

RAPORT de ACTIVITATE AL SNTFC „CFR CALATORI”- SA pentru perioada 01 ianuarie – 31 decembrie 2015

(sinteza pentru publicare, conform prevederilor Legii nr.544/2011, privind liberul acces la informațiile de interes public)

I. PREZENTARE GENERALĂ A SOCIETĂȚII

Societatea Națională de Transport Feroviar de Călători „CFR Călători” -S.A., denumită în continuare CFR Călători, înființată prin H.G. nr.584/1998, cu modificările și completările ulterioare, este persoană juridică română, având forma juridică de societate pe acțiuni, care își desfășoară activitatea în conformitate cu legile române, inclusiv dar fără a se limita la Legea societăților nr.31/1990, republicată, cu completările și modificările ulterioare și Ordonanța de Urgență a Guvernului nr.109/2011 privind guvernanta corporativă a întreprinderilor publice, cu completările și modificările ulterioare și cu Actul Constitutiv aprobat de Adunarea Generală a Acționarilor.

CFR Călători, în calitate de operator de transport feroviar, este un agent economic, cu capital de stat, licențiat în conformitate cu legislația în vigoare pentru efectuarea serviciului de transport feroviar public de călători, supunându-se atât legislației naționale cât și legislației comunitare, având în vedere că România este stat membru UE. CFR Călători desfășoară activități de interes național cu caracter public social. Furnizarea serviciilor de transport de către CFR Călători se face, în baza contractului de servicii publice încheiat odată la 4 ani cu Ministerul Transporturilor, care se aprobă de Guvern și se actualizează anual, după aprobarea legii bugetului de stat.

Principalele reglementări ale Uniunii Europene specifice transportului feroviar public de călători fac parte din al Treilea Pachet Feroviar și sunt reprezentate de regulamente UE care se aplică obligatoriu în forma în care au fost emise: Regulamentul(CEE)1370/2007/CE privind serviciile publice de transport feroviar și rutier de călători și de abrogare a Regulamentului (CEE) nr.1191/69 și nr.1107/70 ale Consiliului European și Regulamentul(CEE) 1371/2007/CE privind drepturile și obligațiile călătorilor din transportul feroviar, precum și de o serie de directive UE care se transpun în legislația națională.

În scopul realizării obiectului său de activitate în condiții de calitate și siguranță, CFR Călători, în limita competențelor aprobate, prin structura sa centrală și teritorială are în principal următoarele obligații:

- să respecte Reglementările Proprii ale CFR Călători de aplicare a Regulamentului privind transportul pe căile ferate din România aprobat prin O.G. nr.7/2005, cu modificările și completările ulterioare și a Normelor Uniforme privind transporturile pe căile ferate din România aprobate prin OMT nr.655/2007 cu modificările și completările ulterioare;
- să stabilească politica tarifară pe termen scurt, mediu și lung a societății privind traficul intern de călători și să elaboreze reglementări pentru aplicarea politicii tarifare;
- să încheie convenții de prestări servicii cu instituțiile abilitate în vederea acordării facilităților la transportul persoanelor pe calea ferată, în condițiile prevăzute de legislația în vigoare;
- să elaboreze instrucțiuni de exploatare tehnică proprii și să aplice măsurile de siguranță a circulației pe calea ferată, în scopul prevenirii evenimentelor de cale ferată;
- să organizeze și să exercite, prin organe proprii specializate, controlul permanent al activității de producție și exploatare și de siguranță a circulației feroviare;
- să ia măsuri pentru folosirea rațională și în condiții de siguranță a mijloacelor de transport feroviar, a instalațiilor, utilajelor și mașinilor, precum și pentru respectarea normativelor tehnice privind întreținerea și repararea acestora, aferente activității proprii;
- să elaboreze și să propună spre aprobare norme metodologice și de calitate pentru întreținerea și repararea tuturor echipamentelor, materialului rulant și componentelor utilizate;
- să stabilească, cu respectarea prevederilor legale, normativelor de personal, funcțiile și meseriile din activitatea proprie, precum și răspunderea acestora față de siguranța circulației;

- să propună spre aprobare norme metodologice pentru selecționarea, școlarizarea, verificarea cunoștințelor și aptitudinilor psihologice ale întregului personal autorizat, cu atribuții în siguranța circulației pe căile ferate române;

- să organizeze, în condițiile legii, autorizarea personalului cu răspunderi în siguranța circulației pe calea ferată, precum și a celui care îndeplinește sarcini de verificare și de îndrumare metodologică pentru siguranța circulației feroviare.

