

# **RAPORT DE ACTIVITATE AL SNTFC „CFR CALATORI”- SA pentru perioada 01 ianuarie – 31 decembrie 2016**

(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 pentru perioada 2016-2020 cu Ministerul Transporturilor, aprobat prin Hotărâre de Guvern nr.231/2016 și care se actualizează anual prin Act adițional, 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 organizeze recepția materialului rulant, a instalațiilor și echipamentelor la unitățile furnizoare și de reparații, în scopul asigurării unei calități corespunzătoare siguranței circulației feroviare;

- să stabilească, cu respectarea prevederilor legale, normativele 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

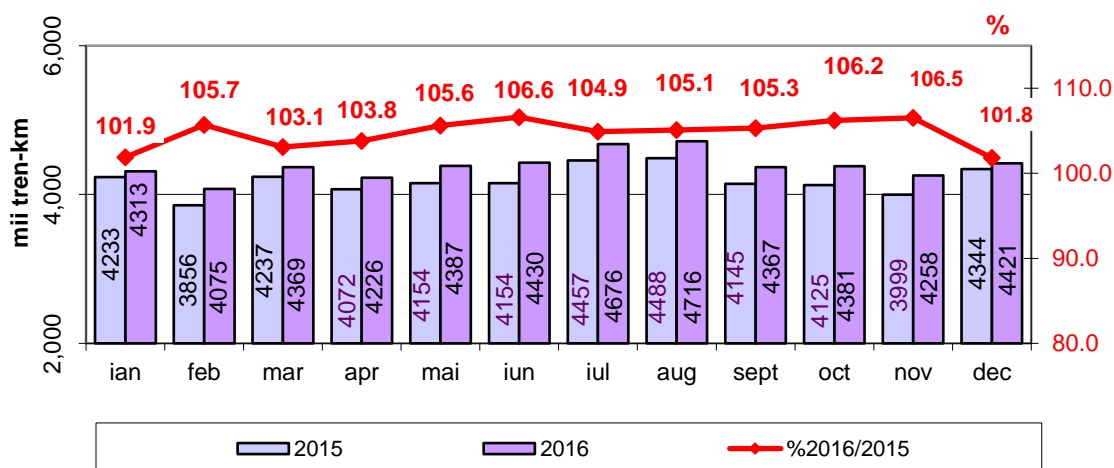
În anul 2016, pe întreaga rețea feroviara au circulat zilnic în medie 1.398 trenuri, cu 4,5 % mai multe față de anul 2015, oferind astfel o capacitate de transport, exprimata în **locuri \*km**, cu 6,8 % mai mare, comparativ cu anul 2015.

Oferta de transport, exprimata în **tren\*km**, a crescut cu 4,5 % în anul 2016 fata de anul 2015. Fluxul de călători, exprimat în **calatori expediati**, a înregistrat o scadere de 3,8 % în anul 2016 față anul 2015, iar parcursul acestora, exprimat în **calatori\*km**, s-a redus cu 3,4 % în anul 2016 fata de anul 2015.

Evoluția principalilor indicatori ce caracterizează activitatea de transport a CFR Călători în anul 2016 comparativ cu anul 2015 este:

Indicator	U.M.	2015	2016	%
Trenuri/zi	tren/zi	1.338	1.398	104,5
Locuri km	mil.loc*km	12.734	13.600	106,8
Tren km	mii tren*km	50.265	52.616	104,7
Calatori expediati	mii cal.	54.987	52.899	96,2
Calatori km	mil.cal.*km	4.619.321	4.459.958	96,6

Evoluția lunară a indicatorului **tren-km** în anul 2016 comparativ cu anul 2015 este:

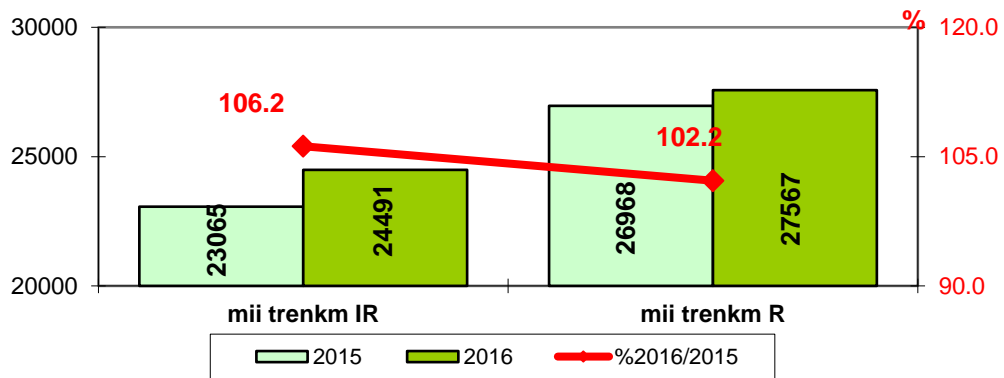


Indicatorul **tren-km** a crescut în mod constant pe tot parcursul anului 2016 fata de aceeași perioada din 2015, politica societății fiind de **creștere a ofertei de transport**.

