

MINISTERUL TRANSPORTURILOR
SOCIETATEA NAȚIONALĂ DE TRANSPORT FERROVIAR DE CĂLĂTORI
„CFR CĂLĂTORI” S.A.



RAPORT
PRIVIND CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE
de SNTFC CFR CĂLĂTORI SA
în anul 2012

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	7
7. Asistența acordată persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă.	7
ANEXA	
Definirea standardelor privind calitatea serviciilor – datele de contact ale CFR Călători.....	9

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.

2. Informațiile și legitimațiile de călătorie

Informarea călătorilor în timpul călătoriei

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 reînstruit permanent cu privire la comportamentul în raport cu publicul călător și informațiile pe care trebuie să le dea acestora în timpul călătoriei.

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 și 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 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, 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 redirectionarea, în condiții comparabile de transport către destinația finală cât mai repede posibil;

Întârzieri în anul 2012:

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

- 4.93 % minute întârziate, din totalul minute trenuri circulate;
- 5,40% trenuri întârziate la îndrumare;
- 30,44 % trenuri întârziate la sosirea în stația de destinație:
 - din totalul trenurilor circulate, 28,48 % reprezintă trenurile întârziate cu mai puțin de 60 de minute ;
 - din totalul trenurilor circulate, 1,61 % reprezintă trenurile întârziate între 60-119 minute ;
 - din totalul trenurilor circulate, 0,31 % reprezintă trenurile întârziate cu 120 de minute sau mai mult.
- 0,01% din legături 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

a) Salubritatea radicală a vagoanelor de calatori.

Salubritatea radicală se execută o dată pe lună (la un interval de 30 zile $\pm$ 3 zile), de regulă în stația de domiciliu a vagonului, preponderent în timpul zilei. Atunci când se apreciază de către beneficiar că printr-o salubritate normală starea de curățenie a vagonului nu poate fi adusă la nivelul prescris, salubritatea radicală se poate face la intervale mai mici de timp (20-25 zile) sau chiar de două ori pe lună.

b) Salubritatea normală a vagoanelor de calatori.

Salubritatea normală se execută, de regulă, o dată la 24 de ore în stațiile stabilite .

c) Salubritatea curentă.

Salubritatea curentă se execută, de regulă, în intervalul dintre două salubrități normale, la îndrumarea trenurilor din stațiile de formare.

d) Salubritatea intermediară.

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

Disponibilitatea grupurilor sanitare

Într-un procent de circa 40% din parcul de vagoane aflat în circulație, cabinele toaletă ale vagoanelor de călători sunt prevăzute cu instalație WC ecologică, de tip vacumatic. 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. 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

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 calator 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 2012, pe adresa electronică de sesizări și în scris s-au înregistrat 3.313 petiții. Aproximativ 56% au caracter de propuneri, solicitări, reclamații. Printre solicitări și propuneri, predomină cele legate de mersul trenurilor, colaborarea pentru vânzarea biletelor CFR, modificarea sau introducerea de noi aplicații informatice și propuneri manageriale. Reclamațiile se referă la întârzierea trenurilor, lipsa vagoanelor, mersul trenurilor (menționăm și asigurarea legăturilor cu trenurile operatorilor privați de pe secțiile secundare), comportamentul personalului cfr și confortul oferit, iar aici facem referire la asigurarea unei temperaturi optime în timpul călătoriei, aglomerație sau curățenie/igienă.

Clasificarea reclamațiilor pe aspecte semnalate de către petenți

Circa 18% dintre reclamații au fost solicitări de informare în trafic intern și/ sau internațional, sau au atins și aceste subiecte, publicul arătându-se interesat și de ofertele tarifare ale CFR Călători, sau de tarife în general. Pe tema mersului de tren s-au primit circa 38% din totalul de reclamații.

Calitatea serviciilor oferite de către personalul de tren și casiere, agențiile cfr sau serviciile dedicate de informare au fost menționate de către petenți în cca 15% (față de aproximativ 11% în anul 2011) din totalul sesizărilor.

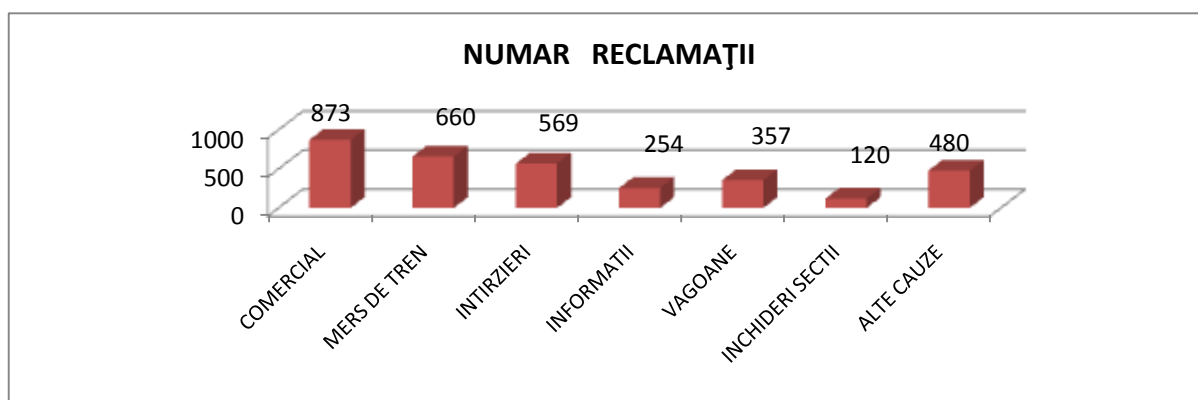
Condiții de călătorie oferite în tren și compunerea diminuată a trenurilor, reprezintă 28% din totalul aspectelor semnalate și aici au fost incluse solicitările privind confortul asigurat de vagoane sau automotoare, modificarea compunerii trenurilor, sistemul de climatizare/ încălzire, starea de curățenie, disconfortul creat de utilizarea vagoanelor salon mai ales pe distanțe lungi (curent, galagie etc). Dintre reclamațiile cu privire la vagoane, 50% se referă la sistemele de ventilație - încălzire.

