

Aprobat
Director Executiv,
Dumitrascu Doru-Petre

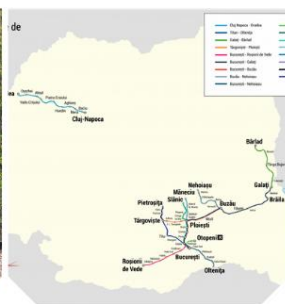


RAPORT

PRIVIND CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE DE

TRANSFEROVIAR CĂLĂTORI

ÎN ANUL 2020



TFC



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 salubritate a autovehiculelor 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 2020, 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 - Nehoiășu, Galați - Târgu Bujor - Bârlad, Titan Sud - Oltenița, Ploiești Sud - Slănic
- 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, București Nord – Aeroport H. Coandă T1

Puncte de lucru

Cluj Napoca, Slănic, Oltenița, Târgoviște, Nehoiășu, 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 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, 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. 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 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.

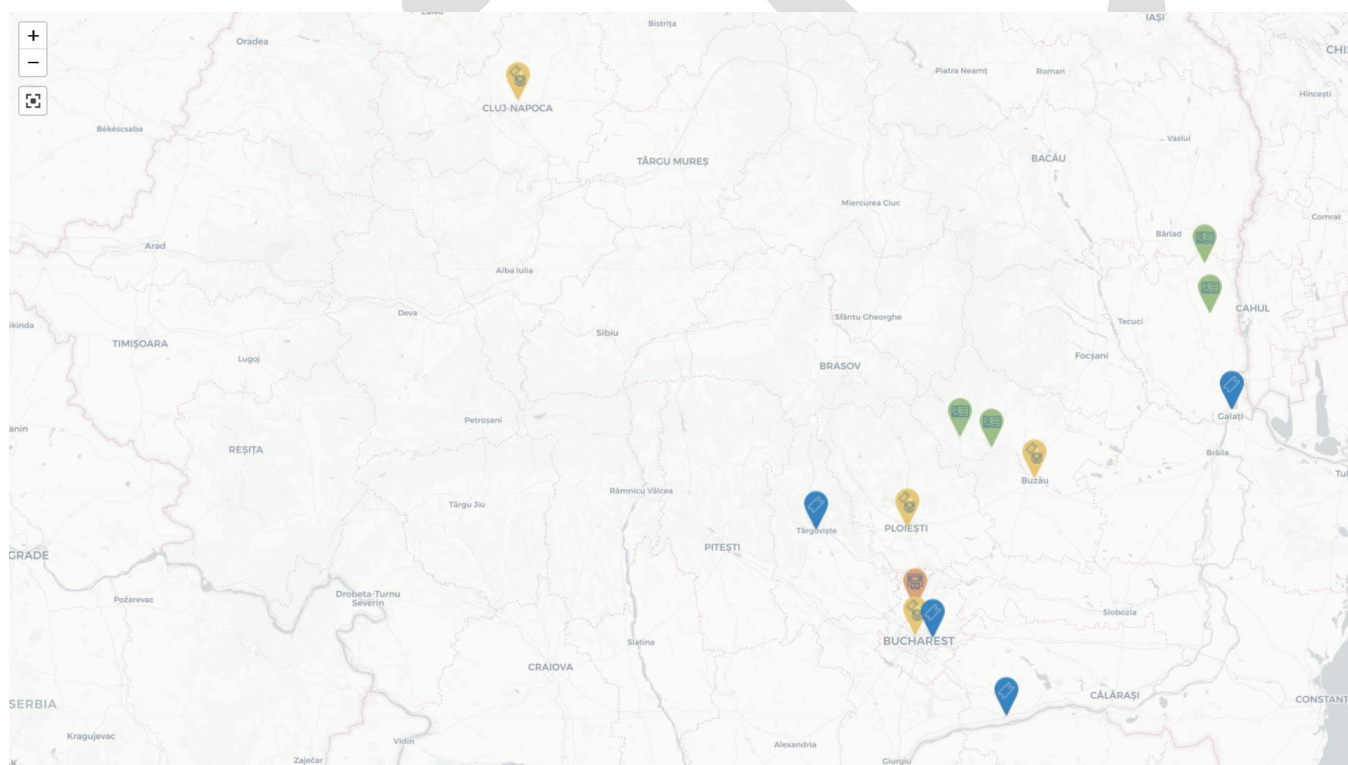


Fig.1. Harta caselor de bilete si a automatelor de vanzare (kiosk-uri)

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 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 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.

Reglementări proprii TFC la Norme Uniforme 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 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 și pe site-ul societății www.transferoviarcalatori.ro.

Media totală a întârzierilor în anul 2020:

- **13,61%** -trenuri pe distanța lungă întârziate;
- **6,20%** - trenuri regionale întârziate;
- **0,49%** - trenuri întârziate la plecare;
- **6,71%** - trenuri întârziate la sosire din care:

- ❖ 98,57% - întârziere de mai puțin de 60 de minute;
- ❖ 1,17% - întârziere de 60-119 minute;
- ❖ 0,26% - întârziere de 120 de minute sau mai mult.

Aceste întârzieri au fost determinate în anul 2020 de:

- lucrări efectuate de gestionarii de infrastructură sau din cauza altor societăți – **60,78%**
- cazuri speciale de forță majoră precum ninsori sau inundații – **13,81 %**
