

Aprobat

Director Executiv,  
Dumitrașcu Doru - Petre



***RAPORT  
PRIVIND CALITATEA  
SERVICIILOR FURNIZATE DE  
TRANSFEROVIAR CĂLĂTORI  
ÎN ANUL 2019***



## Cuprins:

1. Descrierea societății .....	2
2. Informații pentru călători și accesul la legitimații de călătorie .....	3
2.1. Rețele de socializare, promovare și informare.....	3
2.2. Modalități de achiziție a legitimațiilor de călătorie.....	4
3. Restituirea și amânarea legitimațiilor de călătorie.....	5
4. Punctualitatea serviciului de transport .....	6
5. Procedura de salubritate a automotoarelor din parcul Transferoviar Călători.....	7
6. Evaluarea satisfacției clienților și tratarea plângerilor.....	8
7. Asigurarea serviciilor călătoriei persoanelor cu mobilitate redusă.....	9
8. Transportul vietăților .....	10
9. Protejarea mediului .....	11



## 1. Descrierea societății

### Scurt Istoric

TRANSFEROVIAR CĂLĂTORI (T.F.C.) este un operator feroviar cu capital privat, înființat la data de 24 Februarie 2010, cu sediul social în Cluj Napoca, Str. Tudor Vladimirescu nr 2-4, jud. Cluj, având ca obiect principal de activitate efectuarea transportului feroviar public de călători în trafic intern.

La sfârșitul anului 2019, T.F.C. operează pe trei tipuri de secții:

- a) Secții neinteroperabile - închiriate de gestionarul de infrastructură Transferoviar Grup (Transferoviar Infrastructură Neinteroperabilă din data 15.07.2019) și operate de T.F.C.: Buzău - Nehoiașu, Galați - Târgu Bujor - Bârlad, Titan Sud - Oltenița, Ploiești Sud - Slănic, Roșiori Nord - Costești (secție închisă în 20 mai 2019);
- b) Secții interoperabile – aflate în gestionarea CFR SA : Cluj Napoca - Oradea, București Nord - Ploiești Sud - Buzău, București Nord - Galați, București Nord - Titu - Târgoviște;
- c) Secții neinteroperabile – aflate în gestionarea CFR SA: Ploiești Sud - Măneciu, Ploiești Sud - Târgoviște, Târgoviște - Pietroșița.

### Puncte de lucru

Cluj Napoca, Slănic, Oltenița, Târgoviște, Nehoiașu, Târgu Bujor, Roșiori Nord (închis în 20.05.2019)

### Obiectivele TFC

- Creșterea vitezei de circulație și diminuarea timpilor de parcurs pe secțiile neinteroperabile;
- Creșterea anuală cu 10 – 15% a numărului de călători;
- Scăderea cu 15 – 20% a numărului de reclamații din partea călătorilor;
- Diversificarea canalelor de promovare;
- Diversificarea modalitatilor de achiziție a legitimațiilor de călătorie.





## 2. Informații pentru călători și accesul la legitimații de călătorie

### 2.1. Rețele de socializare, promovare și informare

Pagina oficială a societății este [www.transferoviarcalatori.ro](http://www.transferoviarcalatori.ro), unde sunt actualizate în timp util toate informațiile pentru călători (anulări/întârzieri, mersul trenurilor, tarife etc.). De asemenea regăsiți și informații despre societate, campaniile desfășurate în cadrul acesteia, dar și o secțiune creată special pentru călători – respectiv chestionarul de satisfacție a călătorilor care poate fi completat online, acesta fiind unul dintre factorii ce duc la îmbunătățirea serviciilor.

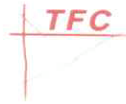
Pe lângă posibilitatea de a verifica mersul de tren pe site-ul [www.transferoviarcalatori.ro](http://www.transferoviarcalatori.ro), a fost lansată aplicația Mersul Trenurilor TFC – disponibilă gratuit pe Google Play unde sunt afișate orarele, întârzierile și anulările trenurilor în timp real.

Suntem prezenți și pe rețeaua de socializare Facebook [www.facebook.com/TFCRO](http://www.facebook.com/TFCRO), aceasta fiind una dintre cele mai utilizate rețele, tocmai pentru a fi cât mai aproape de călători și de necesitățile acestora. De asemenea, pagina de Facebook este în strânsă legătură cu site-ul oficial, de aceea informațiile de pe această pagina sunt de actualitate în orice moment. Călătorii pot trimite mesaje, aprecieri și sesizări direct pe Facebook.

