



**RAPORT**  
**PRIVIND CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE**  
**de SNTFC CFR CĂLĂTORI SA**  
**în anul 2011**

**Cuprins:**

<b>Cuprins:</b> .....	<b>1</b>
<b>1. Considerații generale</b> .....	<b>2</b>
<b>2. Informațiile și legitimațiile de călătorie</b> .....	<b>2</b>
<i>Informarea călătorilor și procurarea biletelor înainte de efectuarea călătoriei</i> .....	<b>2</b>
<i>Informarea călătorilor în timpul călătoriei</i> .....	<b>2</b>
<i>Restituiri ale biletelor internaționale</i> .....	<b>3</b>
<b>3. Punctualitatea serviciilor și principiile generale pentru a face față disfuncționalităților serviciilor, anulări</b> .....	<b>3</b>
<b>4. Stadiul de curățenie a materialului rulant și a echipamentelor (calitatea aerului din vagoane, igiena echipamentelor sanitare etc.)</b> .....	<b>4</b>
<b>5. Evaluarea satisfacției clienților</b> .....	<b>4</b>
<b>6. Tratarea plângerilor, rambursările și despăgubirile în caz de nerespectare a normelor de calitate a serviciului</b> .....	<b>4</b>
<b>7. Asistența acordată persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă</b> ..	<b>5</b>

## 1. Considerații generale

CFR Călători aplică prevederile Regulamentului Parlamentului European și al Consiliului (CE) NR. 1371/2007 privind drepturile și obligațiile călătorilor din transportul feroviar numai pentru serviciile internaționale, pentru călătorii care circulă cu trenurile internaționale și sunt posesori de legitimații de călătorie internaționale sau naționale.

Derogările de la aplicarea prevederilor din Regulament pentru serviciile naționale de transport și serviciile de transport cu state non UE s-au aprobat prin HG nr. 1476/2009 privind stabilirea unor măsuri pentru asigurarea aplicării Regulamentului Parlamentului European și al Consiliului (CE) NR. 1371/2007 privind drepturile și obligațiile călătorilor din transportul feroviar.

În acest context, raportul conține informații privind solicitările publicului călător în legătură cu circulația trenurilor în trafic internațional.

## 2. Informațiile și legitimațiile de călătorie

### *Informarea călătorilor și procurarea biletelor înainte de efectuarea călătoriei*

Călătorii se pot informa online, prin intermediul site-ului nostru [www.cfrcalatori.ro](http://www.cfrcalatori.ro) asupra drepturilor lor, Regulamentului (CE) nr. 1371/2007 și a condițiilor generale de transport. În punctele de vânzare, călătorii pot consulta condițiile particulare de transport internaționale și cât și cele naționale.

Călătorii au la dispoziție, în permanență, online, informații generale cu privire la prețurile legitimațiilor de călătorie pe cele mai utilizate relații internaționale, cu plecare din România. Aceste informații sunt postate atât pentru călătoria cu vagonul clasă cât și pentru călătoria cu vagonul de dormit sau la cușetă.

Modificările majore care se produc în circulația trenurilor, cum ar fi suplimentările sau anulările de trenuri în perioada de sărbători, sau în alte situații deosebite, sunt publicate pe site-ul propriu ([www.cfrcalatori.ro](http://www.cfrcalatori.ro)), fiind ulterior preluate de mass-media.

Clienții pot găsi online informații detaliate despre ofertele în trafic internațional, dar și recomandări utile pentru o călătorie reușită în traficul internațional.

Informații suplimentare despre ofertele și tarifele din traficul internațional de călători, precum și pentru rezervarea locurilor se pot obține de la birourile de vânzare din stațiile și agențiile CFR, cu ocazia procurării legitimațiilor de călătorie.

### *Informarea călătorilor în timpul călătoriei*

În fiecare stație, sunt afișate informații cu privire la mersul trenurilor, tablele de informare fiind realizate de către gestionarul infrastructurii feroviare, care este și administratorul stațiilor.

În tren, informarea publicului călător este realizată prin intermediul personalului de tren. În cazul unor perturbări apărute în traficul feroviar, publicul va fi informat pe baza avizărilor de către personalul aparținând administratorului infrastructurii feroviare. Pentru o mai bună comunicare cu

publicul călător, personalul de tren este reinstruit permanent cu privire la comportamentul în raport cu publicul călător și informațiile pe care trebuie să le dea acestora în timpul călătoriei.

### ***Restituiri ale biletelor internaționale***

Restituirea legitimațiilor de călătorie internaționale este reglementată de către dispozițiile condițiilor particulare de transport internaționale.