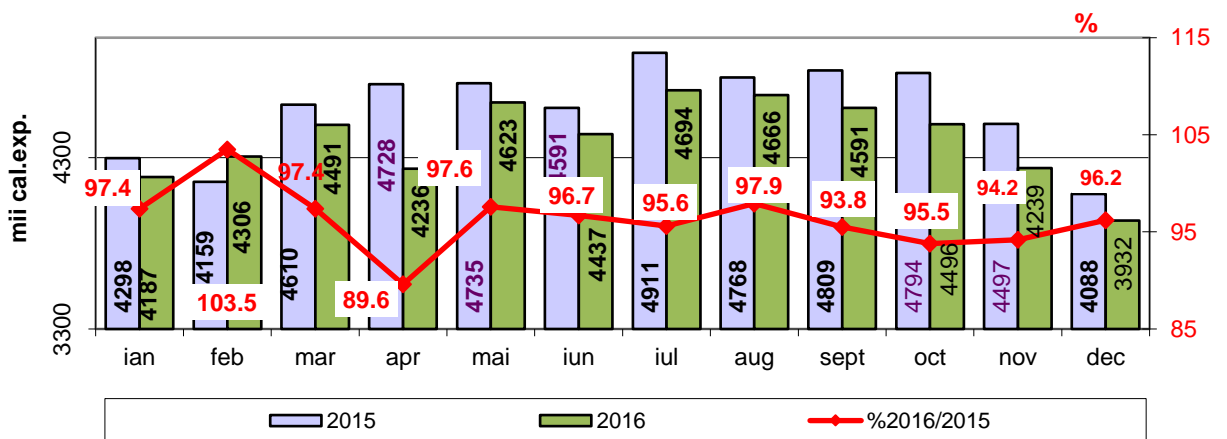
Evoluția indicatorului **tren-km pe ranguri de tren** în 2016 fata de 2015 este:

Indicator	U.M.	2015	2016	%
Tren-km IR	mii tren-km	23.065	24.491	106,2
Tren-km R	mii tren-km	26.968	27.567	102,2

Indicatorii **tren-km Interregio** și **tren-km Regio** au înregistrat o creștere sensibilă în anul 2016 față de anul 2015, cu 6,2%, respectiv 2,2%.



Evoluția lunară a indicatorului **călători expediți** pentru anul 2016 comparativ cu anul 2015, este prezentată în următorul grafic:



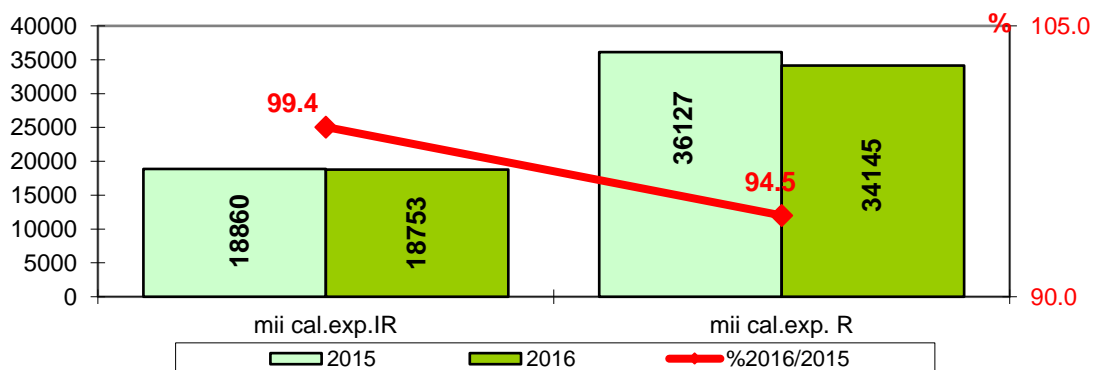
În afara de luna februarie, când numărul călătorilor expediți a crescut în 2016 față de 2015, în toate celelalte luni din 2016 s-a înregistrat o scădere sensibilă față de 2015.

Evoluția indicatorului **calători expediți pe ranguri de tren** anul 2016 comparativ cu anul 2015 este prezentată în următorul tabel:

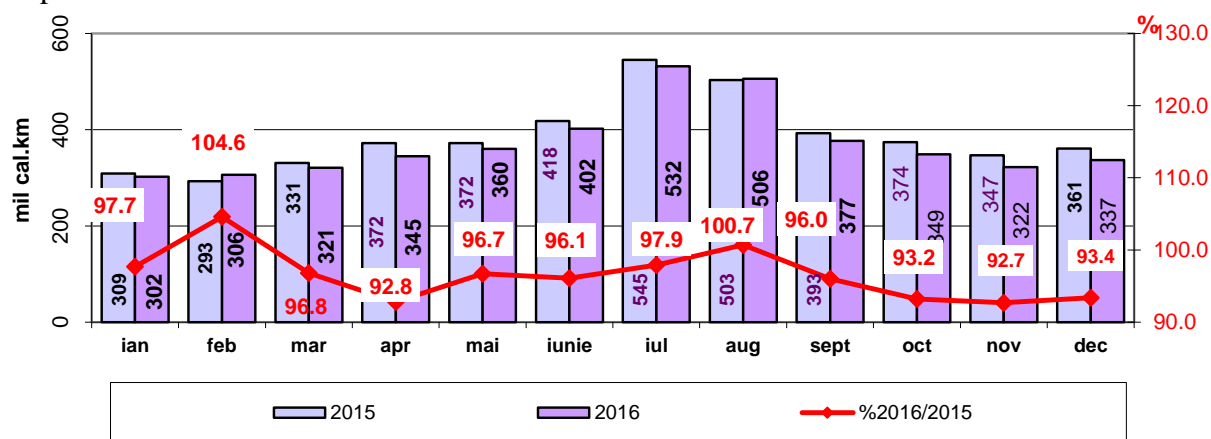
Indicator	U.M.	2015	2016	%
<b>Cal.exp. IR</b>	mii cal.exp.	18.860	18.753	99,4
<b>Cal.exp. R</b>	mii cal.exp.	36.127	34.145	94,5

Fluxul de călători, exprimat în **călătorii expediți**, la trenurile Interregio a scăzut cu 0,6 % în anul 2016 față de anul 2015.

La trenurile Regio fluxul de călători a scăzut cu 5,5 % în anul 2016 față de anul 2015.



