

CU PRIVIRE LA CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE

în perioada 2023 - 2024

conform prevederilor art. 29(2) din Regulamentul UE nr. 2021/782 al Parlamentului European și al Consiliului din 29.04.2021

Cuprins:

1..Informațiile și legitimațiile de călătorie

2.Punctualitatea serviciilor și principiile generale pentru a face față disfuncționalității serviciilor
Întârzierile

Întârzierea medie generală a serviciilor ca procent per categorie de serviciu (de lung parcurs, regional/urban/suburban)

- Procentul întârzierilor cauzate de circumstanțele menționate la art.19 alin.10
- Procentul serviciilor care au suferit întârzieri la plecare
- Procentul serviciilor care au suferit întârzieri la sosire
- Procentul întârzierilor de sub 60 de minute
- Procentul întârzierilor de 60-119 minute
- Procentul întârzierilor de 120 de minute sau mai mult

3.Anularea serviciilor

Anularea serviciilor ca procent per categorie de serviciu (internațional, de lung parcurs intern, regional și urban/suburban)

Anularea serviciilor ca procent per categorie de serviciu (internațional, de lung parcurs inter., regional și urban/suburban) cauzată de circumstanțele menționate la art 19 alin.10

Art.19 alin.10

(10) o întreprindere feroviară nu este obligată să plătească despăgubiri dacă poate dovedi că întârzierea, pierderea legăturii sau anularea a fost cauzată direct de, sau este indisolubil legată de

(a) circumstanțe extraordinare independente de exploatarea feroviară, precum condițiile meteorologice extreme, dezastrele naturale majore sau crizele majore în domeniul sănătății publice, pe care întreprinderea feroviară, în ciuda efectuată demersurilor impuse de circumstanțele specifice ale cazului, nu le-a putut evita și a căror consecințe nu le-a putut preîntâmpina

(b)culpa călătorului sau

(c)comportamentul unui terț, pe care întreprinderea feroviară, în ciuda efectuării demersurilor impuse de circumstanțele specifice ale cazului în spetă, nu l-a putut evita li ale căroro consecințe nu le-a putu preîntâmpina , cum ar fi prezența unor persoane pe liniile de cale ferată, furtul de cabluri, urgențe la bordul trenurilor , activități de asigurare a respectării legii, acte de sabotaj sau terorism

4.Starea de curățenie a materialului rulant și a echipamentelor gărilor (calitatea aerului și controlul temperaturilor din vagoane, igiena echipamentelor sanitare)

5.Evaluarea satisfacției clienților

6.Tratarea plîngerilor, rambursărilor și despăgubilor în caz de nerespectarea normelor de calitate serviciilor

7.Asistența acordată persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă și discutarea acestei asistențe cu organizațiile reprezentative și, în cazurile în care este relevant, cu reprezentanții persoanelor cu handicap și a persoanelor cu mobilitate redusă.

CONSIDERATII 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 încuzând în primul rând satisfacția clienților, fiabilitatea transportului și respectarea standardelor de servicii.

CFR Călători aplică prevederile Regulamentului Parlamentului European și al Consiliului (CE) NR. 2021/782 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;
- până la data de 03 decembrie 2024 – pentru serviciile naționale de lungă distanță și serviciile internaționale cu state din afara UE, prin HG nr. 385/ 2019.
- Până la data de 02 decembrie 2029 - pentru serviciile naționale de lungă distanță și serviciile internaționale cu state din afara UE în conformitate cu prevederile H.G.527/31.05.2023

1.INFORMATIILE SI LEGITIMATIILE DE CALATORIE

Informarea călătorilor înainte de efectuarea călătoriei și procurarea biletelor

Înainte de procurarea biletelor și începerea călătoriei atât în trafic intern cât și internațional, clienții pot obține informații astfel:

- direct în punctele de vânzare/informare din stații și agenții de voiaj CFR sau prin intermediul afișelor postate în incinta acestora;
- telefonic la numere de telefon dedicate;
- prin intermediul site-ului oficial al companiei, accesibil la adresa: www.cfrcalatori.ro,
- prin broșura ”Mersul trenurilor de călători” tipărit anual;
- prin transmiterea unei solicitări pe e-mail sau prin direct prin corespondență la adresa SNTFC CFR Călători SA.