- TFC din cauze precum defectare materialului rulant -**17,33%**
- evenimente neprevăzute legate de siguranța și securitatea în transportul feroviar – **8,08%**

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 călători. Satisfacția sau eventualele nemulțumiri sunt analizate de fiecare departament de specialitate în parte.

În perioada 1 ianuarie - 31 decembrie 2020 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 211 (cu 44 petiții mai puțin ca în 2019) întrebări/reclamații/sesizări și propuneri pentru îmbunătățirea activității societății.**

Din care 113 au fost reclamații (cu 27 de reclamații mai puțin ca în 2019), iar 98 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 circulație;
- 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 – 5 zile.

Satisfacției călătorilor este evaluată și prin **chestionarele** puse la dispoziție atât online (pe site-ul societății) cât și fizic la casele de bilete. În perioada ianuarie – decembrie 2020 au fost înregistrate 55 de chestionare (cu 10 chestionare mai mult ca în 2019).

În urma analizelor au fost centralizate următoarele informații referitoare la satisfacția călătorilor TFC:

- 16% dintre respondenți călătoresc zilnic, iar 27% săptămânal
- 31% folosesc trenul pentru naveta
- 58% considera că orarul este cel potrivit pentru deplasările lor
- 75% au alternative de transport
- 42% sunt satisfăcuți de timpul de parcurs al trenului
- 59% consideră că este acoperită cererea de transport
- 38% apreciază ca fiind bună curățenia din tren
- 47% conduita personalului este apreciată ca fiind foarte bună
- 47% au aflat de pe internet despre trenurile TFC

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 călător, 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 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 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, Rottweiler, Dog Argentinian, Mastino Napolitano, Fila Brasileiro, 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.