Evoluția lunară a indicatorului **parcursul călătorilor, exprimat in mil.cal.km**, in anul 2016 comparativ cu anul 2015 este:

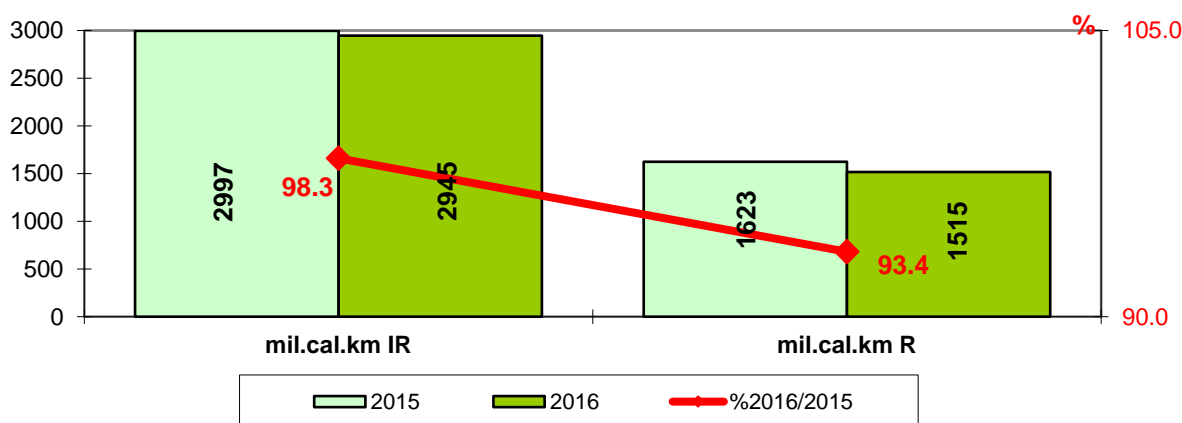


In afara de lunile februarie si august 2016 comparativ 2015 cand parcursul calatorilor a crescut, in toate celelalte luni indicatorul **parcursul calatorilor** a inregistrat o evolutie descendenta in 2016 fata de 2015.

Evolutia indicatorului **parcurs calatori pe ranguri de tren** anul 2016 comparativ cu anul 2015 este:

Indicator	U.M.	2015	2016	%
<b>Parcurs cal. IR</b>	mil. cal.km	2.996	2.945	98,3
<b>Parcurs cal. R</b>	mil. cal.km	1.622	1.515	93,4

Indicatorul **parcursul calatorilor IR** si **IR** a inregistrat o scadere in anul 2016 fata de anul 2015.



Din analiza efectuata pentru 12 luni ale anului 2016, comparativ cu aceeași perioadă a anului 2015 a indicatorilor „Călători expediți” și „Parcurs Călători”, se constată o scădere a celor doi indicatori, la trenurile Regio.

Acest fapt este cauzat într-o mare măsură, atât de condițiile meteo nefavorabile din luna ianuarie 2016, care au condus la suspendarea circulației unor trenuri pe câteva secții de cale ferată, cât și de unele lucrări de infrastructură survenite pe unele secții de cale ferată, ceea ce a dus la anularea unor trenuri.

Deasemenea, o altă cauză o reprezintă scăderea numărului de abonamente la trenurile Regio din cauza faptului că unii agenți economici au asigurat transportul navetistilor cu mijloace auto proprii.

### III. ACTIVITATEA DE EXPLOATARE

#### Exploatare locomotive

##### Prezentare parc

La sfârșitul trim IV din 2016, 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:

##### Indicatori de tracțiune

În anul 2016, la nivelul rețelei SNTFC "CFR Călători" SA, în activitatea de tracțiune s-au realizat următorii indicatori tehnico – economici.

##### Parc activ 12 luni 2016

Parc activ	Plan 2016	Realizat 2015	Realizat 2016	% R2016/R2015	% R2016/P2016
LE	214	220	220	100.0	102.8
RE	7	6	7	116.6	100.0
LDE	80	81	79	97.5	98.7
LDH	54	58	57	98.2	105.5
AM	108	109	105	96.3	97.2

În anul 2016 s-a utilizat în remorcarea trenurilor și la manevră un parc total de material rulant motor mai mic decât cel din anul 2015 cu creștere, respectiv scădere pe sisteme de remorcare în funcție de turnusul stabilit.

În anul 2016 s-au realizat reparații planificate tip RR, RG, R7, R8 după cum urmează:

- 10 RR – locomotive electrice;
- 9 RR – locomotivă diesel electrice modernizată GM;
- 1 RR – locomotivă diesel hidraulice cu IT;
- 7 RG – automotoare seriile 900;
- 17 R7 – automotoare Desiro SR20D
- 35 R8 – automotoare Desiro SR20D.

##### Parcurs mediu zilnic

În anul 2016 s-a înregistrat o creștere a PMZ față de cel din 2015 la toate sistemele de remorcare printr-o gestionare mai bună a parcului de material rulant motor corelat cu turnusurile.

12 luni 2016	Plan 2016	Realizat 2015	Realizat 2016	% R2016/R2015	% R2016/P2016
PMZ LE	413	401	406	101.2	98.3
PMZ RE	308	281	302	107.4	98.0
PMZ LDE	315	306	318	103.9	100.9
PMZ LDH	210	189	211	111.6	100.4
PMZ AM	314	292	319	109.2	101.5

### Consum de combustibil

Comparativ cu anul trecut s-au obtinut urmatoarele rezultate:

12 luni 2016	Plan 2016	Realizat 2015	Realizat 2016	% R2016/R2015	% R2016/P2016
CST 1 [tonerem./miltbr.km]	12.56	12.75	12.19	95.6	97.0
CST 2 [tone rem./miitr.km]	1.79	1.81	1.76	97.2	98.3