Informațiile puse la dispoziția călătorilor se referă în principal la următoarele aspecte:

- date de circulație a trenurilor de călători (orarii și relația de circulație a trenului, respectiv stația inițială de plecare inclusiv a grupelor de vagoane preluate de la alte trenuri precum și stația finală, pentru întreaga perioadă de vânzare cu anticipație și, în plus, pentru ziua curentă: linia de garare, eventuale minute estimate de întârziere, alte informații utile);
- tarifele, facilitățile de călătorie acordate unor categorii de persoane beneficiare de reduceri la transport acordate prin actele normative în vigoare, ofertele comerciale și condițiile specifice de comercializare/ utilizare precum și modul de procurare a legitimațiilor de călătorie;
- condițiile generale de transport, condiții privind modificarea contractului de transport, precum și cele legate de restituiri de tarife la renunțarea la călătorie;
- modul de obținere a facturilor fiscale aferente legitimațiilor de călătorie achiziționate;

- serviciile de asistență oferite pentru persoane cu mobilitate redusă, modalitatea de completare a cererilor, termene și condiții de solicitare a acestor servicii, stațiile precum și trenurile la care se oferă astfel de servicii;
- condiții de transport pentru biciclete, câini precum și alte animale mici de companie (pisici, etc.)
- program de lucru în punctele de vânzare (agenții și stații de cale ferată)

La punctele de vânzare, călătorii pot consulta condițiile particulare de transport, atât cele naționale cât și cele internaționale.

În fiecare stație, informarea publicului călător cu privire la mersul trenurilor (orarul trenurilor cu circulație permanentă, sezonieră, întârzierile sau anulările sau suplimentările) este asigurată de administratorul de infrastructură feroviară atât prin afișarea tabloului cu Mersul Trenurilor de călători în vigoare, cât și prin instalațiile de sonorizare din stațiile CF.

Prin instalațiile de sonorizare din stații sunt transmise de către gestionarul infrastructurii feroviare informații cu privire la circulația efectivă a trenurilor de călători, referitoare la:

- a) ora plecării sau sosirii trenurilor cu cel mult 10 minute înainte de plecare respectiv sosire;
- b) linia de garare a trenurilor care pleacă și sosesc în stație;
- c) circulația trenurilor de călători (permanente, sezoniere, suplimentare);
- d) relația de circulație a trenului respectiv, stația inițială de plecare inclusiv a grupelor de vagoane preluate de la alte trenuri, precum și stația finală;
- e) următoarele stații de oprire din parcul acestuia;
- f) minutele estimate de întârziere

Pentru trenurile care circulă în trafic internațional, anunțurile se difuzează în limba română și în cel puțin o limbă de circulație internațională (engleză sau franceză)

Informații sunt puse la dispoziția călătorilor și prin personalul comercial aparținând CFR Călători la casele de bilete și la biroul de informații/compartimentul relații cu clienții (în stațiile unde există), cu privire la:

- compunerea trenurilor cu locuri rezervate, aranjarea vagoanelor în tren, clasa, numerotarea locurilor, destinația, etc;
- condițiile de călătorie oferite de vagoanele de dormit, cușetă, bar, restaurant, trenurile în care circulă aceste vagoane, rute, prețuri;
- informații legate de mersul trenurilor (orarii, legături, trenuri anulate, trenuri suplimentare, trenuri sezoniere);
- tarifele de transport în vigoare;
- tipurile de legitimații de călătorie utilizate în traficul de călători intern și valabilitatea acestora;
- ofertele comerciale ale CFR Călători, condițiile de comercializare a acestora, precum și tarifele aferente reducerilor acordate (de anticipație, fidelitate, etc.) în trafic intern;
- condiții privind modificarea contractului de transport în trafic intern, precum și cele legate de restituiri de tarife la renunțarea la călătorie (totală înainte de începerea acesteia, sau parțială în parcurs);
- ofertele și condițiile de comercializare / utilizare / restituire în trafic internațional, precum și reglementările comerciale specifice, în cazul unităților deschise pentru emiterea în trafic internațional
- modul de procurare a legitimațiilor de călătorie atât în trafic intern cât și internațional, mijloace de plată;
- modul de obținere a facturilor fiscale aferente legitimațiilor de călătorie achiziționate;
- serviciile de asistență oferite pentru persoane cu mobilitate redusă, modalitatea de completare a cererilor, termene și condiții de solicitare a acestor servicii, stațiile precum și trenurile la care se oferă astfel de servicii
- condiții de transport pentru biciclete, a câinilor precum și a altor animale mici de companie (pisici, etc.);
- locul unde se află “Jurnalul călătorului”;