Problematica restituirii a fost tratată în 6% dintre reclamațiile înregistrate - s-au procesat 117 cereri de restituire a tarifelor de transport.

În anul 2012 pe adresa de e-mail bileteonline@cfrcalatori.ro care realizează suportul aplicației de vânzare online a legitimațiilor de călătorie s-au înregistrat și procesat 3.142 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.

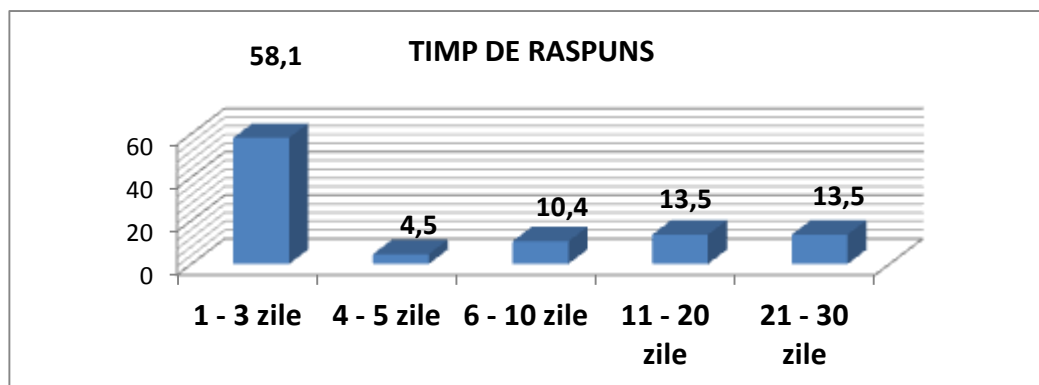
S-au procesat un număr de 408 cereri de restituire introduse în cadrul aplicației de vânzare online.

Clasificarea reclamațiilor pe aspectele semnalate



Timpul de răspuns

Conform datelor înscrise în graficul de mai jos, intervalele predominante de rezolvare a petițiilor sunt cuprinse între 1 – 3 zile într-un procent de cca 58,1%, respectiv între și 11 – 20 zile și 21 – 30 de zile în procente egale, de 13,5% din totalul petițiilor primite.



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

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

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.

Despăgubirile pot fi efectuate sub formă de vouchere sau prin numerar și trebuie solicitate de călător în termen de 2 luni de la efectuarea 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.railpassenger.info, 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.

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 2012 s-au primit un număr total de 34 de cereri de despăgubire pentru întârziere. Din cele 34 de cereri au fost rezolvate favorabil și s-au acordat despăgubiri din prețul de transport pentru 28 dintre acestea, celelalte 6 nu au fost eligibile.

S-au acordat despăgubiri echivalente cu

- 50% din prețul de transport corespunzător trenului întârziat, pentru întârzieri mai mari de 120 de minute, pentru 6 cereri de despăgubire;
- 25% din prețul de transport corespunzător trenului întârziat, pentru întârzieri între 60 și 119 minute, pentru 22 cereri de despăgubire;

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.

În anul 2012 nu s-au înregistrat solicitări de restituire a cheltuielilor de cazare în cazul pierderii legăturii sau anulării trenului.

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
 - A fost asigurată preluarea problemelor, a reclamațiilor sau sugestiilor de la călători prin intermediul căsuței e-mail: PRMcentral@cfrcalatori.ro
- În cursul anului 2012** au fost înregistrate și soluționate un număr total de 76 solicitări de servicii specifice de asistență pentru persoanele cu mobilitate redusă, după cum urmează:
- un număr de 5 solicitări de servicii specifice au fost pentru călătorii în trafic internațional a 10 călători cu mobilitate redusă cu un total de 10 însoțitori cu destinația: Budapesta.
 - un număr de 71 solicitări de servicii specifice pentru călătoria dus – întors în trafic intern a unui număr total de 224 călători cu mobilitate redusă cu un total de 87 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 VALENTIN DOROBANTU
 - E-mail: Valentin.Dorobantu@cfrcalatori.ro
- Doamna CINTIA CHINDE
 - E-mail: Cintia.CHINDE@cfrcalatori.ro
- Doamna IRINA VLAD
 - E-mail: Irina.Vlad@cfrcalatori.ro