Restituirea se efectuează de către CFR Călători prin birourile proprii de vânzare și de către vânzătorii acreditați. Cererile de restituire pot fi depuse într-un termen de cel mult 1 lună de la expirarea valabilității legitimației de călătorie.

Tratarea cererilor de restituire este efectuată fie de către biroul de vânzare, fie de către serviciul central pentru cazurile speciale. Termenul de tratare este de 1 lună sau de cel mult 3 luni, atunci când sunt solicitate și alte documente justificative.

## **3. Punctualitatea serviciilor și principiile generale pentru a face față disfuncționalităților serviciilor, anulări**

Dacă întârzierea este previzibilă încă din stația de plecare sau în parcurs, călătorii vor fi avizați prin instalațiile de sonorizare, acolo unde acest lucru este posibil, precum și la urcare în tren de către personalul de tren.

Dacă din cauza unor lucrări, întârzierea este previzibilă încă de la cumpărarea legitimației de călătorie, călătorii vor fi avizați verbal la ghișeul de bilete înainte de achiziționarea biletelor. De asemenea, avizarea privind întârzierea se face prin flayere cu anunțuri, prin publicare pe site-ul [www.cfrcalatori.ro](http://www.cfrcalatori.ro), prin comunicate în massmedia sau alte mijloace.

Informații cu privire la trenurile întârziate sunt anunțate în stații, de asemenea, atunci când se achiziționează un bilet, personalul de tren trebuie să informeze călătorii cât mai curând posibil, în timpul călătoriei cu privire la cauzele eventualei întârzieri.

În caz de forță majoră se vor lua toate măsurile pentru a oferi călătorilor informațiile necesare privind continuarea călătoriei, astfel încât aceștia să ajungă la destinația finală înscrisă pe contractul de transport cu o întârziere cât mai mică.

În cazul în care se ajunge la destinația finală prevăzută în contractul de transport cu o întârziere mai mare de 60 de minute, călătorul poate solicita:

- restituirea prețului de transport corespunzător călătoriei care n-a fost efectuată sau a părții din călătorie care n-a fost efectuată și/sau a părții care a fost efectuată, dar care nu mai prezintă niciun interes, precum și întoarcerea gratuită la locul de plecare;
- continuarea călătoriei cu prima ocazie, dacă este necesar utilizând un itinerariu diferit, dar cel mai târziu într-un termen de 48 de ore.
- continuarea sau redirecționarea, în condiții comparabile de transport către destinația finală cât mai repede posibil;

#### **4. Stadiul de curățenie a materialului rulant și a echipamentelor (calitatea aerului din vagoane, igiena echipamentelor sanitare etc.)**

În traficul internațional CFR Călători urmărește permanent asigurarea unui nivel ridicat de siguranță și confort, obiectiv atins prin utilizarea preponderentă a materialului rulant de construcție nouă. Astfel 90 % din vagoanele aparținând SNTFC „CFR Calatori” ce asigură legături în trafic internațional au o vechime de până la 7 ani și sunt prevăzute cu instalații de climatizare a aerului, toalete vacumatice, uși de acces cu acționare asistată, instalații pentru transmiterea de informații în parcurs către utilizatorii serviciilor de transport.

Înainte de îndrumarea în circulație a trenurilor internaționale acestea sunt salubrizate integral. În plus, pentru anumite trenuri sunt prevăzute operațiuni suplimentare de salubritate în stația de frontieră Curtici.

#### **5. Evaluarea satisfacției clienților**

În cursul anului 2011 s-au primit online aproximativ 380 de solicitări de informare asupra rutelor, mersului de tren, ofertelor și tarifelor practicate, atât de la clienți români cât și străini. Tuturor clienților le-au fost furnizate informațiile necesare cu privire la datele solicitate,

Anual, cu ocazia elaborării planului de mers de tren sunt efectuate sondaje în rândul călătorilor din toate categoriile de trenuri cu privire la orarul ce urmează a fi planificat. Aceste informații sunt coroborate cu cele obținute de la administrațiile și instituțiile locale, în scopul unei cât mai bune deserviri a clienților noștri.

Satisfacția sau eventualele nemulțumiri ale clienților sunt analizate de către fiecare departament de specialitate în parte. Prin solicitările, reclamațiile sau propunerile primite din partea publicului calator (scrisori sau online) se menține o legătură permanentă cu clienții pentru alegerea celor mai bune soluții în vederea satisfacerii într-o măsură cât mai mare a solicitărilor primite.

