**APROBAT**

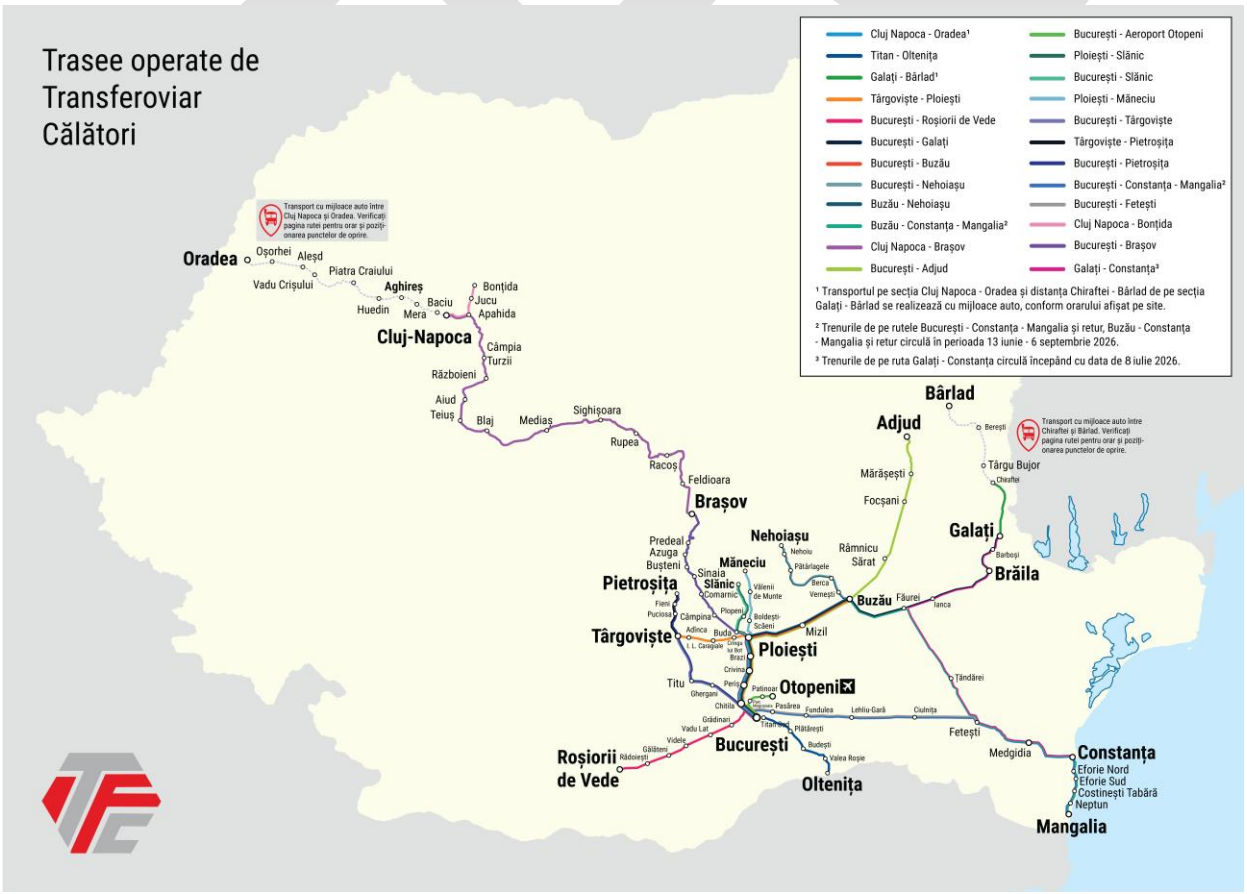
**DIRECTOR GENERAL**

**DORU-PETRE DUMITRAȘCU**

# *RAPORT*

# *PRIVIND CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE DE TRANSFEROVIAR CĂLĂTORI*

# *ÎN ANUL 2025*



# 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

   2.3.Cardul călătorului TFC……...……..5

3. Restituirea și amânarea legitimațiilor de călătorie.....5

4. Punctualitatea serviciului de transport.....6

5. Procedura de salubrizare 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

10. Indicatori de calitate și cantitate ……14

# 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 2025, 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.: Galați - Târgu Bujor - Bârlad, Titan Sud - Oltenița,

b) Secții interoperabile – aflate în gestionarea CFR SA : Cluj Napoca - Oradea, Cluj Napoca – Bontida, București Nord - Ploiești Sud - Buzău, București Nord - Galați, București Nord -Titu – Târgoviște, Buzau – Constanta – Mangalia, Bucuresti Nord – Constanta, Bucuresti Nord – Fetesti, Bucuresti Nord – Rosiori, București Nord – Aeroport H. Coandă T1, Bucuresti Nord – Brasov, Brasov – Campia Turzii – Cluj Napoca, Buzău – Nehoiașu, București Nord-Buzău-Adjud.

c) Secții neinteroperabile – aflate în gestionarea CFR SA: Ploiești Sud - Măneciu, Ploiești Sud - Târgoviște, Târgoviște – Pietroșița, Ploiești Sud - Slănic.