De asemenea, informații cu privire la călătoria cu trenurile TFC pot fi solicitate și la:

- **Casele de bilete** – Personalul angajat va oferi toate informațiile necesare călătoriei și tot aici se regăsesc informații afișate despre mersul trenurilor;
- **Personalul de tren** informează călătorii cu privire la eventualele întârzieri sau perturbări de trafic, precum și cu privire la procurarea legitimațiilor de călătorie.





## 2.2. Modalități de achiziție a legitimațiilor de călătorie

- **Online** - Serviciu disponibil oricând, oriunde - rapid și convenabil! Achiziționați bilete online cu cardul pentru orice rută T.F.C. Accesați site-ul **transferoviarcalatori.ro** pentru a începe.
- **De la automatele de bilete TFC** - Achiziționați bilete și abonamente rapid, cu cardul bancar de la automatele din stațiile București Nord, Buzău, Galați, Ploiești Sud, Cluj Napoca.
- **De la casele de bilete TFC** - Achiziționați tipul de legitimație de călătorie dorit și obțineți informațiile de care aveți nevoie de la personalul prezent la casele de bilete T.F.C.
- **Direct în tren** - La prețul standard și beneficiind de reduceri pentru călătorii care se urcă din stații fără case de bilete sau în afara programului de lucru cu publicul al acestora.

### Cardul Călătorului TFC

Începând cu data de 15.04.2019 ofertele comerciale de tip ABONAMENT pentru călătorii multiple, pe anumite relații de circulație, vor fi eliberate doar în baza Cardului Călătorului TFC.

Cardul Călătorului TFC oferă posibilitatea de achiziționare a legitimațiilor de călătorie de tip abonament, atât prin canalele de distribuție: automate de vânzare legitimații de călătorie și online, cât și de la case de bilete. În plus, în caz de pierdere, de furt sau deteriorare a cardului emis inițial, există posibilitatea de a se transfera titlurile de călătorie pe noul card emis.



### 3. Restituirea și amânarea legitimațiilor de călătorie

Amânarea călătoriei impune prezentarea obligatorie a legitimației de călătorie, în termen de cel mult o oră după plecarea trenului pentru care aceasta a fost emisă, la una din casele de bilete aparținând TFC, pentru obținerea vizei aferente.

Restituirea билетelor de călătorie este reglementată de legislația națională, cât și de reglementările proprii ale TRANSFEROVIAR CĂLĂTORI având rolul de termeni și condiții particulare de transport. Astfel, restituirile sunt tratate în stații de către personalul aflat la casele de bilete aparținând TFC și online conform reglementărilor societății.

În cazuri speciale, restituirile se realizează de către personalul de tren (ex. în cazul defectării trenului în parcurs) sau pe baza unei cereri de restituire transmisă fie caselor de bilete, fie online pe platforma de achiziționare legitimații online, care vor fi analizate și soluționate de către departamentul comercial.

#### *Reglementări proprii TFC la Norme Unifforme Călători 46*

Restituirea integrală a tarifului de transport- din vina căii CF:

Tariful de transport se restituie integral, inclusiv tariful de rezervare a locului, în cazul unei legitimații de călătorie eliberată înainte de ora de plecare regulată a trenului din stația de cale ferată, în următoarele situații:

- a) Trenul are o întârziere avizată de 60 minute sau mai mare, în stația de cale ferată de plecare, înscrisă pe legitimația de călătorie, iar călătorul renunță la călătorie.
- b) În stația de legătură, numai pentru porțiunea de traseu neparcursă, în situația în care călătorul nu prinde trenul de legătură prevăzut pentru continuarea călătoriei (când călătoria se efectuează cu două sau trei trenuri succesive), iar călătorul dorește renunțarea la călătorie. În acest caz se va solicita viză de neutilizare parțială, la casa de bilete TFC sau la personalul de tren în situația în care renunțarea la călătorie se face într-o stație în care nu există casă de bilete TFC sau programul de lucru este întrerupt/suspendat.



## 4. Punctualitatea serviciului de transport

În situația în care există întârzieri predictibile călătorii sunt înștiințați atât de către personalul de la casele de bilete înainte de procurarea билетelor, cât și prin sistemele sonore din stații. Dacă întârzierile intervin pe parcursul călătoriei anunțurile sunt făcute de personalul de tren.