- alte informații specifice conform reglementărilor și dispozițiilor în vigoare

Informații telefonice se pot obține la numărul de telefon 021/9521 cu program non stop și la telefoanele din stații specificate pe site-ul oficial al CFR Călători, în timpul programului de lucru al acestora, cu privire la:

- a) sosirea/ plecarea, compunerea și întârzierile trenurilor de călători aparținând CFR Călători, care circulă în trafic intern;
- b) legitimațiile și facilitățile de călătorie, ofertele comerciale ale CFR Călători și condițiile de modificare a contractului de transport, în trafic intern;
- c) tarifele de transport, reduceri tarifare ale CFR Călători, valabile în trafic intern.
- d) legăturile existente între trenurile CFR Călători, în diferite localități cât și despre ruta trenului solicitat;
- e) punctele de vânzare a legitimațiilor de călătorie și programul de lucru al acestora
- f) circulația trenurilor suplimentare aparținând CFR Călători;
- g) anularea unor trenuri aparținând CFR Călători.

Informații telefonice se pot obține și la numărul de telefon de Terverde (0800 88 44 44) apelabil gratuit în cadrul programului zinic de lucru (între 8:00-20:00) care, pe lângă informațiile menționate anterior pentru călătoria în trafic intern, asigură informații și pentru călătoria în trafic internațional (inclusiv în limba engleză) referitoare la : mers tren, oferte comerciale, tarife, condiții de restituire a legitimațiilor de călătorie, de modificare a contractului de transport.

Totodată se pot obține informații referitoare la serviciile de asistență ce se pot pune la dispoziția persoanelor cu mobilitate redusă sau cu diverse nevoi speciale și se oferă asistență și suport pentru utilizatorii serviciului de cumpărare bilete online (atât în trafic intern cât și internațional).

Online, prin intermediul site-ului oficial al companiei, accesibil la adresa: www.cfrcalatori.ro, călătorii se pot informa în permanență cu privire la întreaga paletă de informații menționate (informații generale cu privire la prețurile legitimațiilor de călătorie, oferte comerciale, condiții de procurare, utilizare și restituire ale acestora, lista punctelor de vânzare a legitimațiilor de călătorie și programul de lucru al acestora, mersul trenurilor cu modificările ce se produc în circulația trenurilor, etc.) toate actualizate la zi, atât în trafic intern cât și internațional precum și despre drepturile și obligațiile călătorilor conform Regulamentului (UE) nr 2021/782.

Procurarea legitimațiilor de călătorie pentru toate categoriile de trenuri care circulă în trafic intern, se poate realiza prin următoarele canale de vânzare:

- de la casele de bilete din punctele de vânzare, stații și agenții de voiaj CFR Călători în cadrul programului de lucru;
- de la automatele de bilete kiosk aparținând CFR Călători din stațiile cf;
- ONLINE, prin platforma de vânzare electronică disponibilă pe site www.cfrcalatori.ro și prin aplicația mobilă instalabilă pe telefon;
- de la personalul de tren, pentru călătorii urcați din puncte de oprire a trenurilor în care nu există posibilitatea procurării de legitimații de călătorie de la casele de bilete sau automate de vânzare sau în trenuri care au ora de sosire/ plecare în afara programului de lucru al caselor de bilete - la același tarif ca la casele de bilete, precum și pentru călătorii care, indiferent din ce motive, nu dețin legitimații de călătorie - la un tarif superior;
- de la terminale dedicate instalate în anumite garnituri de tren;

prin alte canale alternative de vânzare, conform aprobării conducerii 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, precum și vânzarea prin canalul suplimentar de distribuție, respectiv on line, prin intermediul aplicației care rulează pe pagina www.cfrcalatori.ro în anumite termene și condiții.