**Puncte de lucru**

Cluj Napoca, Slănic, Oltenița, Târgoviște, Nehoiașu, Târgu Bujor, București-Buzești

**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, 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 continuă a serviciilor oferite de compania noastră.

Pe lângă posibilitatea de a verifica mersul de tren, pe site-ul www.transferoviarcalatori.ro, a fost lansată aplicatia 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, și instagram www.instagram.com/transferoviarcalatori acestea fiind unele dintre cele mai utilizate rețele, tocmai pentru a fi cât mai aproape de călători și de necesitățile acestora. Pagina de Facebook este în strânsă legatură cu site-ul oficial, de aceea infomațiile de pe această pagina sunt de actualitate în orice moment. Călătorii pot trimite mesaje, aprecieri și sesizări direct pe Facebook și Instagram.

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, cu un singur click pe https://bilete.tfc-online.ro/ Călătorii achiziționează astfel bilete online cu cardul pentru orice rută T.F.C și își pot încărca și cardurile cu abonamente
- **De la automatele de bilete TFC (kiosk-uri) –** Se pot achiziționa bilete și reîncarca abonamente rapid, cu cardul bancar, de la automatele din stațiile București Nord, Buzău, Aeroport H. Coandă T1, Ploiești Sud, Cluj Napoca.
- **De la casele de bilete TFC –** Se pot achiziționa toate tipurile de legitimații de călătorie și se pot obține informațiile dorite.
- **Direct în tren** - La prețul standard și beneficiind de reduceri pentru călătorii care urcă din stații fără case de bilete sau în afara programului de lucru cu publicul al acestora.

