



MINISTERUL TRANSPORTURILOR ȘI INFRASTRUCTURII

Autoritatea de Siguranță Feroviară Română - ASFR

Calea Griviței nr. 393, Sector 1, București

Cod poștal 010719, Cod Fiscal: 48008564, e-mail: office.asfr@sigurantaferoviara.ro

website: www.sigurantaferoviara.ro

Raportul de activitate

al

**Autorității de Siguranță Feroviară Română – ASFR
desemnat ca NEB în România,**

**cu privire la supravegherea respectării drepturilor călătorilor
din transportul feroviar,
în conformitate cu prevederile Regulamentului (UE) 2021/782
privind drepturile și obligațiile călătorilor din transportul
feroviar**

2023 - 2024



MINISTERUL TRANSPORTURILOR ȘI INFRASTRUCTURII

Autoritatea de Siguranță Feroviară Română - ASFR

Calea Griviței nr. 393, Sector 1, București

Cod poștal 010719, Cod Fiscal: 48008564, e-mail: office.asfr@sigurantaferoviara.ro

website: www.sigurantaferoviara.ro

Bază legală pentru publicarea raportului

Conform articolului 31 alineatul (1) din Regulamentul (UE) 2021/782, fiecare stat membru desemnează un organism sau mai multe organisme responsabile cu aplicarea regulamentului.

În România, **Autoritatea de Siguranță Feroviară Română – ASFR** este organismul național responsabil cu aplicarea și supravegherea respectării Regulamentului (UE) 2021/782 al Parlamentului European și al Consiliului din 29 aprilie 2021 privind drepturile și obligațiile călătorilor din transportul feroviar.

În conformitate cu prevederile articolului 32 alineatul (3) al Regulamentului susmenționat, organismele naționale de punere în aplicare publică, o dată la doi ani, rapoarte cu statistici privind activitatea lor, inclusiv sancțiunile aplicate, până la data de 30 iunie a anului calendaristic următor. Aceste rapoarte sunt puse la dispoziție și pe site-ul Agenției Uniunii Europene pentru Căile Ferate.



MINISTERUL TRANSPORTURILOR ȘI INFRASTRUCTURII

Autoritatea de Siguranță Feroviară Română - ASFR

Calea Griviței nr. 393, Sector 1, București

Cod poștal 010719, Cod Fiscal: 48008564, e-mail: office.asfr@sigurantaferoviara.ro

website: www.sigurantaferoviara.ro

I. Informații despre sistemul național

În România, Autoritatea de Siguranță Feroviară Română – ASFR este organismul național de aplicare a Regulamentului (UE) 2021/782 al Parlamentului European și al Consiliului din 29 aprilie 2021 privind drepturile și obligațiile călătorilor din transportul feroviar, desemnat conform prevederilor art. 31 alin. (1) din Regulament.

Autoritatea de Siguranță Feroviară Română - ASFR este instituție publică cu personalitate juridică, aflată în subordinea Ministerului Transporturilor și Infrastructurii. În conformitate cu prevederile art. 1 alin. (5) din OG nr. 14/2023, ASFR exercită atribuțiile autorității naționale de siguranță, așa cum sunt prevăzute în Directiva (UE) 2016/798 a Parlamentului European și a Consiliului privind siguranța feroviară, precum și atribuțiile de organism de licențiere pentru transportul feroviar și cu metroul, prevăzute la cap. III din Legea nr. 202/2016 privind integrarea sistemului feroviar din România în spațiul feroviar unic european, cu modificările și completările ulterioare. De asemenea, potrivit prevederilor art. 1 alin. (4) din Hotărârea Guvernului nr. 309/2023, ASFR exercită și următoarele atribuții generale principale:

- de organism, recunoscut la nivel național, de evaluare a aplicării procesului de management al riscului, precum și a rezultatelor acestuia, pentru toate domeniile de competență din cadrul sistemului feroviar, în conformitate cu Regulamentul de punere în aplicare (UE) nr. 402/2013 al Comisiei din 30 aprilie 2013 privind metoda de siguranță comună pentru evaluarea și aprecierea riscurilor și de abrogare a Regulamentului (CE) nr. 352/2009;

