



## РЕШЕНИЕ

№ 40-02-482/14.12.2021 г.

На основание чл. 16д и чл.122р, ал. 1 и ал. 3, т. 3 от Закона за гражданското въздухоплаване (ЗГВ), във връзка с жалба с вх. № 51-00-294/14.11.2017 г. на „Уиз Еър“ Кфт, писмо от ГД ГВА с изх. № 51-00-294/15.11.2017 г. до „Летище София“ ЕАД, писмо на ГД ГВА с изх.№ 51-00-294/15.11.2017 г. до г-н Свилен Серафимов – представител на „Уиз Еър“ Кфт – клон България, Решение № 45-00-160/28.11.2017 г. на главния директор на ГД ГВА, писмо с вх. № 51-00-294/17.11.2017 г. от „Летище София“ ЕАД до ГД ГВА, писмо с изх. № 51-00-294/15.11.2017 г. на ГД ГВА до г-н Свилен Серафимов - представител на „Уиз Еър“ Кфт – клон България, писмо с изх. № 51-00-294/15.11.2017 г. до „Уиз Еър“ Кфт-Унгария с искане за представяне на пълномощно за г-н Свилен Серафимов, пълномощно с вх. № 51-00-294/24.11.2017 г. от „Уиз Еър“Унгария, становище с вх. № 51-00-294/24.11.2017 г. от „Летище София“ ЕАД, покана с изх.№ 18-00-568/28.11.2017 г. до „Уиз Еър“ Кфт – клон България, покана с изх. № 40-02-569/28.11.2017 г. до „Летище София“ ЕАД, присъствен лист от 04.12.2017 г., покана с изх.№ 51-00-294/04.12.2017 г. от ГД ГВА до „Уиз Еър“ Кфт – клон България, получена на ръка от г-н Свилен Серафимов на 05.12.2017 г., покана с изх.№ 40-02-568/05.12.2017 г. от ГД ГВА до „Летище София“ ЕАД, присъствен лист от 11.12.2017 г., писмо с вх.№ 51-00-294/11.12.2017 г. от процесуалните представители на „Уиз Еър“Кфт до ГД ГВА, писмо с изх. № 51-00-294/15.12.2017 г. до процесуалните представители на „Уиз Еър“Кфт и до г-н Свилен Серафимов – представител на „Уиз Еър“Кфт - клон България, писмо с изх. № 40-02-568/12.12.2017 г. до „Летище София“ ЕАД и писмо с вх.№ 51-00-294/15.12.2017 г. на „Летище София“ ЕАД, писмо с изх.№ 51-00-294/15.12.2017 г. до „Уиз Еър“ Кфт и писмо с вх. № 51-00-294/19.12.2017 г. от „Уиз Еър“Кфт, писмо с изх.№ 40-02-74/ 05.02.2018 г. до „Уиз Еър“Кфт - клон България и „Летище София“ ЕАД, Протокол от проведено изслушване между спорещите страни от 08.02.2018 г. в ГД ГВА, приложена справка от страна на „Уиз Еър“Кфт - клон България, жалба с вх. № 51-00-87/05.04.2018 г. на „Уиз Еър“ Кфт до АССГ, Решение № 3794/05.06.2019 г. по адм.д.№ 3891/2018 г. на АССГ, Решение № 811/21.01.2021 г. по адм.д.№ 9121/2019 г. на ВАС, експертно заключение с вх.№ 45-10-56/13.08.2021 г., и във връзка с чл. 6, ал.1 от Устройствения правилник на ГД ГВА,

I. На основание чл. 122р, ал. 1 и ал. 3, т. 3 от Закона за гражданското въздухоплаване определям размера на летищната такса „пътници“ на Терминал 1 и Терминал 2 на летище София за периода 01.01.2018 г. – 31.12.2018 г., както следва:

Пътници за Терминал 1	Възрастни – 4,79 евро
	Деца – 2, 40 евро
Пътници за Терминал 2	Възрастни – 5, 63 евро
	Деца – 2, 81 евро



Мотиви:

Разликата в размерите на таксата на двата терминала отчита влиянието на нивото на обслужване, качеството и вида на услугите, които се предоставят на двата терминала на Летище София. Необходимо е да се направи съпоставка по обективни критерии, които са общоприети в гражданската авиация и дават възможност за сравняване по конкретни показатели.