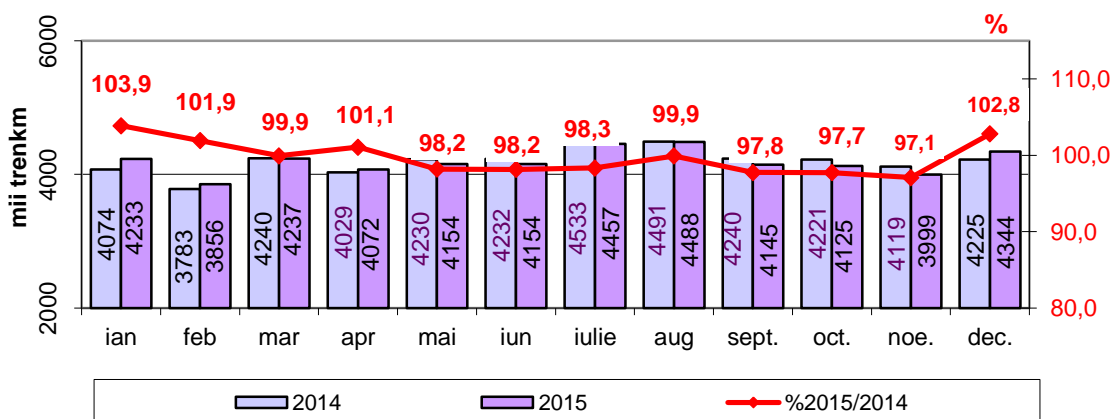
II. EVOLUȚIA PRINCIPALILOR INDICATORI

În anul 2015, pe întreaga rețea au circulat zilnic în medie 1.338 trenuri, cu 1,8% mai puține față de anul 2014, cu un parcurs al trenurilor cu 0,3% mai mic față de anul trecut, oferind o capacitate de transport (exprimată în locuri.km) cu 2,7% mai mica, iar fluxul de călători expediți a înregistrat o scădere de 2%. Indicatorul cantitativ parcursul călătorilor, exprimat prin mil căl.km, a crescut însă cu 2,1% în anul 2015 față de anul 2014, fapt ce demonstrează o orientare a călătorilor pentru parcursuri mai lungi.

Evoluția principalilor indicatori ce caracterizează activitatea de transport a CFR Călători pentru anul 2015 comparativ cu aceeași perioadă a anului 2014 este :

	2014	2015	2015/2014 (%)
Trenuri /zi	1.363	1.338	98,2
mii tren.km	50.416	50.265	99,7
mil. loc. km	130.805	127.335	97,3
mil. căl. km	4.526	4.619	102,1
mii căl. exp.	56.122	54.987	98,0

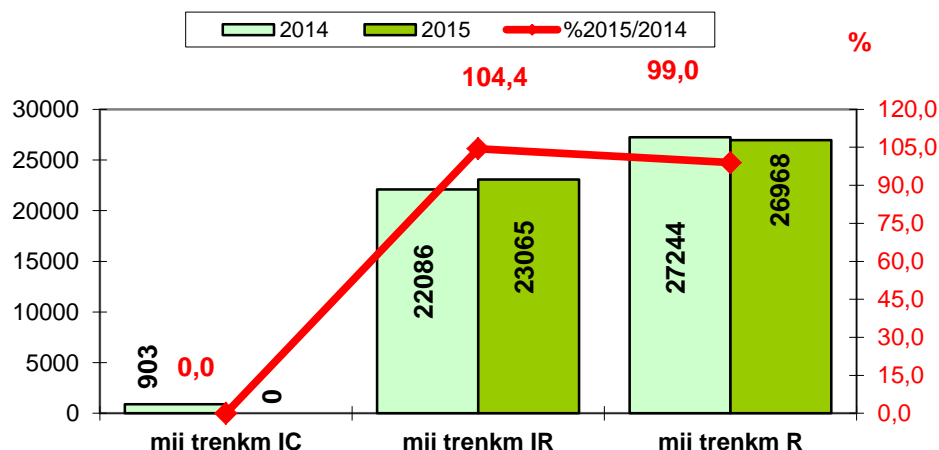
Evoluția lunară a indicatorului **tren.km** pe anul 2015 comparativ cu anul 2014 este



prezentată în graficul următor:

Dupa cum se observa, indicatorul **tren.km** a avut o evoluție variabilă pe parcursul anului 2015 comparativ cu anul 2014.

Pe ranguri de tren, indicatorul **tren.km IC** în anul 2015 a scăzut la 0 datorită transformării trenurilor Intercity în Interregio, pentru creșterea gradului de accesibilitate la călătoria cu trenul.

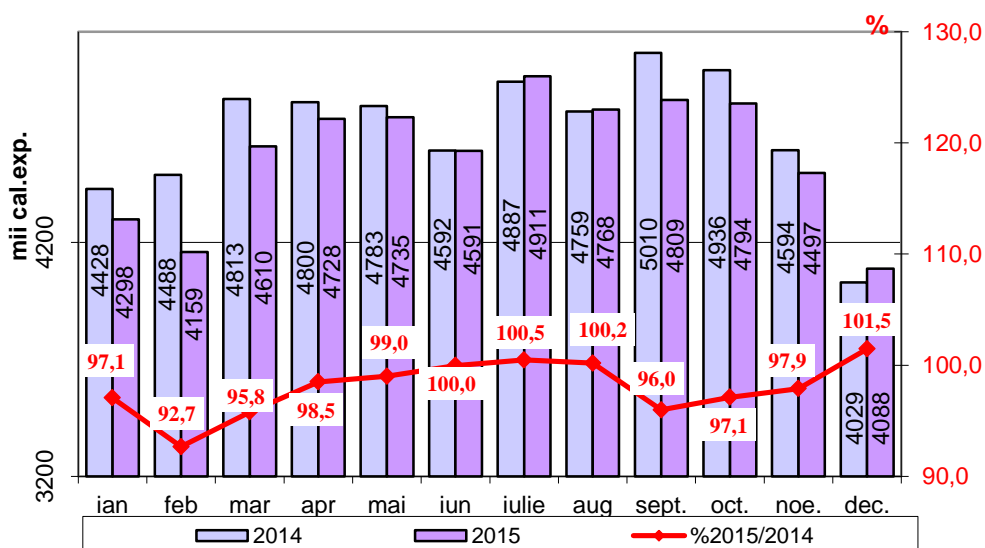


Valoarea indicatorului **calatori expediați**, defalcat pe rang de tren, comparativ cu aceeași perioadă a anului 2014 este :

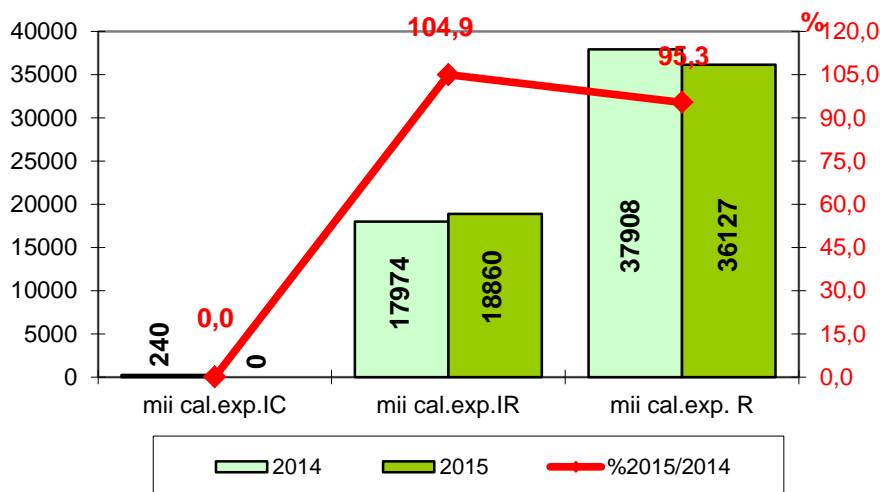
INDICATORUL			Total an	
Călători expediați	U. M		VALOARE	2015/2014 %
IC	mii. căl.	2014	240	0.00
		2015	0	
IR		2014	17.974	104.90
		2015	18.860	
R		2014	37.908	95.30
		2015	36.127	