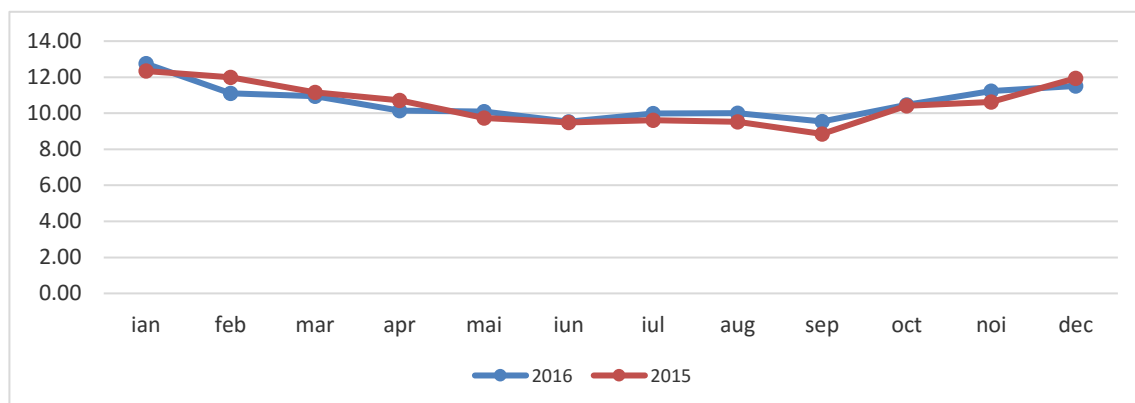
➤ În anul 2016, în activitatea de remorcare a trenurilor, consumurile specifice de combustibil CST1 exprimat în tone remorcare/ miltbrkm si CST 2 exprimat în kg remorcare / trkm au scazut fata de anul 2015.

### Energia electrica de tracțiune

În 12 luni 2016, pentru remorcarea trenurilor de călători cu tracțiune electrică, s-au consumat 341.166.985 KWh față de 329.377.017 KWh consumați în 12 luni 2015, reprezentând o creștere de 3,5 %.

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

	ian	feb	mar	apr	mai	iun	iul	aug	sep	oct	noi	dec
2016	12.75	11.11	10.95	10.14	10.09	9.53	9.99	10.00	9.54	10.47	11.23	11.52
2015	12.34	12.00	11.16	10.72	9.74	9.49	9.61	9.53	8.85	10.42	10.62	11.94



### Reducerea consumului de combustibil

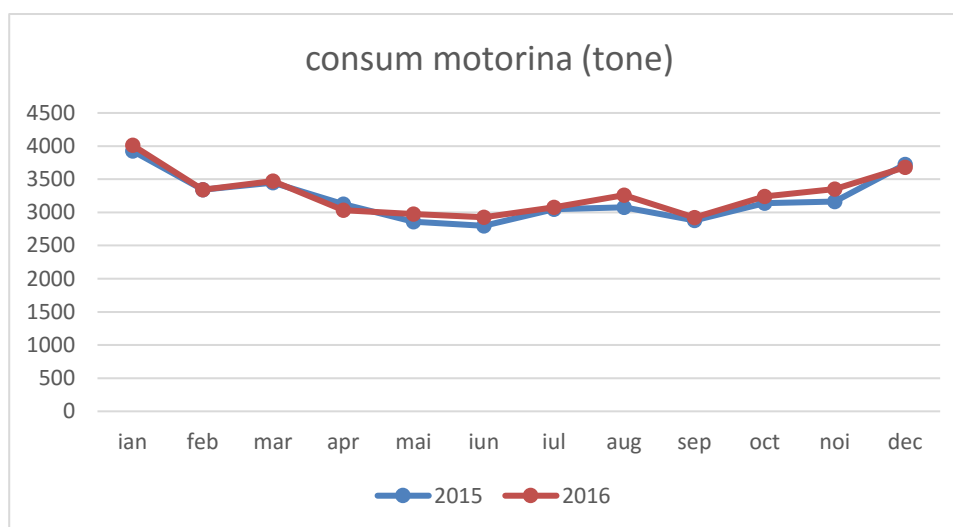
Pentru stabilirea echilibrului economico-financiar al companiei, managementul societății a demarat mai multe programe având drept scop reducerea cheltuielilor înregistrate în activitatea de exploatare, dintre care și reducerea consumului de motorină în activitatea de manevră și remorcare a

trenurilor de călători prin gestionarea optimă a materialului rulant motor precum și prin continuarea aplicării măsurilor de eliminare a supraconsumului sau sustragerilor de motorină:

- Schimbare sistem de remorcare (înlocuire trenuri de călători în compunere clasică cu automotoare)
- Urmărirea consumului de combustibil prin aplicarea prevederilor tuturor reglementărilor stabilite în vederea eliminării supraconsumului de combustibil
- Urmărirea cantităților de combustibil alimentate în concordanță cu cantitățile necesare stabilite în urma determinărilor.

Evoluția consumului fizic de motorină se prezintă astfel:

	ian	feb	mar	apr	mai	iun	iul	aug	sep	oct	noi	dec
2015	3927	3341	3447	3124	2861	2798	3047	3075	2879	3139	3162	3723
2016	4012	3341	3473	3035	2973	2928	3076	3260	2923	3239	3354	3682



## Exploatare vagoane

### Prezentare parc

La data de 31.12.2016, în structura parcului inventar al S.N.T.F.C. „CFR Călători” S.A. existau un număr de **2.283** vagoane în următoarea structură:

Parc vagoane		Construcție nouă	Modernizate/adaptate la infrastructura CFR	Nemodernizate	Total
Vagoane clasă	nr. unități	304	944	783	2031
	% din parc inventar	14,97%	46,48%	38,55%	
Vagoane speciale	nr. unități	9	231	12	252
	% din parc inventar	3,57%	91,67%	4,76%	
Total	nr. unități	313	1175	795	2.283
	% din parc inventar	13,71%	51,47%	34,82%	

În cadrul grupeii de vagoane clasă sunt incluse:

- 304 vagoane de construcție nouă, fabricate în perioada 1996-2011, climatizate, apte de circulație cu viteze maxime de 160 – 200 km/h,
- 944 vagoane modernizate în intervalul 1997-2016, 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,
- 783 vagoane nemodernizate, dintre care 57 de vagoane fabricate în Germania în 1993.

