

RAPORT CALITATE SERVICII

REGIO CALATORI S.R.L. BRASOV

RAPORT

PRIVIND CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE

DE REGIO CALATORI S.R.L. ÎN ANUL 2019

INFORMAȚII GENERALE

Pentru serviciile naționale asigurate, REGIO CALATORI S.R.L. aplica 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.

REGIO CALATORI 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, HG nr. 1078/2014 și HG nr. 385/2019 și sunt aplicate de REGIO CALATORI 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 arătat mai sus.

INFORMATII PENTRU CALATORI SI ACCESUL LA BILETELE DE CALATORIE

1. ÎNAINTEA CALATORIEI

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

Web site-ul companiei www.regiocalatori.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 REGIO CALATORI S.R.L. și achiziționarea biletelor;
- oferte tarifare speciale comerciale și sociale;
- rambursarea biletelor de călătorie, anularea călătoriei;
- informații suplimentare despre oferte și prețuri;
- secțiunea achiziționare bilete on-line.

Biletele de calatorie pot fi achizitionate in tren, din anumite statii deservite de personalul companiei si online pentru anumite categorii de calatori.

În fiecare stație, sunt afișate informații despre mersul trenurilor, afisajul fiind realizat de gestionarul de infrastructura care este si managerul statiei. În cazul perturbărilor de trafic clientii sunt informati in timp real privind gasirea celor mai bune solutii de continuare a calatoriei.

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.

3. RAMBURSAREA BILETELOR DE CALATORIE

Restituirea biletelor de călătorie este reglementată de legislatia nationala cat si de reglementarile proprii ale REGIO CALATORI 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 serviciile comerciale zonale.

PUNCTUALITATEA SERVICIILOR SI PRINCIPIILE GENERALE APPLICABILE IN CAZ DE INTRERUPEREA CIRCULATIEI SAU ANULARI DE TRENURI

Ameliorarea punctualitatii serviciilor feroviare este unul din cele mai importante criterii si REGIO CALATORI 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 aflati in tren cat si pentru cei care se urca in tren.

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

In cursul anului 2019 un numar de 117 de trenuri au fost anulate pe toata distanta de circulatie, 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);
- defectare materialului rulant;
- evenimente neprevazute legate de siguranta si securitatea in transportul feroviar.

In 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.

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

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 pretului biletului în cazul în care continuarea călătoriei sau călătoria pe o altă rută către destinația finală, nu este posibilă.

STADIUL DE CURATENIE A MATERIALULUI RULANT ȘI A ECHIPAMENTELOR

În activitatea desfășurată REGIO CALATORI S.R.L. urmărește permanent asigurarea unui nivel ridicat de curățenie și confort.

În acest sens este încheiat contract de salubritate a 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 CLIENTILOR. TRATAREA PLÂNGERILOR

În perioada 1 ianuarie - 31 decembrie 2019 au fost primite pe adresa de e-mail contact@regiocalatori.ro un număr de 1098 întrebări / reclamații / sesizări și propuneri pentru îmbunătățirea activității societății.

Dintre subiectele abordate putem exemplifica :

- Solicitare informații mers tren, tarife practicate;
- Solicitare rezervare locuri pentru grup;
- Adeverințe pentru tarifele practicate pe anumite rute/mersul trenurilor pe ruta;
- Întârzieri trenuri, frig/prea cald în tren;
- Trenuri defecte, solicitare compensații sau restituire legitimație de călătorie;
- Informații despre emiterea biletelor online;
- Obiecte pierdute/uite în tren, solicita ajutor pentru recuperare;
- Dotări suplimentare în trenuri sau la casele de bilete (microfon);
- Condiții de călătorie (igienă în tren; călător deranjat de ceilalți călători);
- Introducerea trenurilor pe rute CFR/introducere tren suplimentar pe ruta pe care circulăm;
- Comportamentul personalului de la casa de bilete sau din tren;
- Solicitari de la presa pentru un punct de vedere referitor la circulația trenurilor, diverse incidente, întârzieri trenuri;
- Aprecieri pentru confortul din trenuri, pentru amabilitatea personalului care intră în contact cu publicul călător și pentru informațiile oferite prompt.

Tuturor clientilor li s-au furnizat informatiile necesare legate de datele cerute.

Intarzierile cauzate de forta majora, cum ar fi furtuni, inundatii, caderi masive de zapada, alunecari de teren, etc. nu sunt eligibile pentru a fi compensate.

Propunerile calatorilor privind imbunatatirea activitatii companiei, au fost analizate de fiecare serviciu specializat.

Planul mersului de tren se realizeaza tinandu-se seama de rezultatele anchetelor realizate printre calatorii care utilizeaza diverse tipuri de tren. In scopul de a servi mai bine clientii, aceste informatii sunt combinate cu cele obtinute de la administratiile locale si de la institutii.

Satisfactia clientilor este principalul mijloc de imbunatatire a calitatii serviciilor, prin intermediul sugestiilor, reclamatiiilor si cererilor primite de la calatori, REGIO CALATORI S.R.L. fiind in permanent contact cu nevoile clientilor.

In 2019 nu s-a inregistrat nicio cerere de compensare pentru nerespectarea standardelor de calitate si nici nu au fost inregistrate solicitari de despagubiri urmare a accidentelor sau deteriorarii bagajelor calatorilor.

ASISTENTA ACORDATA PERSOANELOR CU HANDICAP SI PERSOANELOR CU MOBILITATE REDUSA

REGIO CALATORI S.R.L. respecta dispozitiile art. 20 din Regulamentul (CE) nr. 1371/2007 privind drepturile persoanelor cu handicap sau cu mobilitate redua de a fi informate cu privire la accesabilitatea serviciilor feroviare.

REGIO CALATORI S.R.L. are intocmite masuri menite sa ofere servicii specifice pentru persoanele cu dizabilitati si persoanele cu mobilitate redua, cum ar fi:

- Conditii speciale de transport privind informatiile necesare legate de accesul in tren al persoanelor cu mobilitate redua;
- Masuri organizatorice interne privind furnizarea unor servicii gratuite solicitate de persoanele cu mobilitate redua sau cu dizabilitati (urcarea, coborarea, insotirea persoanelor nevazatoare)
- Personalul de tren si din statii este instruit sa dea toate informatiile privind accesul la serviciile de transport feroviar. Este datoria personalului feroviar al companiei sa asigure asistenta persoanelor cu mobilitate redua, la urcarea/coborarea in si din tren.
- Informatii specifice sunt disponibile pe web site-ul companiei.

In anul 2019 nu s-au inregistrat reclamatii privind informatiile legate de accesul la serviciile feroviare si nu au existat cazuri in care o persoana cu dizabilitati sau cu mobilitate redua sa fie refuzata cand a solicitat cumpararea biletului de calatorie.

Director General

Valentin Ciapraz

