

MINISTRY OF TRANSPORT AND INFRASTRUCTURE  
NATIONAL RAILWAY PASSENGER TRANSPORTATION COMPANY  
„CFR CALATORI” S.A.



---

Bucharest, 38 Dinicu Golescu Bvd., sector 1

---

REPORT  
ON QUALITY OF PROVIDED SERVICES  
by SNTFC CFR CĂLĂTORI S.A.  
in 2011

**Contents:**

|                                                                                                            |   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| 1. General remarks .....                                                                                   | 2 |
| 2. Information and tickets.....                                                                            | 2 |
| <i>Informing passengers and purchasing tickets prior to travel</i> .....                                   | 2 |
| <i>Informing passengers during the journey</i> .....                                                       | 2 |
| <i>Refunds of international tickets</i> .....                                                              | 3 |
| 3. Punctuality of services and general principles to cope with disruptions to services, cancellations..... | 3 |
| 4. Cleanliness of rolling stock and equipment (air quality in coaches, hygiene of sanitary etc.) .....     | 4 |
| 5. Customer satisfaction survey.....                                                                       | 4 |
| 6. Handling complaints, refunds and compensations for non-compliance with service quality standards.....   | 4 |
| 7. Assistance provided to disabled persons and persons with reduced mobility. ....                         | 5 |

## 1. General remarks

CFR Calatori applies the provisions of the European Parliament and Council Regulation (EC) No. 1371/2007 on the rights and obligations of rail passengers only for international services, for passengers traveling by international trains and holders of national or international tickets.

Exemptions from the application of Regulation provisions for the national transport services and transport services with non-EU countries were approved by Government Decision no. 1476/2009 on establishing certain measures for the enforcement of the European Parliament and Council Regulation (EC) No. 1371/2007 on the rights and obligations of rail passengers.

In this context, the report contains information on the traveling public inquiries about trains in international traffic.

## 2. Information and tickets

### *Informing passengers and purchasing tickets prior to travel*

Passengers can find information online, on our website [www.cfrcalatori.ro](http://www.cfrcalatori.ro) on their rights, the Regulation (EC) no. 1371/2007 and general conditions of carriage. At sales points, passengers can consult the particular conditions of international transport and national ones.

Passengers are continuously provided online for general information on tickets prices on the most used international routes, departing from Romania. This information is posted both for travel by class coach and sleeping or berth car.

Major changes occurring in trains' traffic, such as additions or cancellations of trains during holidays or other special situations, are published on its website ([www.cfrcalatori.ro](http://www.cfrcalatori.ro)) and then being taken over by the media.

Customers can find online detailed information on offers in international traffic, as well as useful recommendations for a successful journey in international traffic.

Additional information about offers and prices in international passenger traffic and for seats reservations can be obtained from the sales offices in stations and CFR agencies when purchasing tickets.

### *Informing passengers during the journey*

In each station is displayed information on timetables, the information sheets being made by the railway infrastructure manager, who is the station manager.

Onboard, information of the traveling public is made by the train staff. In case of disturbances occurred in rail traffic, the public will be informed based on the approval of the staff belonging to the infrastructure manager. For better communication with the traveling public, train

staff is constantly retrained on behavior in relation to the traveling public and the information they need to provide them during the trip.

### ***Refunds of international tickets***

Reimbursement of international tickets is governed by the provisions of international transport special conditions.

Reimbursement shall be made by CFR Calatori through its own sales offices and authorized sellers. Requests for refund may be submitted within a period of maximum 1 month, following the expiry of tickets.

Handling of requests for refund is made either by the sales office or the central service for special cases. Handling deadline is 1 month or 3 months, when other documents are requested.

### **3. Punctuality of services and general principles to cope with disruptions to services, cancellations**

If the delay is predictable from the departure station or on route, passengers will be announced by sound systems, where possible, as well as by the train staff when boarding the train.

If because of some works, the delay is predictable from the purchase of the ticket, passengers will be verbally announced at the ticket counter before purchasing tickets. Also, information on the delay is made through flyers with advertisements, publication on website [www.cfrcalatori.ro](http://www.cfrcalatori.ro) through press release or other means.

Information on delayed trains are also announced in stations when purchasing a ticket, train staff must inform passengers while traveling, as soon as possible, on possible causes of delays.

In case of force majeure, all measures shall be taken to give passengers necessary information on continuing the journey, so that they reach their final destination mentioned on the contract of carriage with a small delay.

If the passenger reaches the final destination mentioned in the contract of carriage with a delay exceeding 60 minutes, he can request:

- transport price refund appropriate to the journey that was not made or part of the journey that was not performed and / or the part performed, but has no longer any interest, and free return to the place of departure;
- continuing the journey as soon as possible, if necessary using a different route, but no later than 48 hours.
- continuing or re-routing, under comparable transport conditions, to the final destination as quickly as possible.

## **4. Cleanliness of rolling stock and equipment (air quality in coaches, hygiene of sanitary etc.)**

In international traffic, CFR Calatori constantly aims to ensure a high level of safety and comfort, target achieved by using substantial new building rolling stock. Thus, 90% of coaches belonging to SNTFC „CFR Calatori” that provide links in international traffic, are older than 7 years and are equipped with air conditioning facilities, vacuum toilets, access doors with assisted operation, facilities for the transmission of information on route to transport service users.