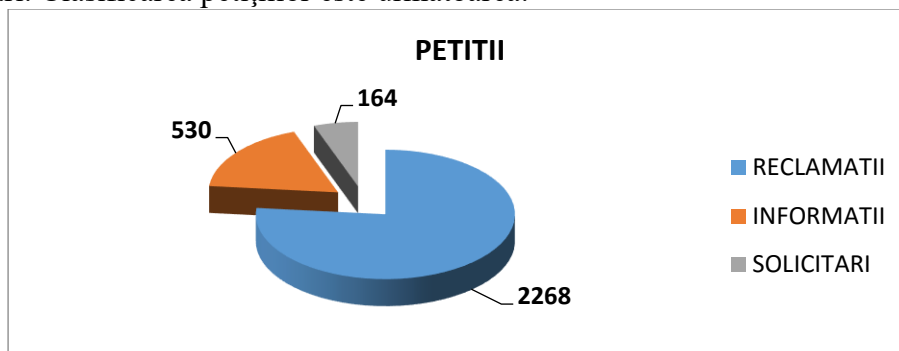
În cadrul grupei de vagoane speciale sunt incluse:

- 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,
- 1 vagon seria 9830 - UWSc.

#### IV. RELAȚII CU CLIENȚII

În anul **2016**, Serviciul Relații cu Clienții al SNTFC CFR Călători a primit și tratat, conform prevederilor Ordonanței nr.27/2002, aprobată cu modificări prin Legea 233/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, **2.962** de petiții, în care au fost evidențiate peste **2.500** aspecte de interes pentru publicul călător.

Dintre cele **2962** de petiții, cca **76%** reprezintă reclamații, **18%** informații și **6%** propuneri și solicitări. Clasificarea petițiilor este următoarea:



Nemulțumirile clienților existenți sau potențiali, exprimate în **2.268** reclamații, este provocată în primul rând de condițiile și confortul oferit, nemulțumiri referitoare la asigurarea unei temperaturi optime în timpul călătoriei, curățenia și igiena necesară, întârzierile din parcursul călătorilor.

Comparativ cu anul 2015, în anul 2016 numărul total al petițiilor înregistrate la INFORMATII, PROPUNERI SI SOLICITARI este cu un procent de **9%** mai mic. Această scădere provine din scăderea numărului de cereri de informații referitoare la compunerea trenurilor și mersul de tren, solicitări de rezervări locuri, cu prioritate despre tarife calculate pe baza ofertelor și facilităților în trafic intern și internațional.

Acest fapt se datorează modificării paginii site-ului [www.cfrcalatori](http://www.cfrcalatori.ro) care este mult mai bine prezentată, în mod detaliat, pentru publicul călător, informațiile furnizate conducând la o mai bună comunicare între societate și clienți.

Numărul petițiilor referitoare la calitatea serviciilor, care cuprinde servirea și supravegherea publicului călător, servicii oferite de personalul comercial a fost în scădere cu un procent de **1,13%**. Aceasta se datorează disciplinei, seriozității și instruirii în permanență a personalului de la casele de bilete din stațiile de cale ferată, birouri de voiaj și personalului de drum care are contact direct cu publicul călător.

Numărul petițiilor referitoare la calitatea serviciilor, care cuprinde condițiile din vagoane, a fost în creștere cu un procent de **4%**. Nemulțumirile vizau o serie de aspecte referitoare la condițiile oferite în vagoanele aflate în circulație, legate de : ▪ Lipsa aer condiționat; ▪ Salubritate defectuoasă; ▪ Tapiterie murdară; ▪ Lipsa vagoane.

Procentul de **17%**, respectiv **530** informații, din totalul petițiilor primite, reprezintă informațiile referitoare la mersul trenurilor, tariful legitimațiilor de călătorie, pe tipuri de oferte, pe care doresc să le întreprindă, 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 al aplicațiilor informatice disponibile on line.

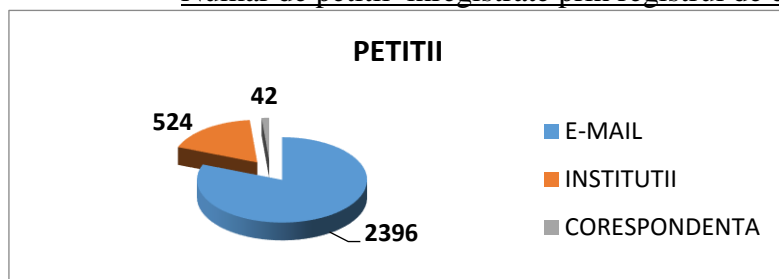
Procentul de 6% reprezentând **164** propuneri și solicitări – din totalul petițiilor primite, reprezintă propuneri pentru mersul de tren, modificarea compunerii trenurilor prin suplimentare numărului de vagoane, mai ales la trenurile cu care circulă navetiștii pe toate secțiile de circulație.

În **80%** din cazuri **2.268** petiții, calea de intrare a fost on line la adresa de e-mail [republic@cfrcalatori.ro](mailto:republic@cfrcalatori.ro) și modulul de reclamații și sesizări al site-ului nostru. Restul de **20 % - 566**



de petiții – au fost direcționate de la instituții/autorități, prin directorul general sau birourile de relații cu publicul din gări.