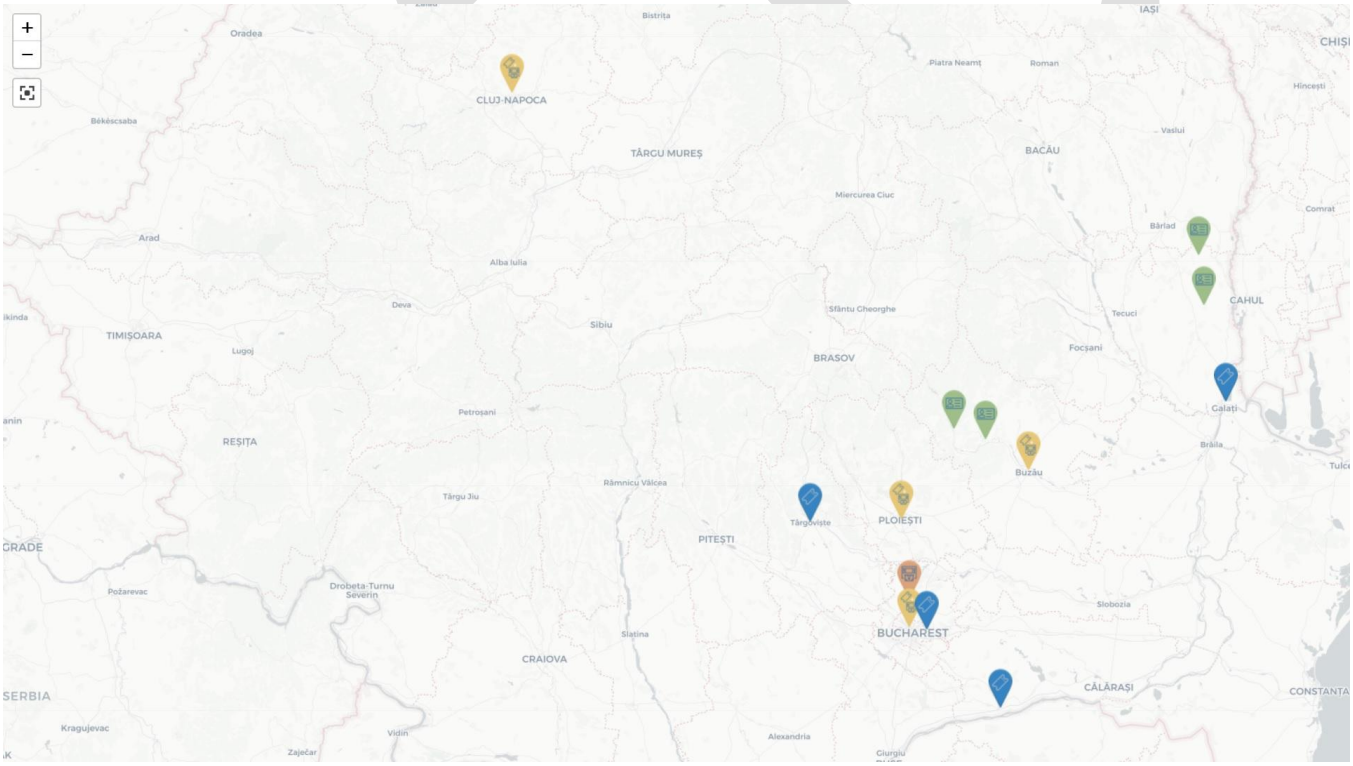



*Fig.1. Harta caselor de bilete si a automatelor de vanzare (kiosk-uri)*

### 2.3. Cardul Călătorului T.F.C.

Începând cu data de 15.04.2019 ofertele comerciale de tip ABONAMENT pentru călătorii multiple, pe anumite relații de circulație, sunt emise doar în baza Cardului Călătorului T.F.C.

Cardul Călătorului T.F.C. 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 un nou card.

În prezent sunt disponibile 5 tipuri de carduri T.F.C.:

- Card angajat T.F.C.
- Card elev T.F.C.
- Card student T.F.C.
- Card partener T.F.C.
- Card de calatorie T.F.C.

## 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 biletelor de călătorie este reglementată de legislația națională, cât si 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 T.F.C. 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.

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 biletelor, 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 si pe site-ul societații www.transferoviarcalatori.ro.

**Media totală a întârzierilor în anul 2025:**

- **18 % -** trenuri pe distanța lungă întârziate;
- **68 % -** trenuri regionale întarziate;
- **15 % -** trenuri întârziate la plecare;
- **25,86 % -** trenuri întârziate la sosire din care:
  - 98,77 % - întârziere de mai puțin de 60 de minute;
  - 0,94 % - întârziere de 60-119 minute;
  - 0,27 % - întârziere de 120 de minute sau mai mult.

Clasificarea întârzierilor este conform tabelului de mai jos:

| TOTAL CUMULAT LUNA | | | |
|---|---|---|---|
| REPARTIZAREA MINUTELOR DE INTARZIERE | | | |
| Imputabile administratorului infrastructurii (CNCF"CFR"SA) | | **98.002** | **40,78%** |
| Imputabile altor administratori de infrastructura | | **0** | **0,00%** |
| Imputabile OTF (TFC) | | **22.887** | **9,52%** |
| Imputabile altor OTF | | **40** | **0,02%** |
| Neimputabile nici administratorului de infrastructura, nici OTF | | **119.399** | **49,68%** |
| | Cauze externe | **7.074** | **2,94%** |
| | Cauze secundare | **112.325** | **46,74%** |
| **TOTAL** | | **240.328** | |

# 5. Procedura de salubrizare a automotoarelor din parcul Transferoviar Călători SRL

**Categoriile și periodicitatea efectuării salubrizării**

În funcţie de durata de mers şi distanţele parcurse de automotoare TFC, precum şi în funcţie de gradul de menţinere a stării de curăţenie în parcurs a acestora, sunt prevăzute următoarele categorii de salubrizare:|

a) Salubrizare radicală;
b) Salubrizare normală;
c) Salubrizare curentă.

De asemenea, se mai poate efectua si o salubrizare intermediară.

**a) Salubrizarea radicală**

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

**b) Salubrizarea normală**

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

**c) Salubrizarea curentă**

Salubrizarea curentă se execută, de regulă, în intervalul dintre două salubrizări normale, la formarea trenurilor.

**d) Salubrizarea intermediară**

Salubrizarea intermediara se execută, de regulă, în intervalul dintre două salubrizări normale și/sau salubrizări curente în stații stabilite de Direcția de material rulant.

# 6. Evaluarea satisfacției clienților și tratarea plângerilor

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

În perioada 1 ianuarie - 31 decembrie 2025 au fost primite pe adresa de email: sesizari@transferoviarcalatori.ro și în Jurnalul Călătorului, aflat la fiecare dintre casele de bilete TFC, un număr **de 697 (cu 3 petiții mai multe ca în 2024) întrebări/reclamații/sesizări și propuneri pentru îmbunătățirea activității societății.**

Din care 457 au fost reclamații, iar 240 sugestii/sesizări.

