



До
г-н Боян Юруков
E-mail: yurukov@gmail.com

Уважаеми г-н Юруков,

Пишем в отговор на Вашия e-mail, относно закъснението на полет FB437 София-Франкфурт на 10.01.2009г. и бихме желали да поднесем нашите извинения за причиненото Ви неудобство.

Въпросния полет закъснява 111 мин. при излитане, поради изчакване на планирания самолет от предишен полет (в случая полета Мадрид - София). В тази връзка бихме искали накратко да Ви запознаем с процедурата по вземане на решения и информиране на пътниците от авиокомпанията в подобни случаи на очаквани закъснения, дължащи се на сложна метеорологична обстановка.

За да се вземе решение от Оперативния център на авиокомпанията за закъснение на даден полет определящи са няколко фактора, които в повечето случаи са динамично променящи се. При дежурните диспечери постъпва информация за часа на затваряне на вратата на самолета при излитането му от съответното летище зад граница (в конкретния случай летище Мадрид). Когато този полет има закъснение автоматично от съответните летищни служби се калкулира полетното време и очаквания час на кацане в София. Към него от диспечерите в авиокомпанията се добавя стандартното време необходимо за наземно обслужване между два полета и се определя евентуалния час на излитане на следващия полет (в случая Вашия полет за Франкфурт), за което се изпраща информация до Координационен център на летище София. Именно тази информация се обявява на мониторите на Терминал 2. В случая е действано стриктно съгласно тази процедура и на мониторите на Терминал 2 е обявен час 16:30. За съжаление след затварянето на врата на самолета в Мадрид, поради изключително сложната метеорологична обстановка и обилен снеговалеж на летището, самолетът е забавен с 50 мин. заради изчакване на ред за обработка с противообледенителна течност. Ето защо вместо да кацне в София в очаквания час 15:35, полетът от Мадрид е кацнал в 16:17. Незабавно дежурните диспечери са излъчили към Координационен център на летище София телекс с нов очакван час за излитане на полета за Франкфурт 17:15.

За съжаление летище София не е отразило тази информация на мониторите. Междувременно летище София прави два пъти смяна на GATE поради факта, че самолетът от Мадрид не е кацнал в очаквания час, а е имало по-рано кацнали самолети на други авиокомпани. В 16:55 дежурния стейшън мениджър на АК „България Ер“ е извикал пътниците за отвеждане към самолета през последно обявения GATE. Самолетът излита в 17:46, като това допълнително забавяне е генерирано поради SLOT TIME на летище Франкфурт (натоварен въздушен трафик на летището в предполагаемия час на кацане там).

С оглед на подробно описаните по-горе факти бихме искали да отбележим, че в тази сложна обстановка АК „България Ер“ е положила всички усилия за своевременното безопасно изпълнение на полета, както и информиране на пътниците. За съжаление в авиацията не винаги е възможно във всеки един момент да бъде дадена абсолютно точна информация поради непрекъснато променящата се динамична обстановка - метеорологични условия, въздушен трафик, действия на съответните летищни служби и др., които са извън контрола на авиокомпанията.

С уважение

Александър Керезов
Прокурис
АК „България Ер“ АД