- de organism de certificare, în sensul art. 2 lit. (b) din Regulamentul de punere în aplicare (UE) 2019/779 al Comisiei din 16 mai 2019 de stabilire a unor dispoziții detaliate privind un sistem de certificare a entităților responsabile cu întreținerea vehiculelor în temeiul Directivei (UE) 2016/798 a Parlamentului European și a Consiliului și de abrogare a Regulamentului (UE) nr. 445/2011 al Comisiei;

- de autoritate competentă, în sensul art. 5 lit. f) din Regulamentul (UE) nr. 1.024/2012 al Parlamentului European și al Consiliului privind cooperarea administrativă prin intermediul Sistemului de informare al pieței interne ("Regulamentul IMI"), de certificare a mecanicilor de locomotivă, în conformitate cu prevederile Regulamentului (UE) 2019/554 al Comisiei de modificare a anexei VI la Directiva 2007/59/CE a Parlamentului European și a Consiliului privind certificarea mecanicilor de locomotivă care conduc locomotive și trenuri în sistemul feroviar comunitar și de cooperare administrativă prin intermediul Sistemului de informare al pieței (IMI) în domeniile de competență.

Totodată, prin Hotărârea Guvernului nr. 527/2023 privind stabilirea unor măsuri pentru asigurarea aplicării Regulamentului (UE) 2021/782 al Parlamentului European și al Consiliului din 29 aprilie 2021 privind drepturile și obligațiile călătorilor din transportul feroviar, Autoritatea de Siguranță Feroviară Română - ASFR a fost desemnată ca organism responsabil cu aplicarea și supravegherea respectării Regulamentului (UE) 2021/782 al Parlamentului European și al Consiliului din 29 aprilie 2021 privind drepturile și obligațiile călătorilor din transportul feroviar.

Autoritatea de Siguranță Feroviară Română – ASFR este unicul NEB la nivel național.



MINISTERUL TRANSPORTURILOR ȘI INFRASTRUCTURII

Autoritatea de Siguranță Feroviară Română - ASFR

Calea Griviței nr. 393, Sector 1, București

Cod poștal 010719, Cod Fiscal: 48008564, e-mail: office.asfr@sigurantaferoviara.ro

website: www.sigurantaferoviara.ro

Conform Anexei la Ordinul nr. 1803 din 10.09.2025 al Ministrului Transporturilor și Infrastructurii pentru aprobarea structurii organizatorice a ASFR și a Anexei la Ordinul nr. 1959 din 16.10.2025 privind aprobarea Regulamentului de Organizare și Funcționare al ASFR, atribuțiile de NEB revin Compartimentului Drepturi Călători, aflat în subordinea Serviciului Juridic din cadrul ASFR. Conform organigramei, în cadrul Compartimentului Drepturi Călători se regăsesc 2 posturi.

ASFR este o instituție publică finanțată integral din venituri proprii.

O revizuire semnificativă a legislației naționale (dacă da, vă rugăm să detaliați și să furnizați referința și linkul Jurnalului Oficial Național; în special cu privire la normele și măsurile naționale privind sancțiunile, în conformitate cu articolul 35 alineatul (1) din Regulament)

În România a fost aprobată Hotărârea de Guvern nr. 527/31.05.2023 privind stabilirea unor măsuri pentru asigurarea aplicării Regulamentului (UE) 782/2021 privind drepturile și obligațiile călătorilor din transportul feroviar, publicat în Monitorul Oficial Partea I nr. 491 din 06 iunie 2023.

<https://sigurantaferoviara.ro/media/attachments/2025/10/17/hg-527-2023.pdf>

Implementarea Regulamentului în legislația națională din punct de vedere al jurisprudenței

Nu au existat probleme de implementare în România a prevederilor Regulamentului (UE) 2021/782.