Evoluția lunară a indicatorului **călători expediați** și realizările în funcție de rangul trenurilor, pe anul 2015 comparativ cu anul 2014, se regăsesc în graficele următoare:

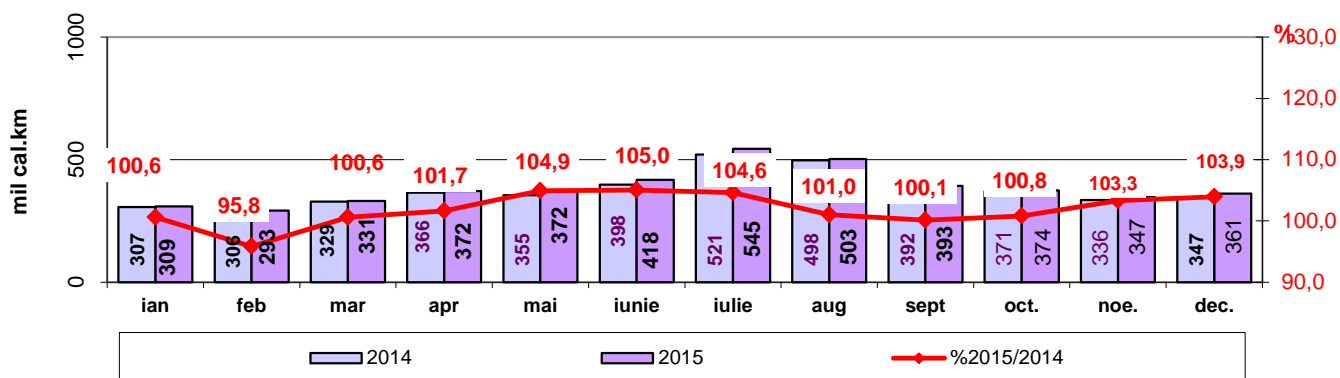
Se observă că indicatorul calatori expediați în anul 2015 comparativ cu anul 2014 a avut o evoluție fluctuantă.



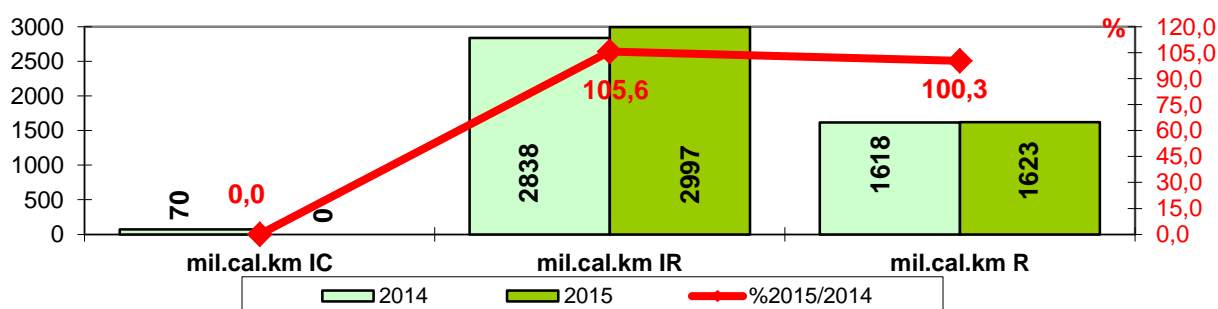
Pe rang de tren se observă o creștere a călătorilor expediați la trenurile IR și o scădere la trenurile R.



