



APROBAT,
DIRECTOR GENERAL
Iosif SZENTES

RAPORT
CU PRIVIRE LA CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE
DE SNTFC CFR CĂLĂTORI SA
2016

conform prevederilor art. 28 din Regulamentul nr. 1371/2007

Cuprins:

1. Considerații generale	2
2. Informațiile și legitimațiile de călătorie	2
Informarea călătorilor în timpul călătoriei	2
Informarea călătorilor în stații	2
Informarea călătorilor înainte de efectuarea călătoriei și procurarea biletelor	2
Restituiri ale biletelor internaționale.....	3
Informarea persoanelor cu handicap și a persoanelor cu mobilitate redusă	3
3. Punctualitatea serviciilor și principiile generale pentru a face față disfuncționalităților serviciilor, anulări	3
4. Stadiul de curățenie a materialului rulant și a echipamentelor (calitatea aerului din vagoane, igiena echipamentelor sanitare etc.)	4
5. Evaluarea satisfacției clienților.....	5
Clasificarea reclamațiilor pe aspecte semnalate de către petenți	5
Timpul de răspuns.....	6
6. Tratarea plângerilor, rambursările și despăgubirile în caz de nerespectare a normelor de calitate a serviciului	6
7. Asistența acordată persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă.	7
ANEXA	
Definirea standardelor privind calitatea serviciilor – datele de contact ale CFR Călători.....	8

1. Considerații generale

Ca furnizor de servicii de transport de călători, CFR Călători se concentrează pe satisfacerea așteptărilor clienților.

Politica pe care managementul companiei o promovează este de a furniza servicii de transport feroviar de pasageri de calitate, standardele de calitate incuzând în primul rând satisfacția clienților, fiabilitatea transportului și respectarea standardelor de servicii.

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 de transport derulate cu state membre UE. Se acordă compensații pentru întârziere și asistență în cazul anulării sau pierderii legăturii, pasagerilor care utilizează servicii internaționale - circulă cu trenuri 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 legislația internă, astfel:

- permanent - pentru serviciile de transport urbane, suburbane și regionale, prin HG nr. 1476/2009;
- până la data de 03 decembrie 2019 - pentru serviciile naționale de lungă distanță și serviciile internaționale cu state din afara UE, prin HG nr.1078/2014.

2. Informațiile și legitimațiile de călătorie

Informarea călătorilor în timpul călătoriei

În tren, călătorii primesc informații de la personalul de tren. În cazul unor perturbări apărute în traficul feroviar, publicul este informat pe baza avizărilor primite de la personalul aparținând administratorului infrastructurii feroviare.

Informarea călătorilor în stații

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

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.

Prin instalațiile de sonorizare din stații sunt transmise informații despre mersul trenurilor – ore de plecare/sosire, peron de plecare/sosire, întârziere, compunere, etc.

Informarea călătorilor înainte de efectuarea călătoriei și procurarea biletelor

Călătorii se pot informa online, prin intermediul site-ului nostru 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 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), fiind ulterior preluate de mass-media.

Informații despre drepturile și obligațiile călătorilor, condițiile generale de transport precum și alte informații utile pentru o călătorie reușită în traficul internațional (oferte comerciale, condiții de restituire, mersul trenurilor internaționale – link către www.bahn.com) se găsesc pe site-ul CFR Călători.

Pentru traficul internațional, din punct de vedere al modalității de achiziționare al legitimațiilor de călătorie, se asigură obligativitatea vânzării prin canalul principal de distribuție și anume vânzarea la ghișeu prin birourile de vânzare.

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.

Informarea persoanelor cu handicap și a persoanelor cu mobilitate redusă

Persoanele cu dizabilități au la dispoziție pe site-ul www.cfrcalatori.ro informații privind serviciile specifice de asistență oferite de societatea noastră, condițiile de rezervare a locurilor, trenurile și stațiile în care se asigură aceste servicii.