De asemenea, informații actualizate în timp real, legate de întârzieri se regasesc și pe site-ul societății [www.transferoviarcalatori.ro](http://www.transferoviarcalatori.ro).

### Media totală a întârzierilor în anul 2019:

- 47,19% - trenuri pe distanța lungă întârziate;
- 12,76% - trenuri regionale întârziate;
- 1,14% - trenuri întârziate la plecare;
- 15,11% - trenuri întârziate la sosire din care:
  - ❖ 99,07% - întârziere de mai puțin de 60 de minute;
  - ❖ 0,79% - întârziere de 60-119 minute;
  - ❖ 0,14% - întârziere de 120 de minute sau mai mult.

Aceste întârzieri au fost determinate în anul 2019 de:

- lucrări efectuate de gestionarii de infrastructură sau din cauza altor societăți – 67,37%
- cazuri speciale de forță majoră precum ninsori sau inundații - 12,24%
- TFC din cauze precum defectare materialului rulant -16,27%
- evenimente neprevăzute legate de siguranța și securitatea în transportul feroviar – 3,83%
- ordin superior – 0,29%.





## 5. Procedura de salubritate a automotoarelor din parcul TRANSFEROVIAR CĂLĂTORI SRL

### Categoriile și periodicitatea efectuării salubrității

În funcție de durata de mers și distanțele parcurse de automotoare TFC, precum și în funcție de gradul de menținere a stării de curățenie în parcurs a acestora, sunt prevăzute următoarele categorii de salubritate:

- a) Salubritate radicală;
- b) Salubritate normală;
- c) Salubritate curentă.

De asemenea, se mai poate efectua și o salubritate intermediară.

#### a) Salubritatea radicală

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

#### b) Salubritatea normală

Salubritatea normală se execută, de regulă, o dată la 24 de ore în stații situate între punctul de lucru (stație de formare a trenului) și stația cap de secție.

#### c) Salubritatea curentă

Salubritatea curentă se execută, de regulă, în intervalul dintre două salubrități normale, la formarea trenurilor.

#### d) Salubritatea intermediară

Salubritatea intermediară se execută, de regulă, în intervalul dintre două salubrități normale și/sau salubrități curente în stații stabilite de Direcția de material rulant.



## 6. Evaluarea satisfacției clienților și tratarea plângerilor

Permanent sunt analizate propunerile primite de la clienți. Satisfacția sau eventualele nemulțumiri sunt analizate de fiecare departament de specialitate în parte.

În perioada 1 ianuarie - 31 decembrie 2019 au fost primite pe adresa de email: [sesizari@transferoviarcalatori.ro](mailto:sesizari@transferoviarcalatori.ro) și în Jurnalul Călătorului, aflat la fiecare dintre casele de bilete TFC, un număr de 255 întrebări/reclamații/sesizări și propuneri pentru îmbunătățirea activității societății.

Printre **solicitările și propunerile călătorilor** predomină :

- solicitarea informațiilor despre mersul de tren și tarife practicate;
- solicitarea rezervării locurilor pentru grupuri;
- îmbunătățirea vitezei de circulație;
- informații despre întârzieri, trenuri defecte și solicitarea compensației sau restituiri legitimației de calatorie;
- informații despre vânzarea билетelor online;
- modificare format site, sistem rezervare online, modificare mers tren.

### **Timpul de raspuns**

Tuturor clienților li s-au furnizat informațiile necesare într-un termen maxim de 30 zile, intervalul predominant fiind de 1 – 5 zile.



## 7. Asigurarea serviciilor călătoriei persoanelor cu mobilitate redusă

Pentru persoanele cu mobilitate redusă (PRM) S.C. Transferoviar Călători asigură gratuit în anumite stații și în anumite trenuri serviciile aferente călătoriei pe calea ferată a persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă în baza solicitării călătorului, în stațiile de plecare și destinație deschise acestui tip de trafic, în intervalul orar în care stația este deservită de personal.

Servicii suplimentare necesare pentru persoanele cu mobilitate redusă:

- îmbarcarea și debarcarea persoanelor în scaun cu roțile pliabil sau nu, cu sau fără calător, 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;
- rezervarea locurilor speciale pentru persoanele cu mobilitate redusă în trenurile în care sunt disponibile astfel de locuri;
- asistență la bordul trenurilor în circulație.

