



# “БДЖ – ПЪТНИЧЕСКИ ПРЕВОЗИ” ЕООД ЦЕНТРАЛНО УПРАВЛЕНИЕ

гр. София 1080, ул. „Иван Вазов“ №3  
тел./факс: (+3592)9878869  
e-mail: [bdz\\_passengers@bdz.bg](mailto:bdz_passengers@bdz.bg)  
[www.bdz.bg](http://www.bdz.bg)

“БДЖ-ПЪТНИЧЕСКИ ПРЕВОЗИ” ЕООД

п.к. 1080, гр. София, ул. Иван Вазов №3

03-05-307/24.04.24г.

Member of CISQ Federation



ДО

[signal@helpbook.info](mailto:signal@helpbook.info)

Във връзка със Сигнал код: SN:528439WZ-NC

**Относно:** *Предприети мерки, във връзка с постъпил чрез HelpBook.info сигнал, относно подаване от перонните електронни табла в Централна гара София на некоректна информация за заминаващите от съответните коловози влакове.*

**УВАЖАЕМИ ГОСПОДИНЕ,**

Във връзка с подадения до HelpBook.info Ваш сигнал, който беше препратен от Изпълнителна агенция „Железопътна администрация“ по компетентност до БДЖ-Пътнически превози“ ЕООД, извършихме проверка относно некоректно подаваната информация от електронните табла, намиращи се на пероните на Централна гара София.

Неудовлетворителният резултат от извършената проверка ни дава основание да Ви поднесем извинения за неудобствата, причинени от неосъществено пътуване с бързия влак, заминаващ в 12:55 часа от София за Бургас (през Пловдив). Беше установено, че за разлика от таблата в чакалните, електронните табла които са позиционирани на гаровите перони, са предназначени конструктивно да подават информация само за един влак. Поради ремонтните дейности в гарата и ограничения брой функциониращи коловози обаче, се налага на един коловоз да бъдат композирани няколко влака, които последователно заминават от същия.

В тази връзка би следвало да Ви съобщим, че цитираните перонни електронни табла, както тези, които са разположени в чакалните на гарата, се стопанисват от техния собственик – Държавно предприятие „Национална компания Железопътна инфраструктура“. Относно информирането за заминаващите влакове на територията на Централна гара София, в компетентността на „БДЖ-Пътнически превози“ ЕООД е оповестяването посредством гласово-озвучителната уредба в гарата. Като ефективна мярка, която би предотвратила следващи недоразумения относно заминаващи влакове, предприехме действия да бъде компенсиран дефицитът от актуална информация, чрез по-чести интервали на повтаряемост при гласово-озвучителното оповестяване.

Относно отправената от Вас забележка за възстановяването на сумата за билета и предвид факта, че не по Ваша вина пътуването не е осъществено, Ви предлагаме да възстановим по рекламационен ред сумата за заплатения, но неизползван билет в случай, че сте го запазили. За обработката на рекламацията е необходимо да попълните формуляра, който прилагаме към това писмо. Попълненият документ, с предоставен телефонен номер за обратна връзка, очакваме да изпратите на адрес: София 1201, ул. "Заводска" № 1, отдел КСППД на „БДЖ-ПП“ ЕООД, заедно с оригиналния билет, който сте закупили. Попълвайки бланката е необходимо да посочите също така гара с обслужващи билетни каси, в която бихте желали да бъде възстановена в брой сумата, когато рекламацията бъде обработена и нашите служители Ви се обаждат по телефона.

Благодарим за изпратения сигнал. Надяваме се на Вашето разбиране за това, че освен от полагащите усилия, организацията на превозите зависи и от редица независещи от нашата дейност обстоятелства, които за съжаление могат да създадат неудобства, като възпрепятстват планирано пътуване. Надяваме се, че след предприетите мерки с учестяване на съобщенията по гласово озвучителната уредба, няма да съществуват поводи за подаване на сигнали от подобно естество.

С уважение,

инж. Венцислав Славков

Управител на „БДЖ – Пътнически превози“ ЕООД