#### **6. Tratarea plângerilor, rambursările și despăgubirile în caz de nerespectare a normelor de calitate a serviciului**

În cazul serviciilor internaționale de transport, atunci când trenul ajunge la destinația finală prevăzută în contractul de transport cu o întârziere de cel puțin 60 de minute, clienții au dreptul la compensații echivalente cu:

- 25% din tariful plătit pentru trenul întârziat dacă întârzierea este între 60 de minute și 119 minute;

- 50% din tariful plătit pentru trenul întârziat dacă întârzierea este mai mare de 120 de minute.

Compensițiile pot fi efectuate sub formă de bonuri sau prin numerar și trebuie solicitate de călător în termen de 2 luni de la efectuarea călătoriei.

Clienții se pot adresa pentru compensații la birourile de vânzare sau pe site-ul [www.cfrcalatori.ro](http://www.cfrcalatori.ro)

Dacă din cauza anulării, întârzierii unui tren sau pierderii legăturii, călătoria nu mai poate fi continuată în aceeași zi (nu există în acea zi un alt tren spre acea destinație) călătorul are dreptul la cheltuieli de cazare (loc la un hotel de maxim 3 stele, în cameră single) și cheltuieli rezonabile cu informarea celor care-l așteptau.

Întârzierile cauzate de forță majoră ca de ex. furtuni, inundații, ninsori abundente, alunecări de teren, etc. sau din vina călătorului nu sunt eligibile pentru compensare.

**În anul 2011** s-au primit un număr total de 40 de plângeri, 39 pentru întârzieri mai mari de 60 minute și 1 pentru pierderea ultimei legături din acea zi.

Din cele 39 de plângeri pentru întârziere la destinație au fost rezolvate favorabil și s-au acordat compensații din prețul de transport pentru 30 dintre acestea, pentru 6 plângeri nu s-au putut acorda compensații deoarece nu au fost îndeplinite condițiile de acordare a compensațiilor, iar 3 plângeri au fost neîntemeiate.

Plângerea pentru pierderea ultimei legături, s-a rezolvat favorabil prin acordarea de despăgubire pentru cazare la hotel, mic dejun, transport de la gara la hotel.

În general întârzierile s-au datorat gestionarului de infrastructura ca urmare a restricțiilor de trafic.

## **7. Asistența acordată persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă.**

Odată cu intrarea în vigoare a Regulamentului Parlamentului European și al Consiliului (CE) NR. 1371/2007, societatea noastră a adoptat un prim set de măsuri pentru a putea asigura servicii specifice persoanelor cu mobilitate redusă, denumite pe scurt PRM, după cum urmează:

- Au fost stabilite și publicate la nivelul întregii rețele CFR, stațiile ce sunt deschise acestui tip de transport ( 33 statii)
- Au fost stabilite și publicate trenurile interne și internaționale în care se vor putea asigura servicii specifice PRM cu asistență la bord, în funcție de tipurile constructive de vagoane
- Au fost luate măsuri organizatorice interne pentru asigurarea gratuită a serviciilor specifice solicitate de persoanele cu mobilitate redusă
  - îmbarcarea și debarcarea persoanelor în scaun cu rotile pliabil sau nu, cu sau fără călător, prin soluții diferite în funcție de greutatea acestuia
  - însoțirea în incinta stației CF și până la îmbarcarea în tren a persoanelor nevăzătoare, cu deficiențe de vedere sau de auz și a persoanelor cu handicap mental
  - însoțirea de la coborârea din tren până la ieșirea din stație a persoanelor nevăzătoare, cu deficiențe de vedere sau de auz și a persoanelor cu handicap mental

- A fost dezvoltată o interfață software pentru preluarea solicitărilor de asigurare de servicii specifice în vederea soluționării lor, ce este disponibilă pe site-ul societății noastre [www.cfrcalatori.ro](http://www.cfrcalatori.ro)

- A fost asigurată preluarea problemelor, a reclamațiilor sau sugestiilor de la călători prin intermediul căsuței e-mail: [PRMcentral@cfrcalatori.ro](mailto:PRMcentral@cfrcalatori.ro)

**In cursul anului 2011** au fost înregistrate și soluționate un număr total de 86 solicitări de servicii specifice de asistență pentru persoanele cu mobilitate redusă, după cum urmează:

- un număr de 7 solicitări de servicii specifice au fost pentru călătoria dus – întors în trafic internațional a 10 călători cu mobilitate redusă cu un total de 7 însoțitori cu destinația: Viena, Budapesta, Sofia și Puspokladany.

- un număr de 79 solicitări de servicii specifice pentru călătoria dus – întors în trafic intern a unui număr total de 118 călători cu mobilitate redusă cu un total de 43 însoțitori.