Evoluția lunară a indicatorului **parcurs călători** și realizările în funcție de rangul trenurilor pe anul 2015 comparativ cu anul 2014 se regăsesc în graficele următoare:



Indicatorul cantitativ parcursul călătorilor, exprimat prin mil căl.km, a crescut cu 2,1% în anul 2015 față de anul 2014.



Se observă creșterea indicatorului parcursul călătorilor la trenurile IR cu 5,6% față de anul 2014, iar la trenurile R este o creștere de 0,3%.

III. ACTIVITATEA DE EXPLOATARE

Exploatare material rulant motor (Locomotive, automotoare și rame electrice)

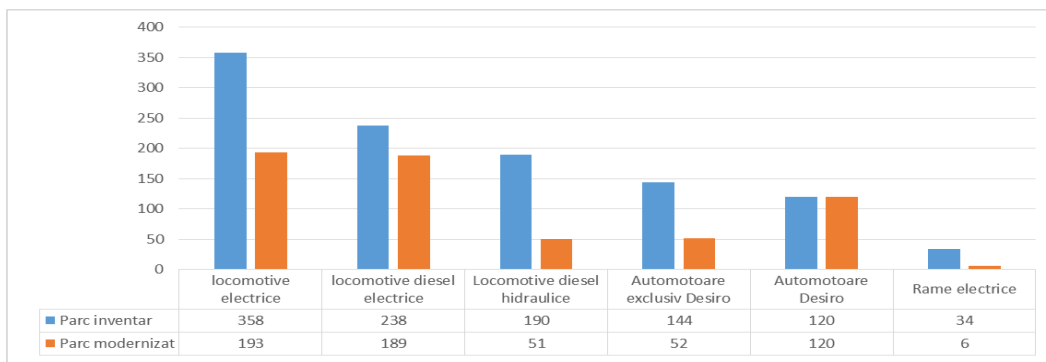
Prezentare parc

La sfârșitul anului 2015, parcul inventar de mijloace tracțiune aparținând CFR Călători cuprindea:

- 358 locomotive electrice;
- 238 locomotive Diesel electrice;
- 190 locomotive Diesel hidraulice (din care 6 locomotive în parcul auxiliar 180 CP și 450 CP);
- 264 automotoare, dintre care:
 - 120 automotoare Desiro;
 - 133 automotoare serii 700, 900, 1000, 282, LVT, DUEWAG;
 - 11 automotoare ADH 11;
- 34 rame electrice Z 6100; 6300;
- 6 locomotive Diesel mecanice (parc auxiliar 120 CP);

Parcul total de locomotive, automotoare și rame electrice este de 1090 vehicule motoare la care se adaugă 2 vagoane WIT.

În aceste condiții, ponderea parcului de locomotive, automotoare și rame electrice modernizate din totalul parcului inventar, se prezintă astfel:



Parcurs mediu zilnic

În anul 2015 s-a înregistrat o creștere a PMZ față de cel din 2014 la LE și LDE prin schimbarea sistemului de remorcare.

	Plan 2015	Realizat 2014	Realizat 2015	% R2015/R2014	% R2015/P2015
PMZ LE	400	395	401	101,5	100,2
PMZ RE	277	294	281	95,5	101,4
PMZ LDE	306	288	306	106,2	100,0
PMZ LDH	227	207	189	91,3	83,2
PMZ AM	294	303	292	96,3	99,3

Consum de combustibil

Comparativ cu anul 2014, s-au obtinut urmatoarele rezultate:

	Plan 2015	Realizat 2014	Realizat 2015	% R2015/R2014	% R2015/P2015
CST 1 [tone rem./miltbr.km]	12,98	12,77	12,75	99,8	98,2
CST 2 [tone rem./miitr.km]	1,82	1,82	1,81	99,4	99,4

Consumul de motorina este influentat de cresterea parcului activ la LDE:

➤ În anul 2015, în activitatea de remorcare a trenurilor, consumul specific de combustibil CST1 exprimat în tone remorcare/ miltbrkm a scăzut cu 0,2 %, respectiv 12,75 t / miltbrkm realizat în 2015 față de 12,77 t / miltbrkm în 2014.