Printre **solicitările și propunerile călătorilor** predomină:

- solicitarea informațiilor despre mersul de tren și tarife practicate;
- solicitarea rezervării locurilor pentru grupuri;
- îmbunătățirea vitezei de circulatie;
- informații despre întârzieri, trenuri defecte și solicitarea compensației sau restituiri legitimației de calatorie;
- informații despre vânzarea biletelor 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 –7 zile.

# 7. Asigurarea serviciilor călătoriei persoanelor cu mobilitate redusă

Pentru persoanele cu mobilitate redusă (PRM) S.C. Transferoviar Călatori 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 rotile pliabil sau nu, cu sau fară calător, prin soluții diferite, în functie de greutatea acestuia;
- însotirea în incinta stației CF și pâna la îmbarcarea în tren a persoanelor nevăzătoare, cu deficiențe de vedere sau de auz și a persoanelor cu handicap mental;
- însotirea 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 SRL 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 rotile nepliabil.

Pentru persoanele cu dizabilitate motorie în scaun cu rotile 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, ADH11, BR644 și BR648.

# 8. Transportul vietăților

Animalele, păsările, reptilele şi insectele vii nu pot fi transportate, de regulă, în vagoanele de călători.
În vagoanele de călători aparţinând S.C. Transferoviar Călători S.R.L., pot fi primiţi la transport câini însoţiţi.

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

Este interzis accesul câinilor aparţinând următoarelor categorii: câini de luptă şi de atac, asimilaţi prin caracterele morfologice cu câini de tipul Pit Bull, Boerbull, Bandog şi metişii 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 şi metişii lor este permis numai dacă aceştia poartă botniţă, au carnet de sănătate şi sunt ţinuţi în zgardă şi lesă sau ham de către o persoană care îndeplineşte următoarele condiţii:

- *să aibă vârsta minimă de 18 ani;*
- *să aibă capacitate deplină de exerciţiu;*
- *să nu fi fost condamnaţi pentru săvârşirea unei infracţiuni 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 şi menţinut un S.M.C. în conformitate cu cerinţele standardului SR EN ISO 9001:2015. Implementarea şi menţinerea S.M.C. asigură cadrul necesar îmbunătăţirii continue a eficientei si eficacităţii activitatii.
Conform dispoziţiilor interne, salariaţii TRANSFEROVIAR CALATORI- responsabili de mediu au atribuţii în domeniul gestiunii deşeurilor – conform OUG nr. 92/2021 privind regimul deşeurilor.

La subunităţile generatoare de deşeuri se completează fişele de gestiune a deşeurilor, în conformitate cu prevederile H.G. 856/2002 (pe tipuri, categorii şi coduri, cu date cantitative, cu informaţii referitoare la proveniență, modul de stocare provizorie și modul de livrare a deşeurilor către agenţii economici care fac valorificarea sau eliminarea acestora).

Pe baza datelor din fişele de gestiune a deşeurilor, completate de către responsabilii de mediu de la punctele de lucru la TRANSFEROVIAR CALATORI SRL, se urmarește trasabilitatea deşeurilor, care includ date referitoare la stocarea provizorie a deşeurilor şi trimiterea acestora către societăţile autorizate din punct de vedere al protecţiei mediului, conform contractelor încheiate în vederea valorificării/eliminării.