Informarea călătorilor în timpul călătoriei

În tren, călătorii primesc informații fie direct verbal de la personalul de tren fie prin instalații de sonorizare prin personalul desemnat al CFR Călători, precum și prin prezentări video cu materiale informative preinstalate, în vagoane/ automotoare dotate cu astfel de instalații/monitoare.

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

Informarea publicului călător în tren se referă în principal la:

- la mersul trenului curent (stații de oprire) și serviciile oferite în tren;
- atunci când apar întârzieri în parcursul trenului, călătorii vor fi informați despre durata (estimativă) și cauza (condiții meteo nefavorabile, calamități naturale, defectări de material rulant sau alte cauze tehnice, evenimente de cale ferată, etc.), din care rezultă întârzierea trenului, conform prevederilor din Regulamentului (UE) nr.2021/782 al Parlamentului European;
- anunțuri referitoare la respectarea măsurilor de siguranță pe durata călătoriei, cum ar fi prevenirea călătorilor despre pericolul deschiderii ușilor și coborârii înainte de gararea trenului la peron, sau atunci când trenul se oprește în linie curentă (înaintea sosirii în stație), etc.

Informarea persoanelor cu mobilitate redusă sau cu nevoi speciale

Persoanele cu nevoi speciale au la dispoziție pe pagina site-ului www.cfrcalatori.ro informații privind serviciile specifice de asistență oferite de CFR Călători, condițiile de rezervare a locurilor, trenurile și stațiile în care se asigură aceste servicii.

Informații suplimentare privind călătoria precum și serviciile oferite persoanelor cu mobilitate redusă se pot obține și în stații/ agenții de voiaj, telefonic la numărul de telefon 0731990987 alocat acestui serviciu sau pe mail la adresa PRMcentral@cfrcalatori.ro

2.Punctualitatea serviciilor și principiile generale pentru a face față disfuncționalității serviciilor

Pentru anul 2023

Intârzierile

- (i) Intârzierea medie generală a serviciilor ca procent per categorie de serviciu (de lung parcurs, regional/urban/suburban)
 - **pentru IR : 1.95 %**,
 - **pentru R : 7.6 %**.
- (ii) Procentul întârzierilor cauzate de circumstanțele menționate la art.19 alin.10 : -
- (iii) Procentul serviciilor care au suferit întârzieri la plecare: **10,22 %** .
- (iv) Procentul serviciilor care au suferit întârzieri la sosire: **44,58 %**.
- Procentul întârzierilor de sub 60 de minute : **43,45 %**.
- Procentul întârzierilor de 60-119 minute : **0,98 %**
- Procentul întârzierilor de 120 de minute sau mai mult : **0,15 %**

Pentru anul 2024

Intârzierile

Intârzierea medie generală a serviciilor ca procent per categorie de serviciu (de lung parcurs, regional/urban/suburban)

- **pentru IR : 2,03 %**,
- **pentru R : 8,1 %**.

Procentul întârzierilor cauzate de circumstanțele menționate la art.19 alin.10 : -

Procentul serviciilor care au suferit întârzieri la plecare: **11,81 %** .

- (v) Procentul serviciilor care au suferit întârzieri la sosire: **47,43 %**.
- Procentul întârzierilor de sub 60 de minute : **45,96 %**.
- Procentul întârzierilor de 60-119 minute : **1,19 %**
- Procentul întârzierilor de 120 de minute sau mai mult : **0,28 %**

3.Anularea serviciilor

Pentru anul 2023

- (i) Anularea serviciilor ca procent per categorie de serviciu (internațional, de lung parcurs intern, regional și urban/suburban) :
 - **pentru serviciul : internațional, de lung parcurs intern : 1,47 %**,
 - **pentru serviciul : regional și urban/suburban : 2,28 %**

