र सरकार के कार्यों का उल्लेख इस प्रकार है:

- *"51 (1)* नियम बनाने की शक्ति.- (*1)* केन्द्रीय सरकार, राजपत्र में अधिसूचना द्वारा, इस अधिनियम के उपबंधों को कार्यान्वित करने के लिए नियम बना सकेगी।
- ***51 (2)*** विशेष रूप से**,** और पूर्वगामी शक्ति की व्यापकता पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना**,** ऐसे नियम निम्नलिखित सभी या किसी भी विषय के लिए प्रावधान कर सकते हैं**,** अर्थात्: **-**

  *"51 (2) (*एफ) धारा *13* की उपधारा (*1)* के खंड (डी) के तहत निगरानी की जाने वाली सेवा की गुणवत्ता, निरंतरता और विश्वसनीयता से संबंधित कार्य निष्पादन मानक*;"*

ऐरा अधिनियम, 2008 के अध्याय III जिसका नाम **"प्राधिकरण की शक्तियां और कार्य"** है, में प्रमुख हवाईअड्डों के कार्य निष्पादन मानकों के संबंध में ऐरा के कार्यों का विवरण इस प्रकार है:

- *"13 (1) (*ए) (*ii)* वैमानिक सेवाओं के लिए टैरिफ निर्धारित करने के लिए - प्रदान की जाने वाली सेवा, इसकी गुणवत्ता और अन्य प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखते हुए*;"*
- *"13 (1) (*डी) सेवा की गुणवत्ता, निरंतरता और विश्वसनीयता से संबंधित निर्धारित कार्य निष्पादन मानकों की निगरानी करना, जैसा कि केंद्रीय सरकार या इस संबंध में उसके द्वारा अधिकृत किसी प्राधिकारी द्वारा निर्दिष्ट किया जाए*;"*
- *"14 (1) (*ए) जहां प्राधिकरण ऐसा करना समीचीन समझता है, वह लिखित आदेश द्वारा किसी भी समय किसी भी सेवा प्रदाता को उसके कार्यों से संबंधित ऐसी जानकारी या स्पष्टीकरण लिखित रूप में प्रस्तुत करने के लिए कह सकता है, जिसकी प्राधिकरण को सेवा प्रदाता के कार्य निष्पादन का मूल्यांकन करने की आवश्यकता हो*;"*
- *"14 (4)* प्राधिकरण को सेवा प्रदाताओं के कार्य निष्पादन की निगरानी के लिए ऐसे निर्देश जारी करने की शक्ति होगी, जिन्हें वह सेवा प्रदाताओं द्वारा उचित कार्यकरण के लिए आवश्यक समझे।*"*

इस प्रकार, ऐरा अधिनियम, 2008 की धारा 51 के अनुसार, केंद्र सरकार सेवा की गुणवत्ता, निरंतरता और विश्वसनीयता से संबंधित कार्य निष्पादन मानकों पर नियम बनाएगी, जिसकी निगरानी ऐरा द्वारा की जाएगी और ऐरा अधिनियम, 2008 की धारा 13 के अनुसार वैमानिक सेवाओं के लिए टैरिफ निर्धारित करते समय इसे ध्यान में रखा जाएगा।

यह उल्लेखनीय है कि पिछले एक दशक में विमानन क्षेत्र में यात्रियों की संख्या, अवसंरचना, क्षमता, प्रौद्योगिकी के उपयोग और सेवा अपेक्षाओं के संदर्भ में उल्लेखनीय विकास हुआ है। डिजी यात्रा, सेल्फ-बैगेज ड्रॉप और ई-गेट्स जैसे नवाचारों के साथ-साथ विकसित होते नीतिगत प्रोटोकॉल ने प्रचालन परिवेश को और भी बदल दिया है। इस वृद्धि के साथ-साथ हवाईअड्डे के विकास और प्रचालनों में निवेश भी हुआ है, जिसका वित्त पोषण प्रयोक्ता प्रभारों से किया गया है।

