

REGIOTRANS S.R.L. BRASOV



RAPORT

PRIVIND CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE DE S.C. REGIOTRANS S.R.L. ÎN ANUL 2012

Cuprins:

1. Informații generale	<u>2</u>
2. Informarea calatorilor si accesul la biletele de calatorie	<u>2</u>
2.1 <i>Inaintea calatoriei</i>	<u>2</u>
2.2 <i>In timpul calatoriei</i>	<u>3</u>
2.3 <i>Rambursarea biletelor de calatorie</i>	<u>3</u>
3. Punctualitatea serviciilor si principii generale aplicabile in caz de intreruperea circulatiei sau anulari de trenuri	<u>3</u>
4. Stadiul de curățenie a materialului rulant și a echipamentelor.....	<u>4</u>
5. Evaluarea satisfacției clienților. Tratarea plângerilor.....	<u>4</u>
6. Asistența acordată persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redușă..	<u>5</u>

1. INFORMAȚII GENERALE

Pentru serviciile naționale asigurate, S.C. REGIOTRANS 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 2, paragraful 3.

S.C. REGIOTRANS S.R.L. nu asigură servicii de transport feroviar de călători cu state membre UE sau non UE.

Excepțiile de la aplicarea prevederilor Regulamentului CE nr. 1371 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. REGIOTRANS S.R.L.

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

2. INFORMAȚII PENTRU CALĂTORI ȘI ACCESUL LA BILETELE DE CALĂTORIE

2.1 ÎNAINTEA CALĂTORIEI

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

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

- legislația națională și internațională din domeniu;
- condițiile generale și particulare de transport;
- orarul trenurilor (sosiri, plecări, staționări ale trenurilor, etc.);
- schimbări majore privind traficul feroviar, suplimentări și anulari de trenuri;
- tarifele practicate pentru călătoria cu trenurile S.C. REGIOTRANS S.R.L. și achiziționarea biletelor;
- oferte tarifare speciale comerciale și sociale;
- rambursarea biletelor de călătorie, anularea călătoriei;
- informații suplimentare despre oferte și preturi.

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 găsirea celor mai bune soluții de continuare a călătoriei.

2.2 IN TIMPUL CALATORIEI

Informarea calatorilor in timpul calatoriei se face de catre personalul de tren. In cazul perturbarilor de trafic, calatorii sunt informati pe baza comunicarii oficiale furnizate de personalul apartinand gestionarului de infrastructura. Personalul de tren si cel de statie este permanent instruit in scopul de a avea o buna comunicare cu calatorii.

2.3 RAMBURSAREA BILETELOR DE CALATORIE

Restituirea biletelor de călătorie este reglementată de legislatia nationala cat si de reglementarile proprii ale S.C. REGIOTRANS S.R.L. avand rolul de termeni si conditii particulare de transport.

In baza celor aratate mai sus, restituirile sunt tratate in statii si in trenuri, conform prevederilor reglementarilor societatii.

In cazuri speciale, rezolvarea cererilor de restituire este facuta de serviciul comercial al S.C. REGIOTRANS S.R.L.

3. PUNCTUALITATEA SERVICIILOR SI PRINCIPIILE GENERALE APLICABILE IN CAZ DE INTERRUPEREA CIRCULATIEI SAU ANULARI DE TRENURI

Ameliorarea punctualitatii serviciilor feroviare este unul din cele mai importante criterii si S.C. REGIOTRANS S.R.L. acorda o atentie speciala acestui indicator de bune servicii furnizate consumatorilor.

In cazul in care intarzierea la plecare este predictibila, calatorii sunt anuntati in statii prin sisteme sonore.

In cazul intarzierilor in parcurs, anunturile sunt facute de personalul de tren, atat pentru calatorii aflatii in tren cat si pentru cei care se urca in tren.

Deasemenea, informatii despre intarzieri repetate pot fi gasite pe web site-ul www.regiotrans.ro sau se furnizeaza prin alte mijloace.