- (ii) Anularea serviciilor ca procent per categorie de serviciu (internațional, de lung parcurs inter., regional și urban/suburban) cauzată de circumstanțele menționate la art 19 alin.10

Pentru anul 2024

- (iii) Anularea serviciilor ca procent per categorie de serviciu (internațional, de lung parcurs intern, regional și urban/suburban) :
- **pentru serviciul : internațional, de lung parcurs intern : 1,98 %**,
 - **pentru serviciul : regional și urban/suburban : 2,70 %**
- (iv) Anularea serviciilor ca procent per categorie de serviciu (internațional, de lung parcurs inter., regional și urban/suburban) cauzată de circumstanțele menționate la art 19 alin.10

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

Intervale de curățare

1. Salubritatea radicală

Salubritatea 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, ramele electrice și automotoarelor care circulă în compunerea trenurilor prevăzute în Caietele de Prestații cu salubritate curentă nu poate fi menținută la parametrii normali ai acestei prestații, se poate executa salubritate 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. Salubritatea normală

Salubritatea 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. Salubritatea curentă

Salubritatea 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 salubritate normală, conform caietului de prestații stabilit de către beneficiar.

În cazul vagoanelor de dormit, cușetă, bar bistro și bord-restaurant salubritatea 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 salubritatea normală sau la solicitarea beneficiarului prin conductorul VD/Bc, atunci când vagonul a circulat fără călători.

De asemenea salubritatea 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 20 ani și sunt prevăzute cu instalații de climatizare a aerului, toalete 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 salubrizate integral. În plus, pentru anumite trenuri sunt prevăzute operațiuni suplimentare de salubritate în stația de frontieră Curtici.

5.Evaluarea satisfacției clienților

Permanent sunt analizate propunerile primite de la clienți privind proiectarea și realizarea mersului de tren.

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 **2023**, pe adresa electronică de sesizări petitii@cfrcalatori.ro s-au înregistrat **8774** de petiții. De asemenea, prin serviciul CallCenter la numărul 0800.88.44.44 (TElVERDE) s-au înregistrat un număr de **88220** apeluri, prin care s-a oferit atât suport pentru cele două aplicații de cumpărare bilete on line pentru trafic intern și internațional, pentru persoanele cu mobilitate redusă cât și informații despre mersul trenurilor în trafic intern și internațional și tarife de călătorie,.

Dintre cele **8774** de petiții, **88,48%** reprezintă reclamații, **8,98%** informații și **2,54%** propuneri și solicitări.

În anul **2024**, pe adresa electronică de sesizări și în scris s-au înregistrat **12294** de petiții. De asemenea, prin serviciul CallCenter la numărul 0800.88.44.44 (TElVERDE) s-au înregistrat un număr de **91520** apeluri.

Dintre cele 12294 de petiții, 88,47% reprezintă reclamații, 8,90% informații și 2,63% propuneri și solicitări.

Printre solicitări și propuneri, predomină cele legate de mersul trenurilor, suplimentarea numărului de vagoane, introducerea vagoanelor pentru biciclete.

Nemulțumirile clienților existenți sau potențiali au fost provocate în primul rând de întârzieri, condițiile și confortul oferit, mersul trenurilor lipsa vagoanelor, mersul trenurilor – anularea unor trenuri, comportamentul personalului de tren, condiții și confortul oferit – defecțiuni la instalațiile de climatizare, curățenie și igienă.

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

REGULAMENTUL (UE) 2021/782 AL PARLAMENTULUI EUROPEAN ȘI AL CONSILIULUI din 29 aprilie 2021 privind drepturile și obligațiile călătorilor din transportul feroviar (reformare).

Despăgubirea

(1) Fără a pierde dreptul la transport, un călător are dreptul să-i fie acordată de către întreprinderea feroviară o despăgubire pentru întârziere, în cazul în care se confruntă cu o întârziere între locul de plecare și cel de destinație finală menționate pe legitimația de transport sau pe biletul direct, pentru care costul nu a fost rambursat în conformitate cu articolul 18. Despăgubirea minimă pentru întârziere se stabilește după cum urmează:

- 25 % din prețul legitimației de transport pentru o întârziere între 60 și 119 minute;
- 50 % din prețul legitimației de transport pentru o întârziere de 120 de minute sau mai mult.