#### Numar de petii inregistrate prin registrul de evidenta

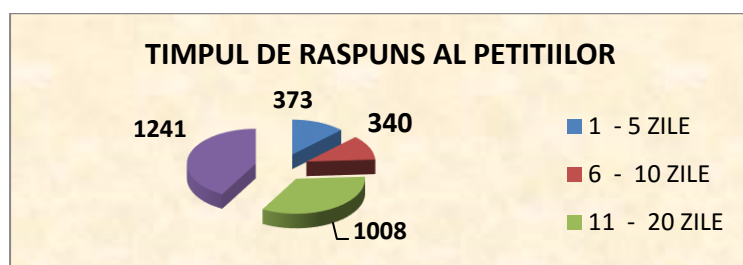


Prin sistemul callcenter TELVERDE, toate apelurile înregistrate au fost rezolvate telefonic.

#### Timpul de răspuns

Conform datelor înscrise în graficul de mai jos, intervalele predominante de rezolvare a petițiilor sunt cuprinse între 1 – 5 zile - **373** petiții, 6 – 10 zile - **340** petiții, 11 – 21 zile - **1008** petiții, între 22 - 31 zile - **1241** petiții.

Menționăm că toate petițiile au fost tratate conform prevederilor legale din ORDONANTA DE GUVERN NR.27/2002 – privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor.



La **12%** dintre petiții, Serviciul Relații cu Clienții al SNTFC CFR Călători SA a răspuns într-un interval de timp foarte scurt, de până la 5 zile calendaristice, în această privință înregistrând o evoluție favorabilă față de anul precedent.

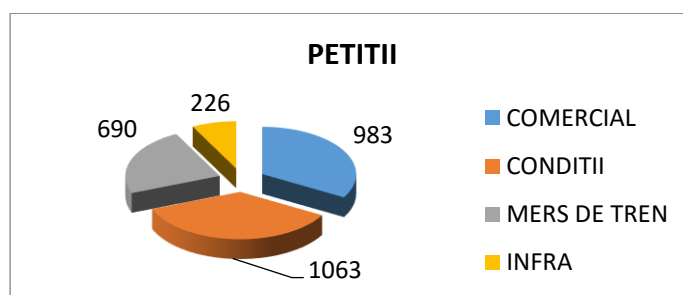
Menționăm că peste **74%** dintre petiții au fost tratate într-un interval de timp de până la 30 de zile calendaristice.

#### Clasificarea petițiilor pe aspecte semnalate de către petenți

Clasificarea petițiilor în funcție de ramura implicata este;

1. Comercial – trafic intern și internațional **1056** petiții
2. Vagoane - tipul vagonului clasa sau dormit **1063** petiții
3. Infrastructură - întârzierile **267** petiții
4. Mers de tren – **690** petiții

#### Repartiția numărului de petiții în funcție de ramuri



Calitatea serviciilor oferite de către personalul de tren și casiere, agențiile cfr sau serviciile de informare au fost menționate de către petenți în cca **4,26%**, ceea ce reprezintă un procent în scădere, față de **5,13%** (în anul 2015) din totalul sesizărilor astfel:

- activitatea personalului de tren și a organelor de control în **3%** dintre petiții

- activitatea personalului de la stații și serviciile de informații 021.9521, 021.9522 etc. sau birourile de informații c.f. într-un procent de **0,14%**;
- activitatea casierelor din stații, agenții de voiaj CFR și birouri de voiaj, într-un procent de **1,12%**.

Facem mențiunea că într-un procent majoritar, petenții greșesc ei înșiși, dar reclamă activitatea personalului CFR Călători, necunoscând reglementările în vigoare. În toate aceste situații, clienții au fost informați asupra prevederilor legale, precizându-li-se sursele de informare.

Pe tema mersului trenurilor s-au primit **690** petiții, circa **23,00%** din totalul de petiții, publicul solicitând:

- reînființarea de legături la trenurile în circulație, fie din cauza modificării graficului de circulație sau a anulării unor trenuri, fie noi solicitări și propuneri; asigurarea legăturilor cu trenurile operatorilor privați de pe secțiile secundare;
- reintroducerea unor trenuri pe distanțe scurte pentru navetă, sau de lung parcurs pentru călătorii săptămânale/ocasionale în trafic intern;
- modificarea orariilor trenurilor de pe ruta București – Constanța;
- asigurarea de trenuri directe și nu cu ramuri la alte trenuri în circulație (amintim solicitarea insistentă de a introduce tren direct Iași – Mangalia), astfel încât să fie eliminați timpii de așteptare mari și implicit durata de parcurs, reclamată ca fiind prea mare;
- reintroducerea trenurilor de călători pe toate secțiile unde a operat firma de transport Regiotrans.
- acordarea de opriri suplimentare sau suprimarea unora, conform necesităților proprii.

Subiectele „trafic intern, internațional, tarife și oferte” sunt legate în cea mai mare măsură de dorința de informare a publicului, dar au existat situații în care acesta a reclamat că tarifele ar fi prea mari.

Problematika restituirii a fost tratată în **840** petiții, procent de **28,00%** dintre petiții și a avut drept cauză imputarea nerealizării serviciului de transport în condițiile înscrise pe bilet și dorite/plătite/preținse de către clienți. Cauzele solicitărilor au fost determinate mai ales de întârzierea trenurilor, renunțarea la călătorie și nivelul serviciilor oferit la bordul acestora, dar și de taxarea în tren.

Pentru a se informa sau a reclama aspecte legate de aplicarea legilor privind unele gratuități sau reduceri acordate pentru anumite categorii de persoane (veterani de război - Legea nr. 44/1994, persoane cu dizabilități Legea nr. 448/2006, pensionari - Legea nr. 147/2000, studenți, elevi - Legea nr. 84/1995 etc.) s-au primit cca **175** de petiții, reprezentând 5% din totalul petițiilor, respectiv **4,89%** din totalul aspectelor semnalate. Dintre aceste petiții, peste **50%** au fost scrise de către elevi, studenți și pensionari, tratând probleme de interes personal. Aspectul des întâlnit, este valabilitatea carnetelor de cupoane valabile pe parcursul unui an calendaristic, an care se înscrie pe coperta carnetului de către unitatea de învățământ de apartenență. Completarea pe coperta carnetului de cupoane a anului universitar în locul anului calendaristic și folosirea cupoanelor pe parcursul anului universitar este contrară prevederilor ordinului menționat anterior.