II. Utilizarea excepțiilor de la aplicarea Regulamentului – evoluțiile pieței feroviare

Scutiri/prelungiri utilizate de statul membru (dacă există)

Potrivit Hotărârii de Guvern nr. 527/31.05.2023 privind stabilirea unor măsuri pentru asigurarea aplicării Regulamentului (UE) 2021/782 al Parlamentului European și al Consiliului din 29 aprilie 2021 privind drepturile și obligațiile călătorilor din transportul feroviar, serviciile naționale de transport feroviar de călători din România sunt exceptate de la aplicarea prevederilor Regulamentului (UE) 782/2021 astfel:

- **Articolul 3** În aplicarea prevederilor art. 2 alin. (2) din Regulament, serviciile care sunt exploatate strict pentru utilizări istorice sau turistice se exceptează de la aplicarea Regulamentului, cu excepția art. 13 și 14.
- **Articolul 4** În aplicarea prevederilor art. 2 alin. (6) lit. (b) din Regulament, serviciile de transport feroviar internațional de călători, în cazul cărora o parte importantă, incluzând cel puțin o oprire programată într-o gară, este efectuată în afara Uniunii Europene, se exceptează de la aplicarea Regulamentului.
- **Articolul 5** În aplicarea prevederilor art. 2 alin. (6) lit. (a) din Regulament, serviciile de transport feroviar urban și suburban de călători se exceptează de la aplicarea Regulamentului, cu excepția art. 5, 11, 13, 14, 21, 22, 27 și 28, conform prevederilor art. 2 alin. (8) paragraful 1 din Regulament.
- **Articolul 6**
(1) În aplicarea prevederilor art. 2 alin. (6) lit. (a) din Regulament, serviciile de transport regional se exceptează de la aplicarea Regulamentului, cu excepția art. 5, 6, 11, 12, 13, 14,



MINISTERUL TRANSPORTURILOR ȘI INFRASTRUCTURII

Autoritatea de Siguranță Feroviară Română - ASFR

Calea Griviței nr. 393, Sector 1, București

Cod poștal 010719, Cod Fiscal: 48008564, e-mail: office.asfr@sigurantaferoviara.ro

website: www.sigurantaferoviara.ro

art. 18 alin. (3) și art. 21-28, conform prevederilor art. 2 alin. (8) paragrafele 1 și 2 din Regulament.

(2) Prin excepție de la alin. (1), derogările de la aplicarea art. 12 alin. (1) și a art. 18 alin. (3) din Regulament, acordate serviciilor de transport feroviar regional de călători, se aplică numai până la data de 7 iunie 2028, conform prevederilor art. 2 alin. (8) al treilea paragraf din Regulament.

(3) Termenul minim în care se face notificarea cu privire la nevoile de asistență ale călătorului de la 24 la 36 de ore se prelungește până la data de 30 iunie 2026, potrivit art. 24 lit. (a) din Regulament.

- **Articolul 7** În aplicarea prevederilor art. 2 alin. (4) din Regulament, serviciile de transport feroviar intern de călători se exceptează de la aplicarea art. 15, 17, 19, art. 20 alin. (2) lit. (a) și (b) și art. 30 alin. (2) din Regulament până la data de 2 decembrie 2029.
- **Articolul 8** În aplicarea prevederilor art. 2 alin. (5) din Regulament, dispozițiile art. 10 din Regulament nu se aplică până la data de 7 iunie 2030.

III. Procesul de tratare a reclamațiilor

O descriere a mecanismului de reclamație pus în aplicare (subiecte de abordat)

Abordarea de către NEB a plângerilor individuale, sau dacă se ocupă un alt organism, în conformitate cu Art.33 alin(2)

În România, Autoritatea de Siguranță Feroviară Română – ASFR prin Compartimentul Drepturi Călători soluționează plângerile individuale primite pe canalele oficiale de comunicare pe adresele office.asfr@sigurantaferoviara.ro și passengersrights@sigurantaferoviara.ro, precum și plângerile sosite direct la sediul ASFR sau prin corespondență.

Soluționarea plângerilor călătorilor prin soluționarea alternativă a litigiilor (ADR) în statul membru

În momentul de față nu există precedent cu privire la aceste aspecte.

Caracterul deciziilor NEB pe baza unei plângeri, asupra întreprinderilor feroviare sau managerilor de stație

Deciziile NEB sunt obligatorii pentru întreprinderea feroviară și administratorul infrastructurii feroviare (inclusiv al stațiilor de cale ferată).

Utilizarea și disponibilitatea formularului de reclamație al NEB în diferite limbi

Formularul se regăsește pe website-ul oficial al ASFR, la link-ul: <https://sigurantaferoviara.ro/index.php/ro/contact-ro/sesizari>, inclusiv în limba engleză, în varianta în limba engleză a website-ului ASFR.