За целите на обективната съпоставка е необходимо да се направи ясно разграничение между показателите „ниво на обслужване“, „качество на услугите“ и „вид/обхват на предоставяните услуги“.

Анализът на понятията е следният:

### 1. Ниво на обслужване в Терминал 1 и Терминал 2.

Показателят „ниво на обслужване“ се използва от Международната асоциация за въздушен транспорт (IATA) и Международния съвет на летищата (ACI) като критерии при проектиране на нови и мониторинг на обслужването на съществуващи пътнически терминали.

Нивото на обслужване се определя на базата на броя на пътници в час пик, за които се проектира пътническият терминал, като се прилага концепцията за осигуряване за всеки пътник на оптимално пространство в отделните зони/салони и оптимално допустимо време за чакане на опашка при процесите, като регистрация, проверки за сигурност, получаване на багажа и др.

Изчисленията се извършват за всяка една отделна зона и процес в терминалната сграда съобразно броя на пътниците в час пик, като се определят необходимите площи и брой оборудване, като чек-ин гишета, паспортна проверка и др.

За да се постигне оптимално ниво на обслужване при по-голям брой на пътниците в час пик следва да се осигурят съответно по-големи площи и брой оборудване.

Терминал 1 и Терминал 2 на Летище София осигуряват еднакво ниво на обслужване „С“ по ИАТА, което означава, че спрямо броя на пътниците в час пик предоставят аналогични площи и време за изчакване при регистрация и проверка.

Терминал 2 е проектиран за по-голям трафик в сравнение с Терминал 1, с по-големи площи в пътническите салони, по-голям брой гишета за регистрация, гишета за паспортен контрол, изходи за заминаване, ленти за получаване на багаж и др., но съотнесени спрямо трафика в час пик, всеки отделен пътник получава еднакви площи и време за обслужване по критериите на ИАТА за ниво „С“, също както и пътника в Терминал 1.

Аналогично, на двата терминала са осигурени съответните специални съоръжения за безопасност - пожарообезопасителни и пожароизвестителни средства, надзорни съоръжения, сградна автоматика и други, комуникационни линии, компютърно оборудване, софтуер, съоръжения за придвижване и сортиране на багажите, технически средства за публична информация и пр.

Предвид гореизложеното, показателят „ниво на обслужване“ не би могъл да се използва като обективен критерий в посока определяне на разлика в обслужването на пътниците в Терминал 1 и Терминал 2.

Съответно по този показател не може да се обоснове дискриминация по отношение на определена категория пътници и съответна разлика в размера на такса „пътници“, която да се прилага в двата терминала.

## 2. Качество на обслужването в Терминал 1 и Терминал 2.

Съвременните международни пътнически терминали представляват сложна, многофункционална инфраструктурна система, която обединява в себе си комбинация от технологични решения, процедури по летищни операции, мерки за сигурност и безопасност, разнообразни търговски дейности и услуги, чиято крайна обща цел е обслужване на заминаващи, пристигащи и трансферни пътници.

Определянето на обективни критерии за качеството на обслужване в летищните пътническите терминали е сложна задача, особено като се има предвид, че следва да се даде количествена оценка на редица показатели, които могат да имат субективен елемент и зависят от човешки фактор, като например чистота, учтивост и любезност на персонала, лесно ориентиране и намиране на маршрута за движение, обща атмосфера в терминала и др.

Най-разпространеният и общоприет метод в гражданската авиация за независима комплексна оценка на качеството на обслужване на летищата е програмата за проучване на Качеството на обслужване на летищата (Airport Service Quality /ASQ/ Survey), разработена от Международния съвет на летищата (ACI), която се базира основно на оценката, която поставят пътниците за отделните елементи от летищното обслужване.