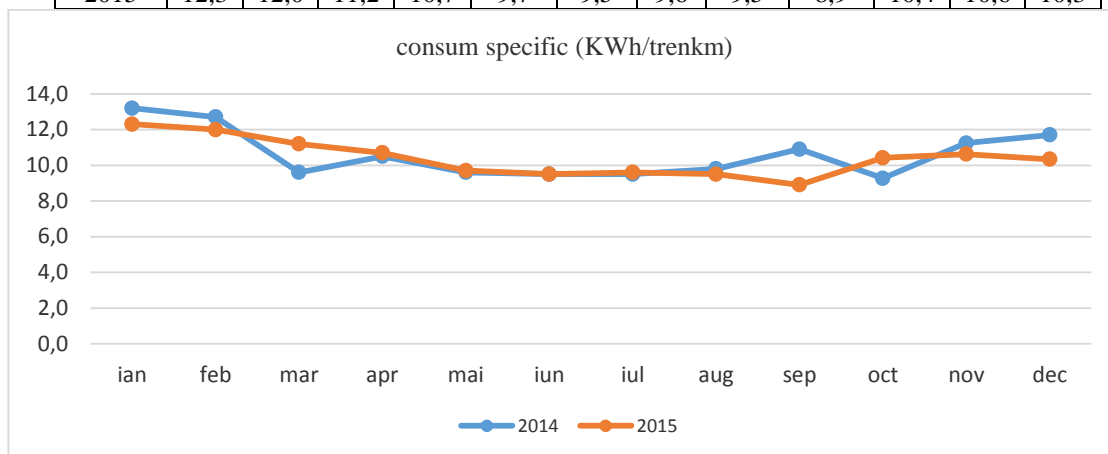
➤ consumul specific de combustibil CST 2 exprimat în kg remorcare / trkm a scăzut cu 0,6% fata de cel realizat in anul 2014.

Energia electrică de tracțiune

În anul 2015, pentru remorcarea trenurilor de călători cu tracțiune electrică, s-au consumat 329.377.017 KWh față de 329.694.309 KWh consumați în anul 2014.

Consumul specific de energie electrică de tracțiune (KWh/trenkm) a evoluat astfel:

	ian	feb	mar	apr	mai	iun	iul	aug	sep	oct	nov	dec
2014	13,2	12,7	9,6	10,5	9,6	9,5	9,5	9,8	10,9	9,3	11,2	11,7
2015	12,3	12,0	11,2	10,7	9,7	9,5	9,6	9,5	8,9	10,4	10,6	10,3



Exploatare material rulant remorcat

Prezentare parc

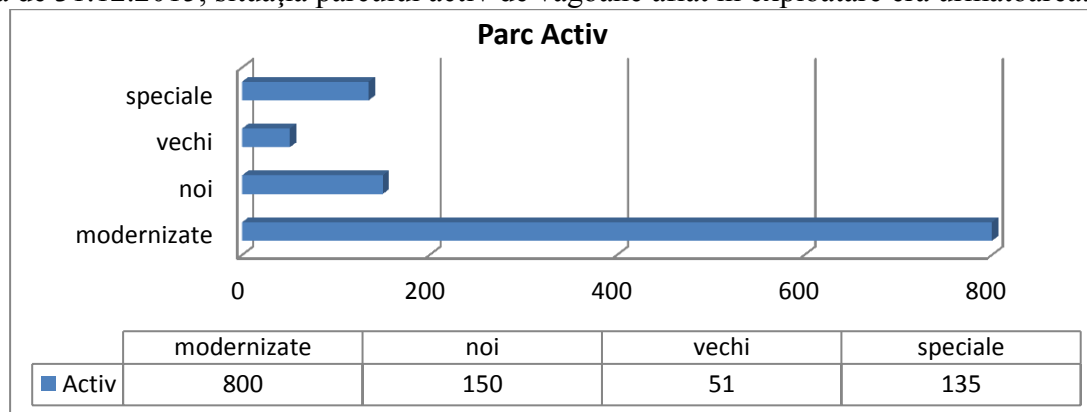
În prezent, în structura parcului inventar al CFR Călători se regăsesc un număr de **2.290** vagoane în următoarea structură:

- 304 vagoane de construcție nouă, fabricate în perioada 1996-2011, climatizate, apte de circulație cu viteze de 160 – 200 km/h.
- 929 vagoane modernizate în intervalul 1997-2013, dintre care 406 nedotate cu instalații de climatizare, 164 vagoane etajate individuale și 28 vagoane etajate grupate în 7 formații fixe de câte 4 vagoane - trenuri etajate
- 806 vagoane nemodernizate, dintre care 72 de vagoane fabricate în Germania în 1993

În cadrul grupei de vagoane speciale sunt incluse:

- 227 vagoane cu locuri de dormit, din care 9 de construcție nouă, în perioada 2009 – 2011;
- 22 vagoane restaurant modernizate în perioada 2002-2008
- 2 vagoane seria 9883 destinate transportului de automobile în trenuri de călători.

La data de 31.12.2015, situația parcului activ de vagoane aflat în exploatare era următoarea:



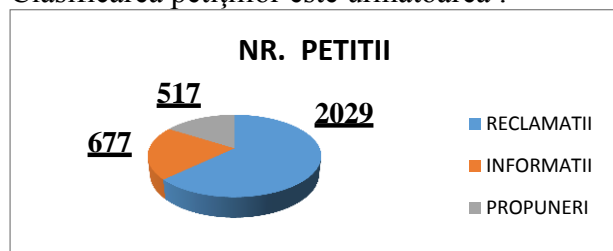
IV. RELAȚII CU CLIENTII

În anul 2015, Compartimentul Relații cu Clientii din structura CFR Călători a primit și tratat, conform prevederilor Ordonanței de Guvern nr.27/2002 – privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, cu modificările și completările ulterioare, **3.223** de petiții, în care au fost evidențiate peste 2.100 aspecte de interes pentru publicul călător.

De asemenea, prin numărul apelabil gratuit din rețeaua Telekom, 0800.88.44.44 – TELVERDE, au fost înregistrate **870** de apeluri, prin care s-au solicitat informații despre mersul trenurilor în trafic intern și internațional și tarife de călătorie.

Dintre cele **3.223** de petiții, 63% reprezintă reclamații, 21% informații și 16% propuneri și solicitări.

Clasificarea petițiilor este următoarea :



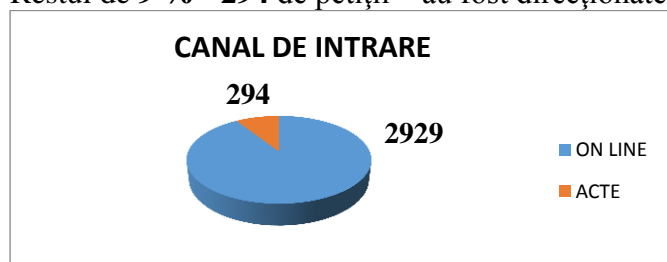
Nemulțumirile clienților existenți sau potențiali, exprimate în **2.029** reclamații, ceea ce reprezintă un procent de **63%** din total, fac referire în primul rând de condițiile și confortul oferit, la asigurarea unei temperaturi optime în timpul călătoriei, curățenia și igiena necesară, întârzierile din parcursul călătorilor, mersul trenurilor.

Procentul de **21%**, respectiv **677** din totalul petițiilor primite, sunt solicitări de informații, referitoare la mersul trenurilor, tariful legitimațiilor de călătorie, pe tipuri de oferte, atât în trafic intern cât și internațional, drepturile și obligațiile călătorilor acordate în baza unor legi, decrete, în baza Regulamentului European 1371/2007, modul de utilizare a aplicațiilor informatice disponibile on line, etc.

Procentul de **16%** din totalul petițiilor primite respectiv **517**, reprezintă propuneri și solicitări pentru mersul de tren, modificarea compunerii trenurilor prin suplimentarea numărului de vagoane, mai ales la trenurile cu care circulă navetiștii pe toate secțiile de circulație.

În **91%** din cazuri – **2.929** petiții, calea de intrare a fost on line, la adresele de e-mail relpublic@cfrcalatori.ro, propunerimersdetren@cfrcalatori.ro.