În general, călătorii cunosc posibilitățile de reclamație. Informațiile cu privire la posibilitatea de a transmite reclamațiile sunt afișate la casele de bilete, în mijloacele de transport feroviar, precum și pe website-urile operatorilor de transport feroviar din România și pe website-ul propriu al Autorității de Siguranță Feroviară Română –ASFR.



MINISTERUL TRANSPORTURILOR ȘI INFRASTRUCTURII

Autoritatea de Siguranță Feroviară Română - ASFR

Calea Griviței nr. 393, Sector 1, București

Cod poștal 010719, Cod Fiscal: 48008564, e-mail: office.asfr@sigurantaferoviara.ro

website: www.sigurantaferoviara.ro

IV. Statistica plângerilor

Reatribuirea plângerilor către NEB din alte state membre

Autoritatea de Siguranță Feroviară Română – ASFR nu a avut vreo reatribuire a plângerilor din partea altor state membre.

Tabel - Date statistice despre plângerile depuse la NEB									
AN	Număr de plângeri	Motivul plângerii							Comentarii
		*Dacă este posibil, vă rugăm să indicați articolul din capitolul respectiv							
		Contractul de transport, informații și bilete (Cap II)	Răspunderea întreprinderii feroviare față de călători și de bagajele lor (Cap. III)	Întârzieri, pierderea legăturii și anulări (Cap. IV)	Persoane cu handicap și persoane cu mobilitate redusă (Cap. V)	Securitate, plângeri și calitatea serviciilor (Cap. VI)	Informarea călătorilor cu privire la drepturile lor (Cap. VII Art.30)	Altele	
De la 1 ianuarie până la 23 mai 2023	36	4	-	13	-	8	-	10	AFER
De la 24 mai până la 31 decembrie 2023	93	33	-	36	2	20	-	2	ASFR înființată în temeiul OMTI nr. 1131/24.05.2023 HG nr. 527/ 07.05.2023
De la 1 ianuarie până la 31 decembrie 2024	131	12	-	39	2	40	1	37	



MINISTERUL TRANSPORTURILOR ȘI INFRASTRUCTURII

Autoritatea de Siguranță Feroviară Română - ASFR

Calea Griviței nr. 393, Sector 1, București

Cod poștal 010719, Cod Fiscal: 48008564, e-mail: office.asfr@sigurantaferoviara.ro

website: www.sigurantaferoviara.ro

V. Sancțiuni

Informații despre regulile privind sancțiunile

Articolul 35 alineatul (1) din Regulamentul (UE) 2021/782 prevede ca „Statele membre stabilesc normele privind sancțiunile aplicabile în cazurile de încălcare a prezentului Regulament și iau toate măsurile necesare pentru a se asigura că acestea sunt puse în aplicare. Sancțiunile trebuie să fie eficiente, proporționale și cu efect de descurajare. Statele membre notifică Comisiei aceste norme și măsuri și îi comunica acesteia, fără întârziere orice modificare ulterioară a acestora.”

Descrierea normelor naționale privind sancțiunile și eventualele modificări aduse acestora.

Tabel – Date statistice privind sancțiunile aplicate		
An	Număr de sancțiuni	Cuantumul sancțiunii sau a amenzii
De la 1 ianuarie pana la 31 decembrie 2023	0	0
De la 1 ianuarie pana la 31 decembrie 2024	0	0

VI. Acțiuni întreprinse pentru implementarea și monitorizarea Regulamentului

Implementarea și monitorizarea Capitolului V legat de accesibilitate și informații, precum și articolele 23 și 24 legate de asistență și de condițiile în care aceasta este acordată.

Monitorizarea de către NEB a regulilor de acces nediscriminatoriu, precum și accesibilitatea informațiilor.

Descrierea modului în care este monitorizată implementarea dreptului la asistență pentru persoanele cu dizabilități și persoanele cu mobilitate redusă (de exemplu, întâlniri regulate cu reprezentanții persoanelor cu dizabilități și ai industriei, grupuri de experți, vizite la fața locului sau alte tipuri de monitorizare) inclusiv oferirea de către NEB a liniilor directe pentru implementarea acestui drept.