Subiectele prioritare ale reclamațiilor cetățenilor au fost cele referitoare la:

- condițiile de circulație (întârzierea unor trenuri, relațiile BRASOV – TEIUS – VINTU DE JOS), precum și la activitatea personalului de tren (care primește foloase necuvenite de la călători, sau contravenienți nemulțumiți de aplicarea taxării în tren). De multe ori, nemulțumirea clienților se naște din necunoașterea reglementărilor, aceștia aflându-se în tren fără bilet valabil, deci în postură de călători frauduloși. Adesea, în această situație se află cei care beneficiază de reduceri pe calea ferată (studenți, elevi, pensionari, revoluționari, persoane cu handicap ...). Pentru a veni în sprijinul acestui tip de clienți trebuie se au în vedere măsuri de popularizare a prevederilor privind taxarea în tren;
- condițiile de călătorie (starea necorespunzătoare a vagoanelor, aerul condiționat nu funcționează sau funcționează prea tare, starea de curățenie/ igienă necorespunzătoare, automotoarele sunt incomode pe distanțe mai lungi, compunerea neadecvată fluxului de călători etc.);
- mersul de tren, solicitându-se repunerea în circulație a unor trenuri sau introducerea unora noi.
- tarifele care, după părerea unor clienți, nu concordă cu calitatea serviciilor, de data acesta includem aici ca factor important și viteza de circulație scăzută – durata prea mare de transport – aspect care nu este imputabil CFR Călători, ce este doar un operator de transport.
- printre cele mai importante problematice ce intră în directă responsabilitate a CFR Călători și reproșate de către călători sunt: sistemele de ventilație/încălzire care creează probleme mai ales în sezonul de vară cu temperaturi extreme, asigurarea legăturilor la și de la trenurile de rang pe relații

complementare de transport, comportamentul nepotrivit al personalului ce intră în directă legătură cu clienții.

Printre punctele de interes ale publicului, menționăm transportul bicicletelor (existând solicitări inclusiv în trafic internațional).

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 către serviciile de specialitate din centralul societății și realizate la nivelul sucursalelor regionale și al unităților de bază, iar răspunsurile către petenți au respectat rezoluția acestora.

## V. ACTIVITATEA ÎN DOMENIUL DE PROTECȚIE A MEDIULUI ÎNCONJURATOR

În domeniul protecției mediului, SNTFC 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.

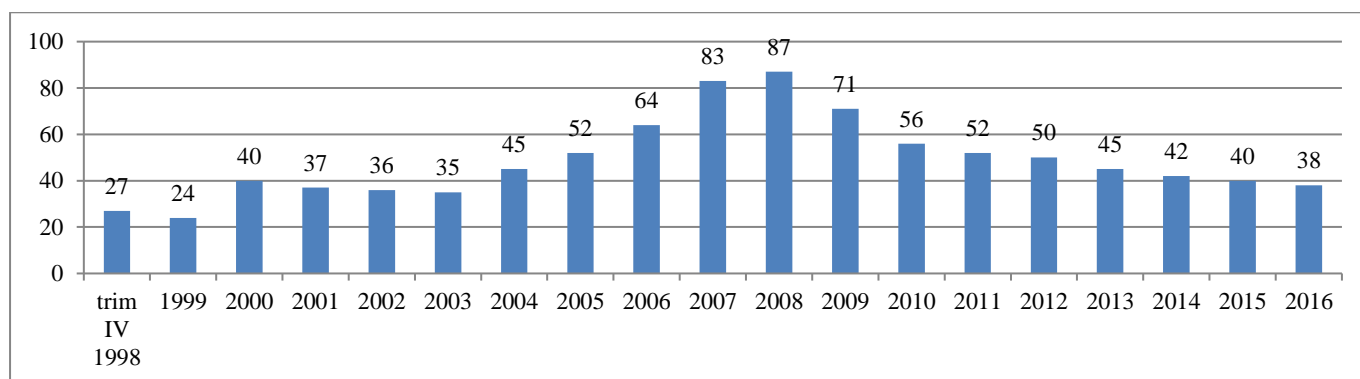
Activitatea de protecția mediului se desfășoară pe trei direcții:

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

### Conformitatea cu legislația și alte cerințe aplicabile

#### • Reglementarea funcționării obiectivelor din punct de vedere al protecției mediului:

Procedura de autorizare constituie un proces dinamic, iar stadiul autorizării suportă periodic modificări, acestea fiind emise pe termen limitat. Evoluția autorizării obiectivelor din punct de vedere al protecției mediului este prezentată mai jos:



#### • Programe de conformare

În anul 2016 s-au derulat 4 programe de conformare, realizându-se lucrările de conformare impuse în autorizațiile de mediu ale obiectivelor din rețea (depourile de locomotive Arad, Timișoara, Tecuci și revizia de vagoane Craiova).

3. Monitorizarea factorilor de mediu prin efectuarea de analize a indicatorilor fizico-chimici impuși prin autorizarea de mediu a punctelor de lucru ale societății.

Pentru monitorizarea calității factorilor de mediu, conform legislației în vigoare, subunitățile au programe proprii de monitorizare, analizele fiind efectuate de laboratoare de mediu specializate. Pentru anul 2016 au fost achiziționate servicii de monitorizare a factorilor de mediu în valoare de 119,455 mii lei, efectuându-se 571 analize, dintre care 442 analize apă uzată, 12 analize apă potabilă, 39 analize apă freatică, 8 analize apă pluvială, 50 analize probe sol, 17 analize emisii și 3 analize de zgomot.