In cursul anului 2012 un numar de 1.234 de trenuri au fost anulate, cu impact negativ in satisfactia clientilor. Acestea s-au datorat in principal urmatoarelor cauze:

- lucrari neprevazute efectuate de gestionarii de infrastructura;
- cazuri speciale de forta majora (ninsori abundente, inundatii, alunecari de teren);
- evenimente neprevazute legate de siguranta si securitatea in transportul feroviar.

În caz de forta majora, se iau toate masurile necesare pentru a acorda calatorilor informatii utile pentru continuarea calatoriei pana la destinatia finala indicata pe contractul de transport, cu cea mai mica intarziere.

S.C. REGIOTRANS S.R.L. actioneaza continuu pentru a reduce intarzierile si a creste punctualitatea, pe baza unei bune colaborari cu managerul de infrastructura.

În cazul aparitiei de disfunctionalitati în serviciile oferite se actioneaza specific pentru fiecare caz în parte, luandu-se masuri cum ar fi:

- solicitarea de mijloace de remorcare de la alti operatori de transport feroviar;
- introducerea de trase suplimentare pentru preluarea calatorilor afectati de disfunctionalitatile intervenite;
- folosirea de mijloace auto ca alternative pentru continuarea calatoriei în cazul în care calatoria cu trenul nu este posibila;
- rambursarea pretului biletului în cazul în care continuarea calatoriei sau calatoria pe o alta ruta catre destinatia finala, nu este posibila.

4. STADIUL DE CURATENIE A MATERIALULUI RULANT ȘI A ECHIPAMENTELOR

În activitatea desfasurata S.C. REGIOTRANS S.R.L. urmărește permanent asigurarea unui nivel ridicat de curatenie și confort.

În acest sens este încheiat contract de salubritatea garniturilor cu firma specializata pentru astfel de lucrari.

Privind curatenia din statii, aceasta este asigurata de catre gestionarul de infrastructura care are si rolul de gestionar de statie.

5. EVALUAREA SATISFACȚIEI CLIEȚILOR. TRATAREA PLÂNGERILOR

În cursul anului 2012 au fost primite pe adresa de e-mail contact@regiotrans.ro un numar de 436 de scrisori (cereri de informatii, reclamatii, sesizari si propuneri pentru imbunatatirea activitatii societatii).

Acestea pot fi grupate astfel:

- a. Mersul trenurilor - 76 (capacitate de transport, propuneri de imbunatatire a activitatii);
- b. Calitatea serviciilor – 97 (confort, curatenie, suplimentarea garniturilor);
- c. Emiterea biletelor de calatorie – 39;
- d. Informatii generale – 196 (orarii, preturi, conditii de calatorie, diverse);
- e. Cereri de calatorie cu trenuri special comandate – 3;
- f. Diverse opinii privind activitatea companiei – 29;
- g. Cereri de angajare – 35;

În scris 8 s-au primit 8 scrisori în cursul anului 2012, referitoare la emiterea biletelor, informații generale în vederea efectuării călătoriei, călătoria cu tren special comandat, noi legături de trenuri.

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

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

Propunerile călătorilor privind îmbunătățirea activității companiei, au fost analizate de fiecare serviciu 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. REGIOTRANS S.R.L. fiind în permanent contact cu nevoile clienților.

În 2012 nu s-a înregistrat nici o cerere de compensare pentru nerespectarea standardelor de calitate.

6. ASISTENȚA ACORDATĂ PERSOANELOR CU HANDICAP ȘI PERSOANELOR CU MOBILITATE REDUSĂ

S.C. REGIOTRANS 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 accesibilitatea serviciilor feroviare.

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

- Condiții speciale de transport privind informațiile necesare legate de accesul în tren al persoanelor cu mobilitate redusă;
- Măsuri organizatorice interne privind furnizarea unor servicii gratuite solicitate de persoanele cu mobilitate redusă sau cu dizabilități (urcarea, coborarea, însoțirea persoanelor nevazatoare)
- 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/coborarea în și din tren.
- Informații specifice sunt disponibile pe web site-ul companiei.

În anul 2012 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.