भारत सरकार
नागर विमानन मंत्रालय
लोक सभा
लिखित प्रश्न संख्या: 2866
गुरुवार, 8 अगस्त, 2024/17 श्रावण, 1946 (शक) को दिया जाने वाला उत्तर

नागर विमानन क्षेत्र पर ग्लोबल आउटेज़ का प्रभाव

2866. श्री एंटो एन्टोनी:
श्री विजयकुमार उर्फ विजय वसंत:
प्रो. सौगत राय:
श्री सचिदानन्दम आर:
श्री बी.मणक्किम टैगोर:

क्या **नागर विमानन मंत्री** यह बताने की कृपा करेंगे कि:

(क) क्या सरकार को इस बात की जानकारी है कि माइक्रोसॉफ्ट क्राउडस्ट्राइक सॉफ्टवेयर में गड़बडी के कारण ग्लोबल आउटेज़ होने से देश का नागर विमानन क्षेत्र प्रभावित हुआ है और यदि हां, तो इसमें हुए महत्वपूर्ण व्यवधानों और विलंब सहित तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;
(ख) विभन्नि विमानपत्तनों पर फंसे लोगों की संख्या और ब्यौरा क्या है तथा उक्त समस्या के कारण देश में विमानपत्तन-वार और उड़ान-वार कितनी उड़ानें रद्द की गई हैं;
(ग) सरकार द्वारा नागर विमानन क्षेत्र पर बंदी के प्रभाव को कम करने के लिए किए गए उपायों का ब्यौरा क्या है;
(घ) सरकार द्वारा ऐसी स्थर्ािति से बचने और भविष्य में ऐसी वैश्विक बंदी के विरूद्ध नागर विमानन क्षेत्र के लचीलेपन को बढ़ाने के लिए क्या कदम उठाए गए हैं/उठाए जा रहे हैं;
(ङ) सरकार ने यात्रियों और कार्गो सेवाओं में न्यूनतम व्यवधान सुनिश्चित करने के लिए आउटेज़ होने के दौरान और बाद में एयरलाइनों, विमानपत्तन संचालकों और अन्य पणधारकों के साथ किस प्रकार समन्वय किया;
(च) व्यवधानों से प्रभावित यात्रियों को प्रदान की गई सहायता और मदद का ब्यौरा क्या है; और
(छ) फिर से बुकिंग, धन वापसी अथवा क्षतिपूर्ति जैसे मुद्दों के समाधान हेतु बनाए गए विशिष्ट नयाचारों का ब्यौरा क्या है?

उत्तर
नागर विमानन मंत्रालय में राज्य मंत्री (श्री मुरलीधर मोहोल)

(क) और (ख): माइक्रोसॉफ्ट के एक नियमित सॉफ्टवेयर अपडेट क्राउडस्ट्राइक ने जुलाई, 2024 में अन्य क्षेत्रों के साथ-साथ पूरे विश्व में विमानन क्षेत्र को भी काफी हद तक बाधित किया। इस व्यवधान ने महत्वपूर्ण प्रणालियों को बाधित किया, जिससे उड़ान परिचालन रद्द हुए और उनमें विलंब हुआ, यात्री बुकिंग, यात्री संबंधी घोषणाओं, चेक-इन, हवाईअड्डे के डिस्प्ले आदि तक पहुंच में कठिनाई हुई। इस व्यवधान के कारण देश में कुल 472 उड़ानें रद्द कर दी गई थी।

(ग) से (छ) : देश का विमानन सुरक्षा विनियामक, नागर विमानन सुरक्षा ब्यूरो (बीसीएएस) और देश का संरक्षा विनियामक, नागर विमानन महानिदेशालय (डीजीसीए) समय-समय पर विमानन क्षेत्र की अपेक्षाओं की समीक्षा करते हैं और नागर विमानन क्षेत्र को और अधिक मजबूत बनाने तथा इसके लचीलेपन को बढ़ाने के लिए आवश्यक उन्नयन करते हैं।

डीजीसीए द्वारा जारी सीएआर के अनुसार, व्यवधान के कारण उड़ान के रद्द होने को अप्रत्याशित घटना, अर्थात एयरलाइन के नियंत्रण से परे असाधारण परिस्थितियां माना जाता है। किसी भी उड़ान के रद्द होने के मामले में, एयरलाइनों को असुविधा कम करने के लिए प्रभावित यात्रियों को सहायता प्रदान करनी होती है। प्रभावित यात्रियों को या तो वैकल्पिक उड़ानों में समायोजित किया जाता है या जैसा भी लागू हो, किराया वापस कर दिया जाता है।

******