Monitorizarea regulilor de acces nediscriminatoriu se face prin efectuarea de audituri la operatorii de transport feroviar, în urma cărora sunt verificate toate aspectele legate de persoanele cu dizabilități și persoanele cu mobilitate redusă.



MINISTERUL TRANSPORTURILOR ȘI INFRASTRUCTURII

Autoritatea de Siguranță Feroviară Română - ASFR

Calea Griviței nr. 393, Sector 1, București

Cod poștal 010719, Cod Fiscal: 48008564, e-mail: office.asfr@sigurantaferoviara.ro

website: www.sigurantaferoviara.ro

În această perioadă nu au existat întâlniri cu reprezentanții persoanelor cu dizabilități și ai industriei sau grupuri de experți în domeniu.

ASFR prin auditurile efectuate la operatorii de transport feroviar verifică toate aspectele legate de persoanele cu dizabilități și persoanele cu mobilitate redusă dacă sunt respectate.

Evidența de către NEB a paginilor web ale afișajelor din stații și ale întreprinderilor feroviare referitoare la cerințele de acces.

NEB ține evidența paginilor web ale afișajelor din stații și ale întreprinderilor feroviare referitoare la cerințele de acces.

Inspectarea de către NEB a stațiilor pentru verificarea afișării fizice și accesibilității cerințelor de acces.

NEB inspectează stațiile pentru a se asigura că aceste cerințe de acces sunt afișate fizic și sunt disponibile pentru toți

Criteriile pentru evaluarea accesibilității garilor și modul de furnizare a informațiilor călătorilor.

Accesibilitatea garilor și modul în care informațiile sunt furnizate călătorilor au obligația de a respecta cerințele Regulamentului UE 782/2021, cât și a procedurii ASFR – CDC cu privire la inspecțiile de stat.

Criteriile de evaluare în ceea ce privește accesibilitatea garilor și modul în care informațiile sunt furnizate călătorilor trebuie să respecte cerințele Regulamentului UE 782/2021 și a procedurii ASFR – CDC privind inspecțiile de stat.

Respectarea cerințelor articolelor 23 și 24 de către întreprinderile feroviare și administratorii de gări la un nivel satisfăcător.

Operatorii de transport feroviar de călători și administratorii de gări au respectat cerințele prevăzute la articolele 23 și 24 la un nivel satisfăcător.

Implementarea și monitorizarea articolului 26 privind formarea legată de persoanele cu dizabilități

Monitorizarea de către NEB asupra faptului că sunt oferite întreprinderilor feroviare și administratorilor de gări formarea personalului legată de dizabilități. Date NEB despre instruirile efectuate

ASFR efectuează audituri la operatorii de transport feroviar și verifică respectarea aspectelor legate de respectarea drepturilor călătorilor cu dizabilități și mobilitate redusă. Pe parcursul acestora, auditorului îi sunt puse la dispoziție documentele ce privesc formarea personalului în legătură cu persoanele cu dizabilități, în conformitate cu prevederile Regulamentului (UE) 782/2021.

În urma auditurilor, s-a constatat că operatorii de transport feroviar au implementat proceduri cu privire la aspectele mai sus menționate, iar personalul acestora a fost instruit în acest sens.

Aspectele specifice evaluate de NEB în cadrul formării personalului



MINISTERUL TRANSPORTURILOR ȘI INFRASTRUCTURII

Autoritatea de Siguranță Feroviară Română - ASFR

Calea Griviței nr. 393, Sector 1, București

Cod poștal 010719, Cod Fiscal: 48008564, e-mail: office.asfr@sigurantaferoviara.ro

website: www.sigurantaferoviara.ro

Când evaluează formarea personalului, ASFR are în vedere respectarea tuturor cerințelor din Regulamentul UE 782/2021 și îmbunătățirea permanentă a rezultatelor la nivel național cu privire la respectarea drepturilor călătorilor în transportul feroviar, inclusiv a persoanelor cu dizabilități și mobilitate redusă.

Respectarea cerințelor articolului 26 de către toți transportatorii și gestionarii de stații la un nivel satisfăcător

Operatorii de transport feroviar de călători au respectat la nivel satisfăcător cerințele prevăzute în articolul 26.