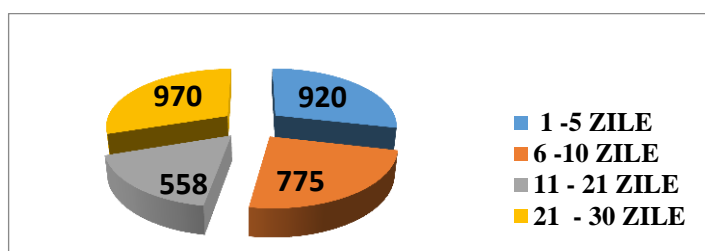
Restul de **9 %** - **294** de petiții – au fost direcționate de la instituții/ autorități.



Timpul de răspuns

Conform datelor înscrise în graficul de mai jos, intervalele predominante de rezolvare a petițiilor sunt cuprinse între 1 – 5 zile - **558** petiții, 6 – 10 zile - **775** petiții, 11 – 21 zile - **920** petiții, între 22 - 31 zile - **970** petiții.

Menționăm că toate petițiile au fost tratate conform prevederilor legale din Ordonanța de Guvern nr.27/2002 – privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, cu modificările și completările ulterioare.



La **17%** dintre petiții, CFR Călători a răspuns într-un interval de timp foarte scurt, și anume de până la 5 zile calendaristice.

Acest lucru a fost posibil datorită vitezei de reacție a serviciului la solicitările publicului.

Menționăm că peste **33%** din petiții, au fost tratate într-un interval de timp de până la 20 de zile calendaristice, deoarece a fost necesar să se cercetească activitatea desfășurată de personalul de serviciu.

Toate petițiile au fost analizate și în toate situațiile în care au existat suficiente date (concrete), a fost cercetat personalul propriu și s-au întocmit dosare de cercetare finalizate cu sancționarea acestuia, atunci când vinovăția sa a putut fi dovedită.

Cercetările au fost manageriate în general de serviciile de specialitate din cadrul societății și realizate la sucursale și unitățile de bază, iar răspunsurile către petenți au respectat rezoluția acestora.

V. ACTIVITATEA IN DOMENIUL PROTECȚIEI MEDIULUI

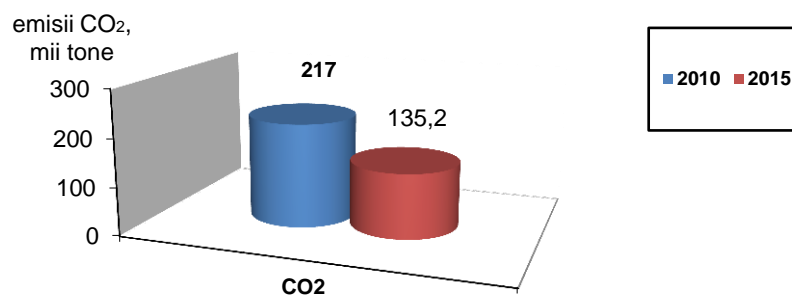
În domeniul protecției mediului, CFR Călători promovează o politică de mediu care susține conceptul potrivit căruia, transportul feroviar este recunoscut drept mijlocul de transport cu cel mai mic impact asupra mediului.

Activitatea de protecție a mediului se desfășoară pe trei direcții:

- Conformitatea cu legislația și alte cerințe aplicabile;
- Prevenirea poluării;
- Sistemul de managementul de mediu.

CFR Călători susține angajamentul CER în spiritul obiectivelor UE de reducere a emisiilor de CO₂ răspunzătoare pentru efectul de seră, printr-un angajament individual de diminuare a emisiilor specifice de CO₂ cu 21% și a emisiilor totale de CO₂ cu 31% până în anul 2020.

Evoluția emisiilor de CO₂ provenite din tracțiunea diesel, rezultate din activitatea de transport de călători în anul 2015, comparativ cu anul 2010, este prezentată mai jos.



- Evoluția emisiilor de CO₂ provenite din tracțiunea diesel, în perioada 2005-2015 este :