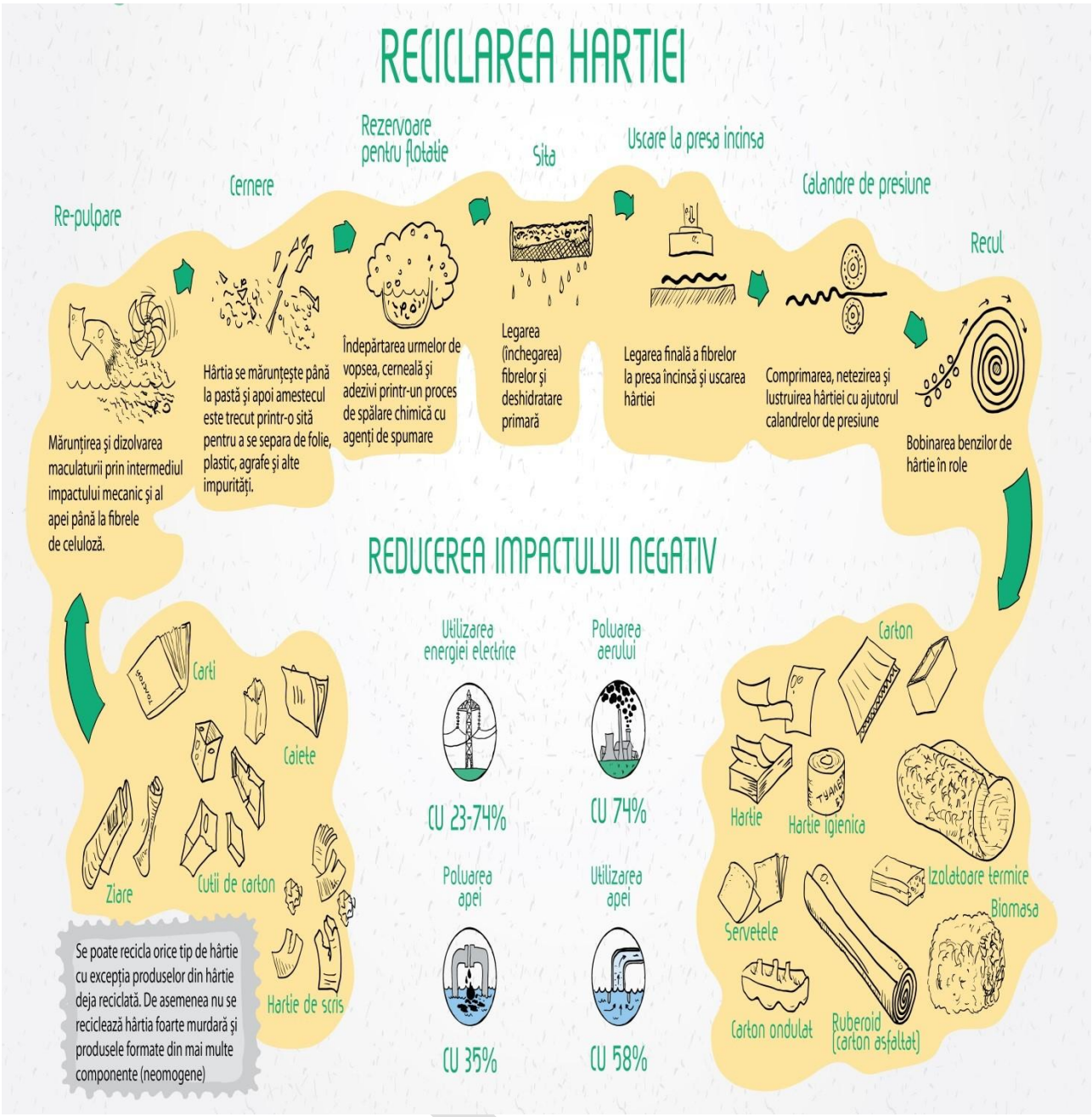
Responsabilitățile de gestionare a deșeurile rezultate în urma reparațiilor și/sau reviziilor la automotoare (ulei uzat, piese diverse, componente electrice, baterii de acumulator) au revenit prin contract firmei care a executat lucrările de întreținere și reparații. Aceasta deține contracte cu firme autorizate să colecteze atât deșeuri metalice cât și deșeuri periculoase.

In anul **2025** în cadrul societății Transferoviar Călători s-au colectat și trimis la reciclat **830 kg de hârtie, salvând astfel 15 copaci de la tăiere**.

- *În decursul unui an, o persoană din mediul urban aruncă la gunoi cca 150 kg de hârtie;*
- *Pentru a fabrica o tonă de hârtie sunt necesari 17 copaci, 26.500 de litri de apă și 2.000 kwh energie electrică;*
- *La tipărirea unui cotidian de mare tiraj, se folosesc 3000 $m^3$ de lemn, adică 1500 de copaci cu o vârstă de 50 de ani;*
- *Timp de 2 ani se descompune hârtia;*

- *La reciclare se folosește mai puțină energie electrică și apă decât la fabricarea hârtiei din arbori;*
- *1 tonă de hârtie reciclată înseamnă 27 kg de noxe mai puțin;*
- *Pentru producerea a 700 de pungi de hârtie, este utilizat un arbore de 15 ani;*
- *Ambalajele din hârtie/carton sunt obținute din celuloză, ceea ce înseamnă că reciclarea acestui tip de material se poate face de 4-5 ori;*
- *Aproximativ 45% din deșeurile casnice sunt din hârtie, iar această cantitate va crește în continuare;*
- *Hârtia este și cel mai frecvent deșeu întâlnit și în alte sfere de activități, constituind 41% din totalul de deșeuri menajere.*