• Alinierea la legislația și normele UE, promovarea reglementărilor și actelor normative, exprimarea poziției societății privind proiectele de acte normative ce transpun Directivele ale Consiliului European.

➤ Analiza proiectelor de acte normative elaborate pentru transpunerea Directivelor Comisiei Europene în legislația națională și comunicarea către Ministerul Transporturilor a punctului de vedere al societății privind:

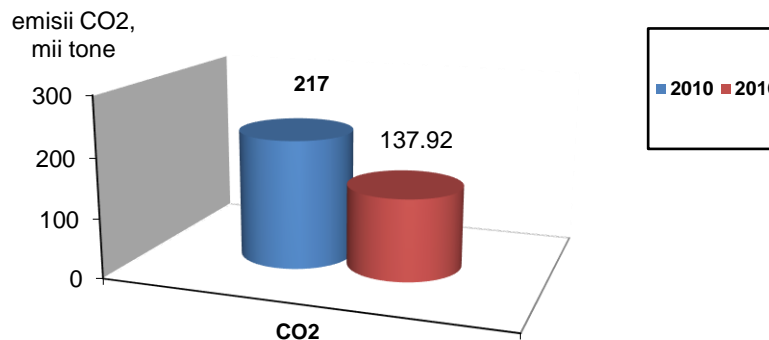
- proiectul de Hotărâre a Guvernului privind aprobarea Strategiei naționale privind schimbările climatice și a Planului Național de acțiune 2016-2020;
- proiectul de Hotărâre a Guvernului privind înființarea Sistemului Național pentru raportarea politicilor și măsurilor și pentru raportarea prognozelor emisiilor antropice de la surse și a eliminării de către absorbanți a gazelor cu efect de seră;
- proiectul de Hotărâre a Guvernului pentru abrogarea HG nr.1057/2013 pentru aprobarea Planului de management al Parcului Național Piatra Craiului;
- proiectul de OUG pentru modificarea și completarea Legii nr.211/2011 privind regimul deșeurilor.
- proiectul de HG privind aprobarea Strategiei Naționale de dezvoltare a eco-turismului în România-context, viziune și obiective 2016-2026
  - Analiza obiectivelor de dezvoltare durabilă și comunicarea punctului de vedere.
  - Analiza Planului Integrat de Calitate a Aerului și a Planului de menținere a calității aerului în Municipiul București și comunicarea punctului de vedere al societății la Ministerul Transporturilor..
  - Centralizarea și furnizarea datelor privind cheltuielile de mediu la nivelul societății pe 2015 și completarea Chestionarului cercetării statistice anuale “AS\_CPM\_CI-Cheltuieli pentru protecția mediului în întreprinderi în anul 2015” transmis de Institutul Național de Statistică.
  - Elaborarea Propunerilor de Acțiuni cu care CFR Călători participă la Planul de Acțiuni pentru implementarea Programului National de Reformă 2016(PNR 20126) solicitate de Ministerul Afacerilor Externe și comunicarea acestora Ministerului Transporturilor.
  - Realizarea bazei de date privind starea mediului, solicitată de Direcția Generală Management și Strategie în vederea elaborării de către Agenția Națională pentru Protecția Mediului a Raportului Anual privind starea mediului în România și transmiterea către Ministerul Transportului.
  - Elaborarea și comunicarea punctului de vedere către Ministerul Transporturilor privind Pregătirea Mandatului general al României în contextul Pachetului de măsuri propus de Comisia europeană privind tranziția către o economie cu emisii reduse de carbon.
  - Analiza Propunerii de Regulament al Parlamentului European și al Consiliului privind reducerea anuală obligatorie a emisiilor de gaze cu efect de seră de către statele membre în perioada 2021-2030 și comunicarea punctului de vedere către Ministerul Transporturilor

• **Angajamentul individual al societății de diminuare a emisiilor de CO<sub>2</sub> în cadrul UIC și CER.**

SNTFC susține angajamentul CER în spiritul obiectivelor UE de reducere a emisiilor de CO<sub>2</sub> răspunzătoare pentru efectul de seră, printr-un angajament individual de diminuare a emisiilor specifice de CO<sub>2</sub> cu 21% și a emisiilor totale de CO<sub>2</sub> cu 31% până în anul 2020.

- Realizarea bazei de date privind Energia și Emisiile de gaze. Calcularea emisiilor totale de CO<sub>2</sub> pe baza metodologiei UIC. Transmiterea anual la Uniunea Căilor Ferate Internaționale, la solicitarea acestui forum.

Evoluția emisiilor de CO<sub>2</sub> diesel provenite din tracțiune, rezultate din activitatea de transport de călători în anul 2016, este prezentată mai jos.



- Furnizare date și completarea Chestionarului transmis de Uniunea Căilor Ferate Internaționale privind costurile energetice ale societății legate de implementarea Directivei ETS și a Directivei privind energia regenerabilă.

### **Prevenirea poluării**

În anul 2016 au fost executate lucrări și au fost achiziționate servicii pentru protecția mediului, pentru prevenirea poluării și ameliorarea calității factorilor de mediu care au fost realizate prin Programul obiectivelor de investiții și dotări independente cu finanțare din fonduri proprii, Programul de reparații și întreținere, precum și din fonduri proprii de exploatare.

Cheltuielile totale pentru protecția mediului, în anul 2016 au necesitat suma estimativă de 16312,2 mii lei.

### **Sistemul de managementul de mediu**

Pe parcursul anului 2016 au continuat activitățile privind construirea unui sistem de management de mediu și implementarea acestuia la nivelul societății.

- Au fost stabilite obiectivele generale și țintele de mediu pentru 2016
- A fost elaborat programul de management de mediu pentru 2016, cu acțiuni prin care să se asigure îndeplinirea obiectivelor de mediu.