SC Transferoviar Călători oferă servicii de asistență la toate trenurile numai între stațiile deschise acestui tip de transport, pentru toate categoriile PRM cu excepția persoanelor cu dizabilitate motorie sau în scaun cu roțile nepliabil.

Pentru persoanele cu dizabilitate motorie în scaun cu roțile nepliabil, se asigură servicii de asistență numai la clasa a II-a, numai între stațiile deschise acestui tip de transport și doar la trenurile formate din automotoarele tip VT614, VT624 și ADH11.





## 8. Transportul vietăților

Animalele, păsările, reptilele și insectele vii nu pot fi transportate, de regulă, în vagoanele de călători.

În vagoanele de călători aparținând S.C. Transferoviar Călători S.R.L., pot fi primiți la transport câini însoțiți.

Transportul câinilor însoțiți este admis numai pentru cei prevăzuți cu botniță, ținuti în lesă pe podeaua vagonului, în compartimente, în vagoane la clasa a 2-a, dacă niciun călător nu protestează. În caz de obiecții ridicate de călători, agentul TFC sau organul de control, în cazuri bine justificate, poate interzice călătoria cu aceste animale.

Este interzis accesul câinilor aparținând următoarelor categorii: câini de luptă și de atac, asimilați prin caracterele morfologice cu câini de tipul Pit Bull, Boerbull, Bandog și metișii lor.

Accesul în trenurile Transferoviar Călători al câinilor din rasele American Staffordshire Terrier, Tosa, Rottweiller, Dog Argentinian, Mastino Napolitano, Fila Brazileiro, Mastiff, Ciobănesc Caucazian, Cane Corso și metișii lor este permis numai dacă aceștia poartă botniță, au carnet de sănătate și sunt ținuti în zgardă și lesă sau ham de către o persoană care îndeplinește următoarele condiții:

- să aibă vârsta minimă de 18 ani;
- să aibă capacitate deplină de exercițiu;
- să nu fi fost condamnați pentru săvârșirea unei infracțiuni contra persoanei.

În vederea verificării rasei câinelui atunci când există dubii cu privire la încadrarea într-o categorie de risc, este obligatorie prezentarea carnetului de sănătate al acestuia la solicitarea personalului de tren sau a organelor de control TFC.



## 9. Protejarea mediului

TRANSFEROVIAR CĂLĂTORI SRL are implementat și menținut un S.M.C. în conformitate cu cerințele standardului SR EN ISO 9001:2008. Implementarea și menținerea S.M.C. asigură cadrul necesar îmbunătățirii continue a eficienței și eficacității activității.

Conform dispozițiilor interne, salariații TRANSFEROVIAR CALATORI- responsabili de mediu au atribuții în domeniul gestiunii deșeurilor – conform Legii 211/2011.

La subunitățile generatoare de deșeuri se completează fișele de gestiune a deșeurilor, în conformitate cu prevederile H.G. 856/2002 (pe tipuri, categorii și coduri, cu date cantitative, cu informații referitoare la proveniență, modul de stocare provizorie și modul de livrare a deșeurilor către agenții economici care fac valorificarea sau eliminarea acestora).

Pe baza datelor din fișele de gestiune a deșeurilor, completate de către responsabilii de mediu de la punctele de lucru la TRANSFEROVIAR CALATORI SRL, se urmărește trasabilitatea deșeurilor, care includ date referitoare la stocarea provizorie a deșeurilor și trimiterea acestora către societățile autorizate din punct de vedere al protecției mediului, conform contractelor încheiate în vederea valorificării/eliminării. Responsabilitățile de gestionare a deșeurilor rezultate în urma reparațiilor și/sau reviziilor la automotoare (ulei uzat, piese diverse, componente electrice, baterii de acumulator) au revenit prin contract firmei care a executat lucrările de întreținere și reparații. Aceasta deține contracte cu firme autorizate să colecteze atât deșeuri metalice cât și deșeuri periculoase.

În perioada **2014 – 2019** Transferoviar Călători a reciclat **5.766 kg de hârtie și carton**. Astfel, cu ajutorul fiecăruia dintre noi am reușit să salvăm de la tăiat aproximativ **127 de copaci și 18.451 litri de apă**.

Doar în anul **2019** în cadrul societății Transferoviar Călători s-au colectat **1020 kg de hârtie**.