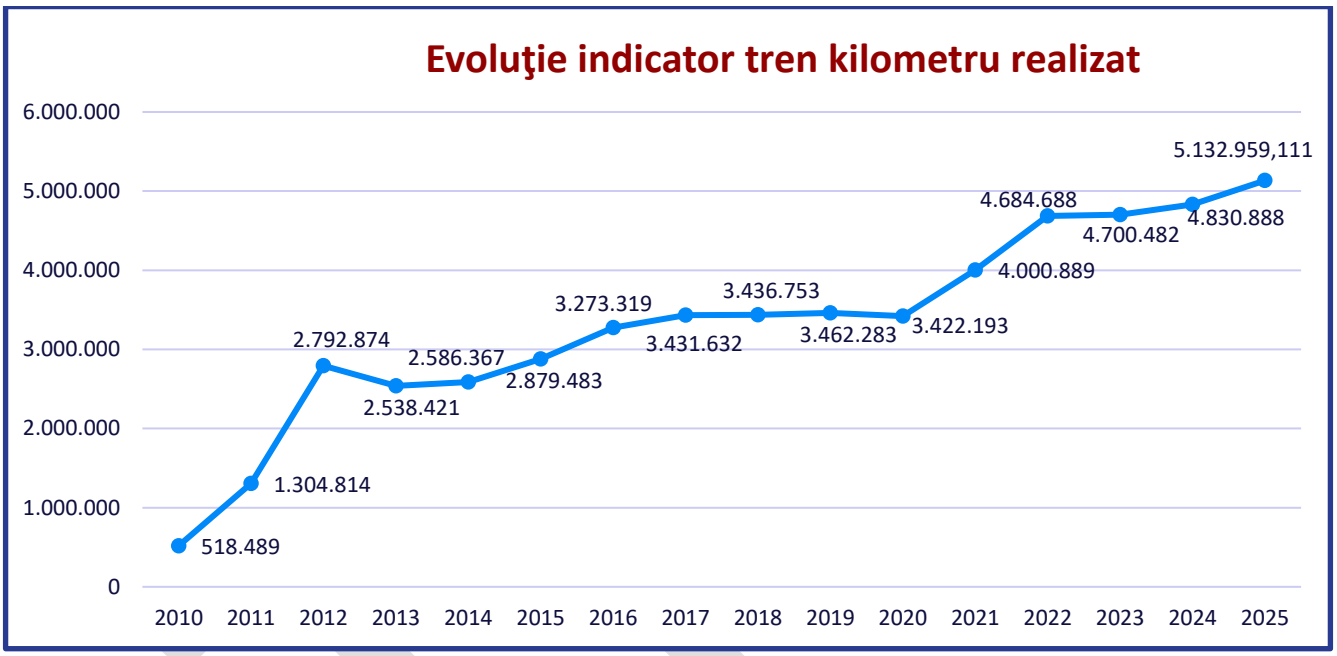
*Într-un final, trebuie să realizăm că reciclarea materialelor refolosibile va reduce foarte mult consumul resurselor naturale, ca: petrolul, apa sau energia, la fel și nivelul emisiilor nocive în aer.*



