

RAPORT

PRIVIND CALITATEA SERVICIILOR OFERITE DE S.C. INTERREGIONAL CĂLĂTORI S.R.L. ÎN ANUL 2017

INFORMAȚII GENERALE

S.C. INTERREGIONAL CĂLĂTORI S.R.L. asigură servicii naționale de transport feroviar de călători.

Pentru asigurarea serviciilor naționale de transport feroviar de călători, S.C. INTERREGIONAL CĂLĂTORI S.R.L. aplică prevederile prevăzute în Regulamentul (CE) nr. 1371/2007, privind drepturile și obligațiile călătorilor în transportul feroviar, așa cum este prevăzut în capitolul I, articolul 2 (3).

Exceptările de la aplicarea prevederilor Regulamentului (CE) nr. 1371/2007 pentru cazul serviciilor naționale și a celor internaționale în relație cu state non UE, au fost aprobate prin HG nr. 1476/2009 și sunt aplicate de S.C. INTERREGIONAL CĂLĂTORI S.R.L.

În acest context, raportul conține principalele informații legate de aplicarea obligatorie a prevederilor stabilite în articolele 9, 11, 12, 19, 20(1) și 26 din cadrul legal arătat mai sus.

INFORMAȚII PENTRU CĂLĂTORI ȘI ACCESUL LA BILETELE DE CĂLĂTORIE

1. ÎNAINTEA CĂLĂTORIEI

Călătorii pot afla informații utile on – line, în stații și în tren.

Web site-ul companiei www.viaterraspedition.ro oferă informații privind:

- mersul trenurilor cu orarul trenurilor (sosiri, plecări, staționări ale trenurilor, etc.);

- tarifele practicate pentru călătoria cu trenurile S.C. INTERREGIONAL CĂLĂTORI S.R.L. și achiziționarea biletelor și abonamentelor;
- condiții și tarife pentru transportul bagajelor, bicicletelor, animale de companie;
- facilități de călătorie;
- bilete on line.

Biletele de călătorie pot fi achiziționate în tren și din anumite stații deservite de personalul companiei.

În fiecare stație, sunt afișate informații despre mersul trenurilor, afișajul fiind realizat de gestionarul de infrastructură care este și managerul stației. În cazul perturbărilor de trafic clienții sunt informați în timp real privind alegerea celor mai bune soluții de continuare a călătoriei.

2. ÎN TIMPUL CĂLĂTORIEI

Informarea călătorilor în timpul călătoriei se face de către personalul de tren. În cazul perturbărilor de trafic, călătorii sunt informați pe baza comunicării oficiale furnizate de personalul aparținând gestionarului de infrastructură. Personalul de tren și cel de stație este permanent instruit în scopul de a avea o bună comunicare cu călătorii.

3. RAMBURSAREA BILETELOR DE CĂLĂTORIE

Restituirea biletelor de călătorie este reglementată de legislația națională cât și de reglementările proprii ale S.C. INTERREGIONAL CĂLĂTORI S.R.L., aceasta efectuându-se în stații și în trenuri, conform prevederilor reglementărilor societății.

PUNCTUALITATEA SERVICIILOR ȘI PRINCIPIILE GENERALE APLICABILE ÎN CAZ DE ÎNTRERUPEREA CIRCULAȚIEI SAU ANULĂRI DE TRENURI

Punctualitatea serviciilor feroviare de transport de călători este unul din cele mai importante criterii și S.C. INTERREGIONAL CĂLĂTORI S.R.L. acordă o atenție specială acestui indicator de bune servicii furnizate consumatorilor.

În cazul în care întârzierea se produce la plecare, călătorii sunt anunțați în stații prin sisteme sonore.

În cazul întârzierilor în parcurs, anunțurile sunt făcute de personalul de tren, atât pentru călătorii aflați în tren cât și pentru cei care se urcă în tren.

În cursul anului 2017 un număr de 61 trenuri au fost anulate pe toata relația de circulație, iar 22 trenuri au fost anulate numai pe o distanță de circulație din ruta respectivă.

Anulările, s-au datorat în principal defectărilor vehiculelor feroviare, și au avut impact negativ în satisfacția clienților.

În toate cazurile se iau toate măsurile necesare pentru a acorda călătorilor informații utile pentru continuarea călătoriei până la destinația finală indicată pe contractul de transport, și cu cea mai mică întârziere posibilă.

S.C. INTERREGIONAL CĂLĂTORI S.R.L. acționează continuu pentru a reduce întârzierile și a crește punctualitatea, pe baza unei bune colaborări cu managerul de infrastructură.