Before guiding the international trains into circulation, they are fully cleaned. In addition, some trains are provided with additional cleaning operations in Curtici border station.

## **5. Customer satisfaction survey**

During 2011, about 380 requests for information have been received online, on routes, timetables, offers and tariffs, both from Romanian and foreign customers. All customers have been provided the necessary information on the requested data.

Annually, when preparing the timetable plan, are carried surveys among the passengers from all types of trains regarding the schedule due to be planned. This information is combined with the one obtained from local administrations and institutions, in order to better serve our customers.

Customer satisfaction or any complaints are reviewed by each specialized department. Through the requests, complaints or suggestions received from the passengers (written or online), permanent contact with customers is maintained for choosing the best solutions to meet the satisfaction of requests received.

## **6. Handling complaints, refunds and compensations for non-compliance with service quality standards**

In case of international transport services, when the train reaches the final destination under the contract of carriage, with a delay of at least 60 minutes, customers are entitled to compensation equivalent to:

- 25% of the price paid for the delayed train if the delay is between 60 minutes and 119 minutes;
- 50% of the price paid for the delayed train if the delay is longer than 120 minutes.

Compensation can be made in vouchers or in cash and the passenger must request it within 2 months of performing the journey.

Customers may apply for compensation to sales offices or on the website [www.cfrcalatori.ro](http://www.cfrcalatori.ro).

If due to cancellation, delay or loss of a train or a connection, the journey cannot be continued on the same day (there isn't another train to that destination on that day) the passenger is entitled to accommodation costs (3 star hotel, in a single room) and reasonable costs informing the ones who expected him.

Delays caused by force majeure such as storms, floods, heavy snow, landslides, etc. or fault of the passenger are not eligible for compensation.

**In 2011**, a total number of 40 complaints was received, 39 for delays longer than 60 minutes and 1 for losing the last connection of the day.

Of the 39 complaints for the delay at destination, 30 have been solved favorably and were granted compensation of the transport price; we could not grant compensations for 6 complaints, because they have not fulfilled the conditions for granting compensation and 3 complaints were unfounded.

The complaint for losing the last connections was resolved favorably by granting compensation for hotel accommodation, breakfast, transportation from the station to the hotel.

In general, the delays were due to the infrastructure manager as a result of traffic restrictions.

## **7. Assistance provided to disabled persons and persons with reduced mobility**

With the entry into force of the European Parliament and Council Regulation (EC) No. 1371/2007, our company has adopted a first set of measures to provide specific services for persons with reduced mobility, called briefly PRM, as follows:

- The stations that are open to this type of transport (33 stations) have been established and published throughout the CFR networks
- Domestic and international trains in which we can provide specific PRM services with onboard assistance depending on constructive types of cars have been established and published
- Internal organizational measures have been taken to ensure free specific services required by persons with reduced mobility
  - embarking and disembarking of persons in a folding or unfolding wheelchair, with or without passenger, by different solutions depending on its weight
  - accompanying blind, visually impaired or hearing impaired and mentally disabled persons in the premises of the railway station until boarding the train,
  - accompanying blind, visually impaired or hearing impaired and mentally disabled persons when getting off the train until the exit of the station
- A software interface was developed, to take over insurance requests for specific services to solve it, which is available on our company website [www.cfrcalatori.ro](http://www.cfrcalatori.ro)
- Taking over problems, complaints or suggestions from passengers via e-mail box: [PRMcentral@cfrcalatori.ro](mailto:PRMcentral@cfrcalatori.ro) was ensured.

**In 2011**, a total number of 86 requests for assistance services for persons with reduced mobility has been recorded and solved, as follows:

- a total number of 7 specific service requests was handled for round trip in international traffic of 10 passengers with reduced mobility, with a total of 7 accompanying passengers with destination: Vienna, Budapest, Sofia and Puspokladany.
- a total number of 79 requests for specific services for round trip in domestic traffic with a total number of 118 passengers with reduced mobility, with a total of 43 accompanying passengers was also consequently solved.

MINISTERUL TRANSPORTURILOR SI INFRASTRUCTURII  
SOCIETATEA NAȚIONALĂ DE TRANSPORT FEROVIAȚ DE CĂLĂTORI  
„CFR CĂLĂTORI” S.A.



---

București, B-dul Dinicu Golescu, nr. 38, sector 1

---

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

**Cuprins:**

|                                                                                                                                                         |          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <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>                                                            | <i>2</i> |
| <i>Informarea călătorilor în timpul călătoriei.....</i>                                                                                                 | <i>2</i> |
| <i>Restituiri ale biletelor internaționale .....</i>                                                                                                    | <i>3</i> |
| <b>3. Punctualitatea serviciilor și principiile generale pentru a face față<br/>disfuncționalităților serviciilor, anulări.....</b>                     | <b>3</b> |
| <b>4. Stadiul de curățenie a materialului rulant și a echipamentelor (calitatea aerului<br/>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<br/>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 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 nu se efectuează decât de către birourile transportatorului emitent. 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 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;

#### **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 planul 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 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 roțile 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.