Informații suplimentare privind călătoria persoanelor cu handicap și a persoanelor cu mobilitate redusă se pot obține în stații - la birourile de Relații cu clienții, telefonic la numărul de telefon 0731990987 alocat acestui serviciu sau online la adresa PRMcentral@cfrcalatori.ro

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 sunt 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 sunt 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, 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 iau măsuri 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 din 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 călătoria 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;

Intârzieri în anul 2016:

Media totală a întârzierilor pentru trenurile de călători (internaționale, interne pe distanță lungă, regionale și urbane/suburbane)

- 6,24 % minute întârziate, din totalul minute trenuri circulate;
- 7,84 % trenuri întârziate la îndrumare;
- 43,65 % trenuri întârziate la sosirea în stația de destinație:
 - din totalul trenurilor circulate 42,15 % reprezintă trenurile întârziate cu mai puțin de 60 de minute ;
 - din totalul trenurilor circulate, 1,21 % reprezintă trenurile întârziate între 60-119 minute ;
 - din totalul trenurilor circulate, 0,29 % reprezintă trenurile întârziate cu 120 de minute sau mai mult.
- 0,01% legaturi pierdute cu alte servicii feroviare.

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

Intervale de curatare

1. Salubritizarea radicală

Salubritizarea radicală se execută la un interval de maximum 30 zile \pm 5 zile, de regulă în stația de domiciliu, preponderent în timpul zilei și într-un interval de timp de minimum 6 ore. Atunci când se apreciază de către beneficiar că starea de curățenie a vagoanelor, ramelor electrice și automotoarelor care circulă în compunerea trenurilor prevăzute în Caietele de Prestații cu salubritizare curentă nu poate fi menținută la parametrii normali ai acestei prestații, se poate executa salubritizare radicală la un interval de 15 zile \pm 5 zile (dar nu mai mult de 2 ori pe luna), de regulă în stația de domiciliu.

2. Salubritizarea normală

Salubritizarea normală se execută, de regulă, la vagoanele, ramele electrice și automotoarele din compunerea trenurilor care străbat o distanță mai mare de 400 km între stația de formare și stația de destinație, în stațiile stabilite prin caietul de prestații de către beneficiar.

3. Salubritizarea curentă

Salubritizarea curentă se execută, de regulă, la fiecare îndrumare a trenurilor din stațiile în care sunt îndeplinite condițiile necesare pentru efectuarea acestei prestații (timp de punere la dispoziție, asigurarea condițiilor tehnice, etc.), la trenurile care nu sunt prevăzute cu salubritizare normală, conform caietului de prestații stabilit de către beneficiar.

În cazul vagoanelor de dormit, cușetă, bar bistro și bord-restaurant salubritizarea curentă se execută în mod excepțional atunci când datorită unor condiții deosebite (întârzieri de trenuri, grad de utilizare scăzut, condiții atmosferice deosebite, alte cauze neprevăzute) nu este posibilă salubritizarea normală sau la solicitarea beneficiarului prin conductorul VD/Bc, atunci când vagonul a circulat fără călători.

De asemenea salubritizarea curentă se execută și la trenurile stabilite în caietului de prestații de către beneficiar.

4. Salubritatea intermediară

Salubritatea intermediară se execută, de regulă, în intervalul dintre două salubrități normale și/sau salubrități curente în stațiile stabilite prin caietul de prestații atunci când timpul de staționare sau condițiile existente nu permit efectuarea unei salubrități curente, precum și la trenurile stabilite de către beneficiar în caietul de prestații.

Disponibilitatea grupurilor sanitare

La o mare parte din parcul de vagoane aflat în circulație, cabinele de toaletă ale vagoanelor de călători sunt prevăzute cu instalație WC ecologică, de tip vacuumatic. În principiu, toate vagoanele de călători sunt dotate constructiv cu câte 2 cabine WC.

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. Majoritatea vagoanelor aparținând SNTFC „CFR Calatori” care asigură legături în trafic internațional au o vechime de până la 10 ani și sunt prevăzute cu instalații de climatizare a aerului, toaleta vacuumatice, 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 salubritate integral. În plus, pentru anumite trenuri sunt prevăzute operațiuni suplimentare de salubritate în stația de frontieră Curtici.

5. Evaluarea satisfacției clienților

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.

De asemenea sunt analizate permanent datele obținute prin chestionarele puse la dispoziția publicului călător și sunt luate măsuri de remediere a aspectelor sesizate, dar și de aplicare a unor propuneri sau solicitări.

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.

În anul 2016, pe adresa electronică de sesizări și în scris s-au înregistrat 2.962 de petiții. De asemenea, prin serviciul CallCenter la numărul 0800.88.44.44 (TELVARDE) s-au înregistrat 6725 de apeluri, prin care s-au solicitat informații despre mersul trenurilor în trafic intern și internațional și tarife de călătorie.