În cazul apariției de disfuncționalități în serviciile oferite se acționează specific pentru fiecare caz în parte, luându-se măsuri cum ar fi:

- solicitarea de mijloace de remorcare de la alți operatori de transport feroviar;
- introducerea de trase suplimentare pentru preluarea călătorilor afectați de disfuncționalitățile intervenite;
- folosirea de mijloace auto ca alternative pentru continuarea călătoriei în cazul în care călătoria cu trenul nu este posibilă;
- rambursarea prețului biletului în cazul în care continuarea călătoriei sau călătoria pe o alta rută către destinația finală, nu este posibilă.

STADIUL DE CURĂȚENIE A MATERIALULUI RULANT ȘI A ECHIPAMENTELOR

În activitatea desfășurată, S.C. INTERREGIONAL CĂLĂTORI S.R.L. urmărește permanent asigurarea unui nivel ridicat de curățenie și confort.

În acest sens este încheiat contract de salubritatea garniturilor cu firmă specializată pentru astfel de lucrări.

Privind curățenia din stații, aceasta este asigurată de către gestionarul de infrastructură care are și rolul de gestionar de stație.

EVALUAREA SATISFACTIEI CLIENȚILOR. TRATAREA PLÂNGERILOR

În cursul anului 2017 au fost primite un număr de 1 scrisoare (cereri de informații, reclamații, sesizări și propuneri pentru îmbunătățirea activității societății) pe adresa de e-mail office@viaterraspedition.ro și în scris.

Acestea pot fi grupate astfel:

1. Reclamații referitoare la disponibilitatea personalului însoțitor și/sau al casierelor – 0;
2. Reclamații referitoare la întârzieri/anulări de trenuri – 1;
3. Reclamații referitoare la alte cauze, diverse informații, solicitări, etc. – 0.

Tuturor clienților li s-au furnizat informațiile necesare legate de datele cerute.

Întârzierile cauzate de forță majoră, cum ar fi furtuni, inundații, căderi masive de zăpadă, alunecări de teren, etc. nu sunt eligibile pentru a fi compensate.

Propunerile călătorilor privind îmbunătățirea activității companiei, au fost analizate de fiecare compartiment specializat.

Planul mersului de tren se realizează ținându-se seama de rezultatele anchetelor realizate printre călătorii care utilizează diverse tipuri de tren. În scopul de a servi mai bine clienții, aceste informații sunt combinate cu cele obținute de la administrațiile locale și de la instituții.

Satisfacția clienților este principalul mijloc de îmbunătățire a calității serviciilor, prin intermediul sugestiilor, reclamațiilor și cererilor primite de la călători, S.C. INTERREGIONAL CĂLĂTORI S.R.L. fiind în permanent contact cu nevoile clienților.

În 2017 nu s-a înregistrat nicio cerere de compensare pentru nerespectarea standardelor de calitate și nici nu au fost înregistrate solicitări de despăgubiri urmare a accidentelor sau deteriorării bagajelor călătorilor.

ASISTENȚA ACORDATĂ PERSOANELOR CU HANDICAP ȘI PERSOANELOR CU MOBILITATE REDUSĂ

S.C. INTERREGIONAL CĂLĂTORI S.R.L. respectă dispozițiile art. 20 din Regulamentul (CE) nr. 1371/2007 privind drepturile persoanelor cu handicap sau cu mobilitate redusă de a fi informate cu privire la accesabilitatea serviciilor feroviare.

S.C. INTERREGIONAL CĂLĂTORI S.R.L. are întocmite măsuri menite să ofere servicii specifice pentru persoanele cu dizabilități și persoanele cu mobilitate redusă, cum ar fi:

- Măsuri organizatorice interne privind furnizarea unor servicii gratuite solicitate de persoanele cu mobilitate redusă sau cu dizabilități (urcarea, coborârea, însoțirea persoanelor nevăzătoare)
- Personalul de tren și din stații este instruit să dea toate informațiile privind accesul la serviciile de transport feroviar. Este datoria personalului feroviar al companiei să asigure asistența persoanelor cu mobilitate redusă, la urcarea/coborârea în și din tren.

În anul 2017 nu s-au înregistrat reclamații privind informațiile legate de accesul la serviciile feroviare și nu au existat cazuri în care o persoană cu dizabilități sau cu mobilitate redusă să fie refuzată când a solicitat cumpărarea biletului de călătorie.

DIRECTOR
Ion RADU