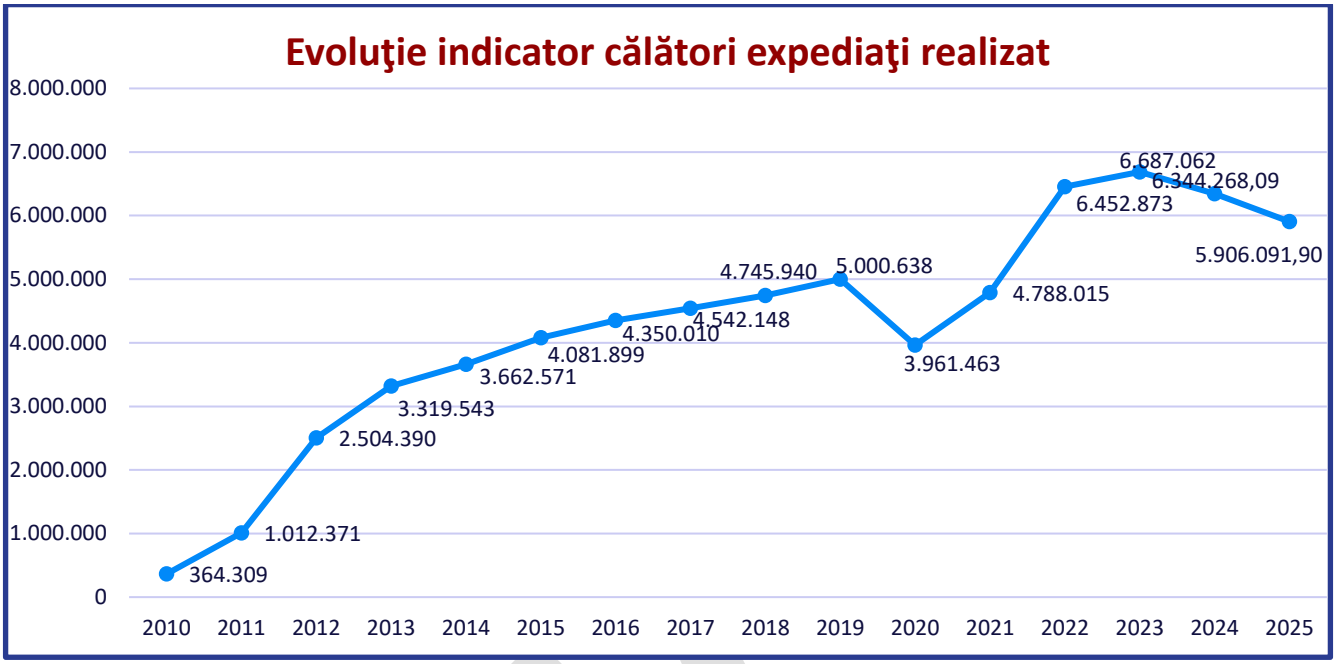

*Sursa: https://blog.romstal.md/salveaza-copacii-recicleaza-hartia/*

# 10. Indicatori de calitate și cantitate

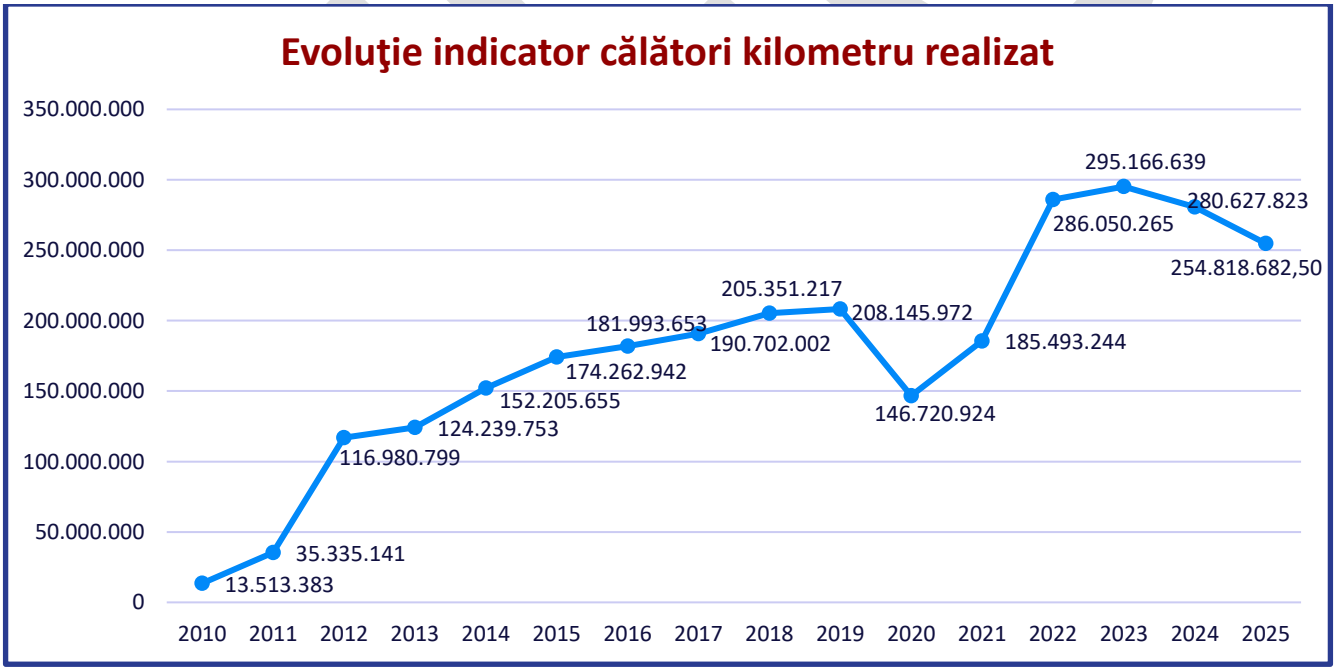
Având în vedere contextul pandemic, în 2020 s-a înregistrat o scădere considerabilă a tuturor indicatorilor. Sistarea întregii economii a dus la scaderea numărului de călători și la anularea unui numar mare de trenuri pentru a evita deplasarea lor fără călători. În 2025 restricțiile s-au diminuat, prin urmare trenurile nu au mai fost anulate ca in anul 2020, astfel efectele pozitive se vad in indicatorii specifici activitatii de transport.