Despăgubirile se plătesc sub formă de vouchere sau în numerar și pot fi solicitate de călător în termen de 3 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 perioada aprilie 2024 - decembrie 2024, au fost înregistrate 134 de cereri de despăgubire dintre care:

- 84 de cereri au fost solutionate în mod favorabil
- 50 de cereri au fost solutionate în mod nefavorabil

În conformitate cu prevederile H.G.527/31.05.2023 privind stabilirea unor măsuri pentru asigurarea aplicării Regulamentului (UE) nr. 2021/782 al Parlamentului European și al Consiliului din 23 aprilie 2021 privind drepturile și obligațiile călătorilor din transportul feroviar, serviciile naționale de transport feroviar de călători sunt exceptate de la aplicarea prevederilor Regulamentului nr.2021/782, privind drepturile și obligațiile călătorilor din transportul feroviar, până la data de 02.12.2029.

7.Asistența acordată persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă și discutarea acestei asistente cu organizațiile reprezentative și, în cazurile în care este relevant, cu reprezentanții persoanelor cu handicap și a persoanelor cu mobilitate redusă astfel:

Pentru anul **2023** s-au analizat și s-au transmis dispozițiile necesare în vederea asigurării serviciilor de asistență în stațiile de plecare/destinație, în stațiile de schimbare a trenurilor și/sau la bordul trenurilor, pentru persoane cu mobilitate redusă (PRM) urmare solicitărilor acestora, conform legislației interne și a regulamentelor internaționale.

Au fost analizate și soluționate un număr de **716 cereri PRM**, s-au efectuat operațiunile specifice în sistem și au fost transmise ID-urile pentru rezervarea locurilor către stațiile implicate în vederea transportului urmărindu-se totodată modul de respectare în teritoriu a dispozițiilor aferente asigurării serviciilor de asistență solicitate de călători. S-au avizat partenerii externi cu privire la **23** dispoziții emise privind asistența la transport pentru persoanele cu mobilitate redusă PRM.

Dispecerii din cadrul Compartimentului Online au transmis către Serviciul Reglementări Trafic Intern **14** reclamații primite de la călătorii PRM și au efectuat **262** convorbiri telefonice cu călătorii PRM privind clarificarea aspectelor referitoare la călătoriile acestora. S-au efectuat un număr de **841** telefoane feedback din partea călătorilor PRM de către Compartimentul Online.

Pentru anul **2024** s-au analizat și s-au transmis dispozițiile necesare în vederea asigurării serviciilor de asistență în stațiile de plecare, de destinație, în stațiile de schimbare a trenurilor și/sau la bordul trenurilor, pentru persoane cu mobilitate redusă (PRM) urmare solicitărilor acestora, conform legislației interne și a regulamentelor internaționale. Au fost analizate și soluționate un număr de **887 cereri PRM**, s-au efectuat operațiunile specifice în sistem și au fost transmise ID-urile pentru rezervarea locurilor către stațiile implicate în vederea transportului urmărindu-se totodată modul de respectare în teritoriu a dispozițiilor aferente asigurării serviciilor de asistență solicitate de călători. S-au avizat partenerii externi cu privire la **58** dispoziții emise privind asistența la transport pentru persoanele cu mobilitate redusă PRM.

Dispecerii din cadrul Compartimentului Online au transmis către Serviciul Reglementări Trafic Intern **16** reclamații primite de la călătorii PRM și au efectuat **238** convorbiri telefonice cu călătorii PRM privind clarificarea aspectelor referitoare la călătoriile acestora. S-au efectuat un număr de **700** telefoane feedback din partea călătorilor PRM de către Compartimentul Online.

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

- Numele companiei: SNTFC „CFR Călători” SA
- Acronimul companiei: CFR Călători
- Tara: RO

Prezentul document conține date cu caracter personal. Părțile au obligația de a le prelucra în conformitate cu prevederile Regulamentului (UE) 2016/679 și ale legislației române în domeniu. Operațiunile efectuate asupra datelor cu caracter personal, reprezintă acordul implicit la prelucrarea acestora.