Implementarea și monitorizarea articolelor 18, 19 și 20 privind rambursarea și redirecționarea, compensarea și asistența în cazul unei plecări anulate sau întârziate

Monitorizarea de către NEB a furnizării informațiilor către pasageri conform articolelor 18, 19 și 20.

Modalitățile prin care NEB se asigură că este oferită asistență adecvată în astfel de circumstanțe (de exemplu, NEB a oferit îndrumări întreprinderilor feroviare și gestionarilor de stații? A solicitat NEB mostre de informații? Este NEB conștientă de problemele cu care s-au confruntat întreprinderile feroviare atunci când furnizează informații sau asistență?)

Implementarea și monitorizarea articolului 30 privind informațiile legate de drepturile călătorilor

Monitorizarea de către NEB a informării pasagerilor privind drepturile lor și îndrumările oferite în acest sens

ASFR efectuează acțiuni de supraveghere (inspecții și audituri) în cadrul cărora verifică dacă pasagerii primesc informații cu privire la drepturile lor, atât virtual (prin intermediul website-urilor operatorilor de transport), cât și fizic, prin personalul angajat. Ulterior, ASFR monitorizează furnizarea acestor informații de către operatorii de transport.

Modalitățile prin care transportatorii, întreprinderile feroviare, administratorii de gări, vânzătorii de bilete și operatorii de turism informează despre drepturile călătorilor

Întreprinderile feroviare, administratorii de gări, vânzătorii de bilete afișează pe website-urile proprii informații cu privire la drepturile călătorilor și în alte moduri de informare după cum urmează:

- în stații prin personalul comercial de la casele de bilete, birourile de relații cu publicul din marile stații, biroul de informații;
- în agențiile de voiaj prin personalul comercial de la casele de bilete;
- telefonic prin personalul comercial, informații CFR, telefonul călătorului Tolverde, informații la casele de bilete, online pe site-urile proprii unde sunt precizate numerele de telefon și programul;
- la bordul trenurilor prin personalul de tren și prin echipamente tehnice dedicate în măsura în care acestea există în materialul rulant utilizat cu materiale preînregistrate.

Măsurile prin care se asigură accesibilitatea informațiilor



MINISTERUL TRANSPORTURILOR ȘI INFRASTRUCTURII

Autoritatea de Siguranță Feroviară Română - ASFR

Calea Griviței nr. 393, Sector 1, București

Cod poștal 010719, Cod Fiscal: 48008564, e-mail: office.asfr@sigurantaferoviara.ro

website: www.sigurantaferoviara.ro

Aspectele privind accesibilitatea sunt verificate la momentul efectuării auditurilor sau a inspecțiilor și prin accesarea website-urilor operatorilor de transport feroviar.

Tipurile de inspecții efectuate de NEB, inclusiv inspecțiile la distanță și cele pe teren

Autoritatea de Siguranță Feroviară Română – ASFR a efectuat inspecții de stat în perioada vizată de prezentul raport, acestea având loc pe teren.

Implementarea și monitorizarea articolului 33 privind gestionarea reclamațiilor

Monitorizarea de către NEB a mecanismelor de tratare a reclamațiilor instituite de transportatori, inclusiv prin cercetări la sediu și monitorizarea website-urilor acestora

În urma auditurilor efectuate de Autoritatea de Siguranță Feroviară Română – ASFR la sediul operatorilor feroviari, s-a constatat faptul că există un mecanism de tratare a reclamațiilor, în conformitate cu cerințele Regulamentului. Informații cu privire la aceste aspecte se regăsesc și pe website-urile operatorilor de transport feroviar.

Concluzii și evoluții observate de la raportarea anterioară

Evoluțiile pozitive și negative în aplicarea Regulamentului (UE) 2021/782 în comparație cu raportul semestrial anterior furnizat de NEB

Recomandări adresate Comisiei privind aplicarea Regulamentului (UE) 2021/782

Se observă o evoluție pozitivă în ceea ce privește aplicarea și respectarea Regulamentului (UE) 2021/782 și a HG 527/31.05.2023 privind stabilirea unor măsuri pentru asigurarea aplicării Regulamentului (UE) 2021/782 al Parlamentului European și al Consiliului din 29 aprilie 2021 privind drepturile și obligațiile călătorilor din transportul feroviar.