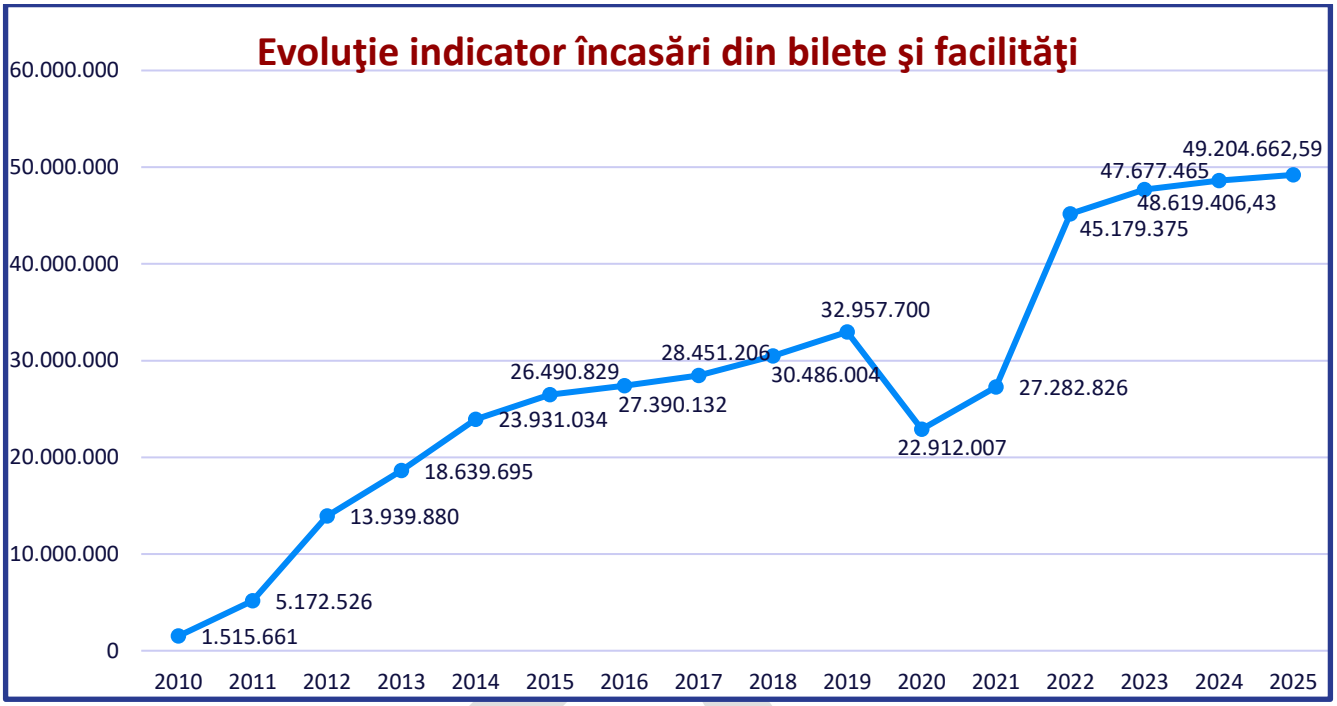

Indicatorul tren kilometru a crescut cu 6,25% in 2025 față de 2024, de 4.830.888 tren km la 5.132.959 tren km.




Indicatorul călători expediați a scăzut cu 6,91% în 2025 față de 2024, de la 6344.268 călători expediați la 5.906.091 călători expediati in 2025.




Indicatorul călători kilometru a scăzut cu 9,20% în 2025 față de 2024, de la 280.627.823 călători kilometru 254.818.682 la calatori kilometru în 2025.




Veniturile din bilete și facilități au crescut cu 1,20% în 2025 față de 2024, de la 48.619.406 lei la 49.204.662 lei în 2024.

Întocmit

Ghimie Mirela-Andreea