Пътниците попълват въпросници, оценявайки десетки показатели за качеството на обслужване по скала от 1 (лошо) до 5 (отлично), свързани с различни аспекти, като:

- Достъп до летището;
- Регистрация;
- Паспортна проверка;
- Проверка за сигурност;
- Знаци и информация за ориентиране и намиране на маршрута за движение;
- Летищни съоръжения и услуги;
- Общо удовлетворение от летището и др.

Пътниците поставят своята оценка на различни аспекти от летищното обслужване, като:

- Транспортни връзки до/от летището;
- Паркинги пред летището;
- Съотношение качество/цена за паркиране;
- Време за чакане пред чек-ин гишетата;
- Ефективност и учтивост на персонала на чек-ин гишетата
- Време за чакане пред паспортния контрол;
- Учтивост на персонала на паспортния контрол;
- Учтивост на персонала при проверка за сигурност;

- Усещане за безопасност и сигурност;
- Лесно намиране на пътя през терминала;
- Ресторанти, места за харни/напитки;
- Съотношение качество/цена в магазините;
- Наличие и чистота на тоалетните;
- Комфорт на пътническите салони и др.

За Летище София не е налична оценка на качеството на обслужване в Терминал 1 и Терминал 2 по програмата ASQ, която да послужи като обективен показател за сравнение и съответни изводи относно дискриминация на определени групи от пътници по отношение на качеството на обслужване.

Следва да се отбележи, че дори при наличие на такова проучване, което да установи качеството на обслужване в двата терминала, то няма да даде възможност за пряка връзка с нивото на такса „пътници“, поради факта, че голяма част от показателите нямат отношение към летищната инфраструктура, а по скоро към управлението на летището, обучението, ефективността на персонала и други човешки фактори.

Предвид гореизложеното, към настоящия момент, показателят „качество на обслужване“ не дава възможност и основание за установяване на дискриминация по отношение на определени групи от пътници в някой от терминалите и съответна диференциация в такса „пътници“.

### 3. Обхват на предоставяните услуги в Терминал 1 и Терминал 2.

За да бъде извършено обективно сравнение между двата терминала по отношение на обхвата на предоставяните услуги за пътниците, като се използват общоприети в гражданската авиация критерии, следва да бъде направена проверка и анализ доколко видовете услуги, които са залегнали в ръководствата на IATA и ACI, са налични или не в Терминал 1 и Терминал 2.

Изследването на обхвата на услугите включва, както елементи, пряко свързани с дейността на летищния оператор, така и търговски дейности.

Следва да се отбележи, че включването на търговските дейности няма връзка с определяне на регулаторните разходи, които са относими за определяне на такса „пътници“.

Паркингите към пътническите терминали и наличните паркоместа нямат отношение към регулаторните разходи – паркингът не е част от инфраструктурата, която се използва за въздухоплавателни услуги, а е част от търговската дейност на летището.

Търговските площи изрично са изключени при определянето на разходите, които са относими за определяне на такса пътници, а барове, ресторанти, гишета за наем на автомобили и други търговци, които оперират под наем на територията на терминалите, представляват част от търговската дейност на Летище София.

Предвид изложеното, инфраструктурата и условията за осъществяването на летищните услуги на двата терминала не се различават съществено, за да бъде обоснован извод за наличие на дискриминация между пътниците на двата терминала.

На основание тези констатации и експертно заключение с вх.№ 45-10-56/13.08.2021 г. се определиха по-горе посочените размери на такса „пътници“ за Терминали 1 и 2 за периода 01.01.2018 г. – 31.12.2018 г.

III. Настоящото решение подлежи на обжалване в 14-дневен срок пред Административен съд София – град.

IV. Настоящото решение да бъде обявено на официалната страница на ГД ГВА.

V. Настоящото решение да бъде изпратено с препоръчана пратка с обратна разписка до „Летище София“ ЕАД и „Уиз Еър Унгария“ Кфт – на двата посочени адреса на представителите им.

14.12.2021 г.

**X** Христо Щерионов

Христо Щерионов

Главен директор на ГД ГВА

Signed by: Hristo Shterionov