इन निवेशों के साथ-साथ, हवाईअड्डे पर सेवाओं की गुणवत्ता, निरंतरता और विश्वसनीयता के संबंध में यात्रियों की अपेक्षाओं में भी वृद्धि हुई है। टैरिफ के माध्यम से वित्त पोषित उन्नत बुनियादी ढाँचे के प्रयोक्ता होने के कारण, यात्री ऐसी सेवा गुणवत्ता की अपेक्षा करते हैं जो निवेश और प्रदान की जाने वाली सुविधाओं के लिए हवाईअड्डे के परिणामी प्रभारों के अनुरूप हो। जहाँ बुनियादी ढाँचे का वित्तपोषण विनियमित टैरिफ के माध्यम से किया जाता है, वहाँ यह अनिवार्य है कि हवाईअड्डों पर सेवा के अनुरूप स्तर सुनिश्चित करने के लिए संबंधित दायित्व सौंपे जाएँ।

उपर्युक्त के मद्देनजर, नागर विमानन मंत्रालय (एमओसीए) ने देश के प्रमुख हवाईअड्डों पर कार्य निष्पादन मानकों का एक समान सेट निर्धारित करने का निर्णय लिया है। एमओसीए ने भारतीय विमानपत्तन आर्थिक विनियामक प्राधिकरण (ऐरा) को हवाईअड्डों पर कार्य निष्पादन मानकों का आकलन करने और एक रूपरेखा तैयार करने का काम सौंपा। इस निदेश के अनुपालन में, ऐरा ने भारतीय हवाईअड्डों पर मौजूदा सेवा गुणवत्ता अपेक्षाओं, अंतर्राष्ट्रीय सेवा गुणवत्ता मानकों और हवाईअड्डे के कार्य निष्पादन को संचालित करने वाले वैश्विक विनियामक ढाँचों सहित कई आयामों को शामिल करते हुए एक विस्तृत अध्ययन किया। ऐरा ने प्रमुख हवाईअड्डों पर कार्य निष्पादन मानकों के लिए रूपरेखा तैयार की है और नागर विमानन मंत्रालय को इसके बारे में विधिवत जानकारी दी है। तदनुसार, कार्य निष्पादन मानकों के उपर्युक्त ढांचे के लिए एक मसौदा परामर्श पत्र तैयार किया गया है।

प्रमुख हवाईअड्डों पर सेवाओं की गुणवत्ता, निरंतरता और विश्वसनीयता से संबंधित इन समान कार्य निष्पादन मानकों और उनकी निगरानी के लिए मसौदा परामर्श पत्र का उद्देश्य पारदर्शिता, विश्वसनीयता और जवाबदेही में वृद्धि करना है ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि सेवा वितरण क्षेत्र में हो रहे तेज़ बदलाव के साथ तालमेल बनाए रखा जा सके और हवाईअड्डा प्रयोक्ताओं की ज़रूरतों को कारगर ढंग से पूरा किया जाता रहे। इसके अलावा, इन्हें एक संतुलित ढाँचे के माध्यम से हवाईअड्डे की टैरिफ से जोड़ा जाएगा, जिसमें अनुपालन न करने पर छूट और अनुपालन सुनिश्चित करते हुए मानकों से आगे बढ़कर सेवा में निरंतर सुधार को प्रोत्साहित करने के लिए प्रोत्साहन, दोनों शामिल होंगे।

नागर विमानन मंत्रालय ने दिनांक 29 जुलाई 2025 के पत्र संख्या एवी-24026/2/2015-एडी के माध्यम से ऐरा को यह परामर्श पत्र जारी करने और हितधारकों के साथ सार्वजनिक परामर्श प्रक्रिया शुरू करने का निर्देश दिया है। दिनांक 18 अगस्त 2025 के परामर्श पत्र संख्या 03/2025-26 पर हितधारकों से लिखित टिप्पणियाँ, अधिमानतः इलेक्ट्रॉनिक रूप में, निम्नलिखित पते पर आमंत्रित की जाती हैं:

निदेशक (नीति एवं सांख्यिकी, टैरिफ)
भारतीय विमानपत्तन आर्थिक विनियामक प्राधिकरण (ऐरा)
तृतीय तल, उड़ान भवन, सफदरजंग हवाईअड्डा,
नई दिल्ली – 110003.
Email: director-ps@aera.gov.in, rajan.gupta1@aera.gov.in, inderpal.s@aera.gov.in, प्रतिलिपि secretary@aera.gov.in

स्टेक होल्डर की परामर्श बैठक	09/09/2025
जवाबी टिप्पणियां प्रस्तुत करने की अंतिम तारीख	24/09/2025

टिप्पणियाँ ऐरा की वेबसाइट www.aera.gov.in पर प्रकाशित की जाएँगी। नागर विमानन मंत्रालय के दिनांक 29 जुलाई 2025 के पत्र संख्या एवी-24026/2/2015-एडी के अनुसार, नागर विमानन मंत्रालय की ओर से ऐरा द्वारा इस परामर्श प्रक्रिया के पूरा होने और इसको विधिवत अंतिम रूप दिए जाने के बाद, नागर विमानन मंत्रालय ऐरा अधिनियम, 2008 की धारा 51(2)(एफ) के अंतर्गत प्रमुख हवाई अड्डों पर कार्य निष्पादन मानकों के लिए नियम अधिसूचित करेगा।

किसी भी स्पष्टीकरण/जानकारी के लिए, निदेशक (नीति एवं सांख्यिकी, टैरिफ) से ईमेल: director-ps@aera.gov.in/टेलीफोन: 011-24695043 पर संपर्क किया जा सकता है।

12 हितधारकों के परामर्श की समय-सीमा

12.1.1 नागर विमानन मंत्रालय ने दिनांक 29 जुलाई 2025 के पत्र संख्या एवी-24026/2/2015-एडी के माध्यम से ऐरा को यह परामर्श पत्र जारी करने और सभी हितधारकों के साथ सार्वजनिक परामर्श प्रक्रिया पूरी करने का निदेश दिया है। इसी के अनुसरण में और ऐरा अधिनियम 2008 की धारा 13(4) के प्रावधानों के अनुसार, पत्र के अन्य अध्यायों की प्रासंगिक चर्चा के साथ पठित प्रस्तावों के सारांश (उपर्युक्त अध्याय 11) में निहित प्रस्ताव एतद्द्वारा हितधारकों के परामर्श के लिए प्रस्तुत है। परंतु यह स्पष्ट किया जाता है कि इस परामर्श पत्र की विषयवस्तु को इस प्राधिकरण के किसी निदेश, निर्णय या आदेश के रूप में नहीं समझा जाना चाहिए।

12.1.2 प्राधिकरण अध्याय 11 में उल्लिखित प्रस्ताव पर हितधारकों से लिखित साक्ष्य-आधारित प्रतिक्रिया, टिप्पणियों और सुझावों का स्वागत करता है (अधिमानतः इलेक्ट्रॉनिक रूप में (संपादन योग्य "माइक्रोसॉफ्ट वर्ड" फ़ाइल)), जिन्हें अधिकतम 24/09/2025 तक भेज दें।

12.1.3 नागर विमानन मंत्रालय के दिनांक 29 जुलाई 2025 के पत्र संख्या एवी -24026/2/2015-एडी के अनुसार, नागर विमानन मंत्रालय की ओर से ऐरा द्वारा इस परामर्श कार्य के पूरा होने और इसे उचित रूप से अंतिम रूप दिए जाने के बाद, नागर विमानन मंत्रालय ऐरा अधिनियम, 2008 की धारा 51(2)(एफ) के अंतर्गत प्रमुख हवाईअड्डों पर प्रदर्शन मानकों के लिए नियमों को अधिसूचित करेगा।

सचिव
भारतीय विमानपत्तन आर्थिक नियामक प्राधिकरण (ऐरा),
तृतीय तल, उड़ान भवन, सफदरजंग हवाई अड्डा,
नई दिल्ली - 110003

ई-मेल: director-ps@aera.gov.in, rajan.gupta1@aera.gov.in, inderpal.s@aera.gov.in, प्रतिलिपि secretary@aera.gov.in

(अध्यक्ष)

1