Dintre cele 2.962 de petiții, 76% reprezintă reclamații, 18% informații și 6% propuneri și solicitări. Printre solicitări și propuneri, predomină cele legate de mersul trenurilor, ofertele comerciale, prezența vagoanelor pentru biciclete. Reclamațiile se referă la întârzieri ale trenurilor, lipsa vagoanelor, mersul trenurilor – anularea unor trenuri, comportamentul personalului de tren și confortul oferit – defecțiuni la instalațiile de climatizare, aglomerație sau curățenie.

Clasificarea reclamațiilor pe aspecte semnalate de către petenți

Nemulțumirile clienților existenți sau potențiali, exprimate în 2.268 reclamații, ceea ce reprezintă un procent de 76 %, au fost provocate în primul rând de condițiile și confortul oferit,

nemulțumiri referitoare la asigurarea unei temperaturi optime în timpul călătoriei, curățenia și igiena necesară, întârzierile din parcurs, mersul trenurilor.

Procentul de 18%, respectiv 530 din totalul petițiilor primite, reprezintă solicitări de informații referitoare la mersul trenurilor, tarifele legitimațiilor de călătorie pe tipuri de oferte atât în trafic intern cât și internațional, drepturile și obligațiile călătorilor acordate în baza unor legi, decrete dar și în baza Regulamentului European 1371/2007, modul de utilizare al aplicațiilor informatice.

Procentul de 6% respectiv 164 din totalul petițiilor primite, 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 76% din cazuri respectiv 2.268 petiții, calea de intrare a fost on line la adresa de e-mail republic.calatori@cfrcalatori.ro și modulul de reclamații și sesizări al site-ului nostru. Restul de 24 % - 694 de petiții – au fost direcționate de la instituții/autorități, prin directorul general sau birourile de relații cu publicul din gări.

În anul 2016 pe adresa de e-mail bileteonline@cfrcalatori.ro care realizează suportul aplicației de vânzare online a legitimațiilor de călătorie s-au înregistrat și procesat 5.578 de reclamații și întrebări 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.

S-au procesat un număr de 5.082 cereri de restituire introduse în cadrul aplicației de vânzare online.

Timpul de răspuns

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.

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

Regulamentul (CE) 1371/2007 privind drepturile și obligațiile călătorilor din transportul feroviar este publicat integral pe site-ul www.cfrcalatori.ro.

Pentru întârzieri de cel puțin 60 de minute, în cazul serviciilor internaționale de transport, 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.

Despăgubirile se plătesc sub formă de vouchere sau în numerar și pot fi solicitate de călător în termen de 2 luni de la data călătoriei.

Informații referitoare la acordarea despăgubirilor în cazul întârzierii trenului și procedura în vigoare pentru a obține despăgubiri sunt afișate pe site-ul CFR Călători www.cfrcalatori.ro într-un extras „Drepturile călătorilor pentru serviciile de transport feroviar”. Acest extras cuprinde și un link către site-ul comun al Căilor Ferate Europene www.cit-rail.org, unde de asemenea se găsesc informații privind despăgubirile pentru întârziere precum și alte informații utile pentru călătoriile cu trenul în Europa, prezentate în limbile de circulație internațională.

În anul 2016 s-au primit 158 de cereri de despăgubire pentru întârziere. Au fost procesate și s-au plătit despăgubiri pentru 136 dintre acestea, celelalte 22 nu au fost eligibile.

S-au acordat despăgubiri echivalente cu:

- 50%, pentru 86 cereri de despăgubire;
- 25%, pentru 50 cereri de despăgubire;

Clienții au dreptul la cheltuieli de cazare (hotel de maxim 3 stele, în cameră single) atunci când din cauza anulării sau întârzierii unui tren se pierde ultima legătură.

În anul 2016 nu s-au restituit tarife de cazare la hotel.

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

In cursul anului 2016 au fost înregistrate și soluționate un număr total de 271 solicitări de servicii specifice de asistență pentru persoanele cu mobilitate redusă, după cum urmează:

- un număr de 271 solicitări de servicii specifice pentru călătoria dus sau dus – întors în trafic intern și internațional pentru 637 de călători cu mobilitate redusă și 325 însoțitori.

Definirea standardelor privind calitatea serviciilor – datele de contact ale CFR Călători

- Numele companiei: SNTFC „CFR Călători” SA
- Acronimul companiei: CFR Călători
- Tara: RO
- Domnul IOSIF SZENTES
 - E-mail: Iosif.SZENTES@cfrcalatori.ro

**ȘEF OFICIU TRAFIC INTERN
Cristina FRIGIOIU**

**Șef Serviciu Relații cu Clienții
Daniel OPRAN**