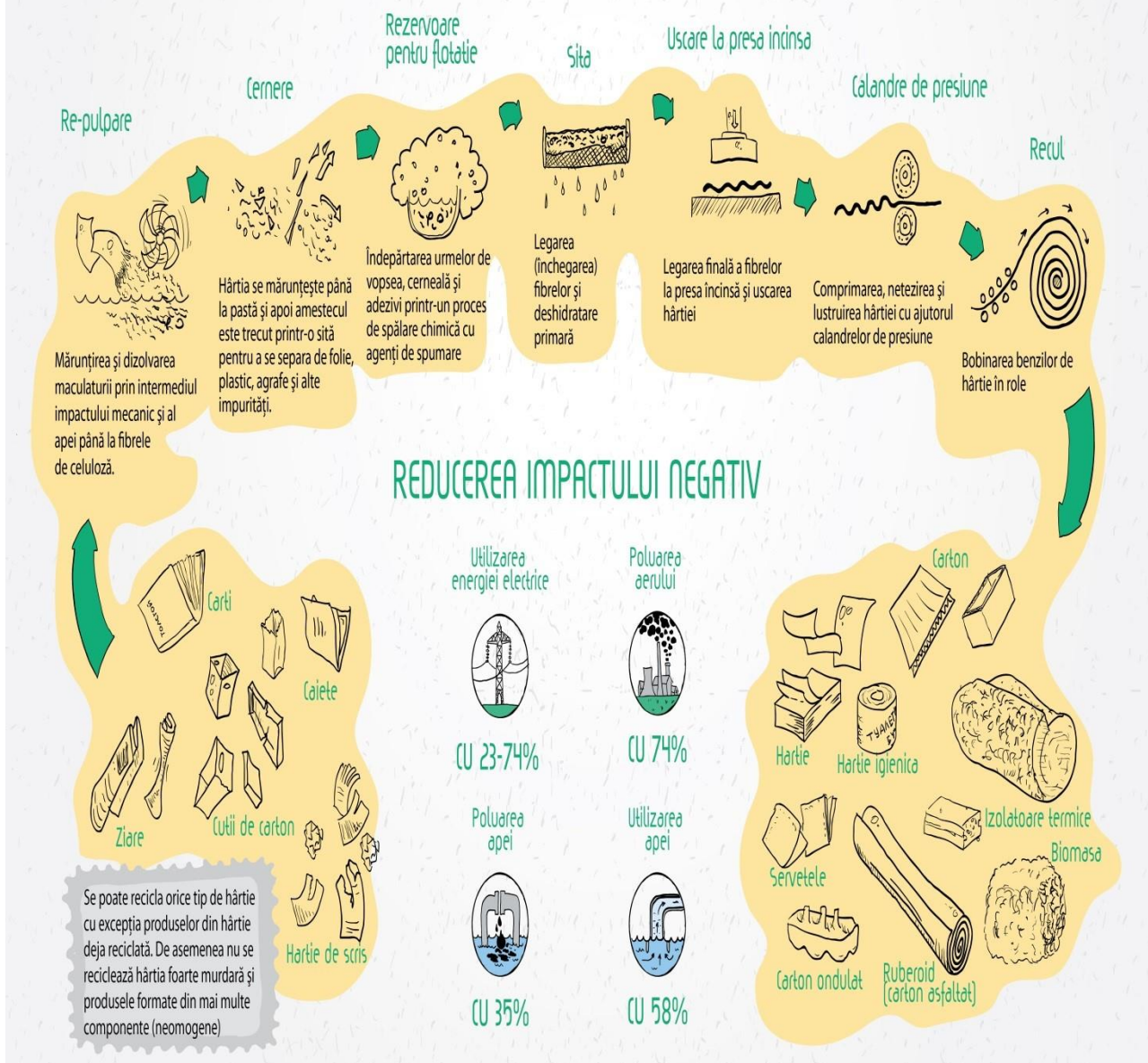
În perioada **2014 – 2020** Transferoviar Călători a reciclat **6702 kg de hârtie și carton**. Astfel, cu ajutorul fiecăruia dintre noi am reușit să salvăm de la tăiat aproximativ **120 de copaci și am economisit 177.550 litri de apă**.

Doar în anul **2020** în cadrul societății Transferoviar Călători s-au colectat și trimis la reciclat **936 kg de hârtie, salvând astfel 17 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 m³ 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 re folosibile va reduce foarte mult consumul resurselor naturale, ca: petrolul, apa sau energia, la fel și nivelul emisiilor nocive în aer.

RECICLAREA HARTIEI

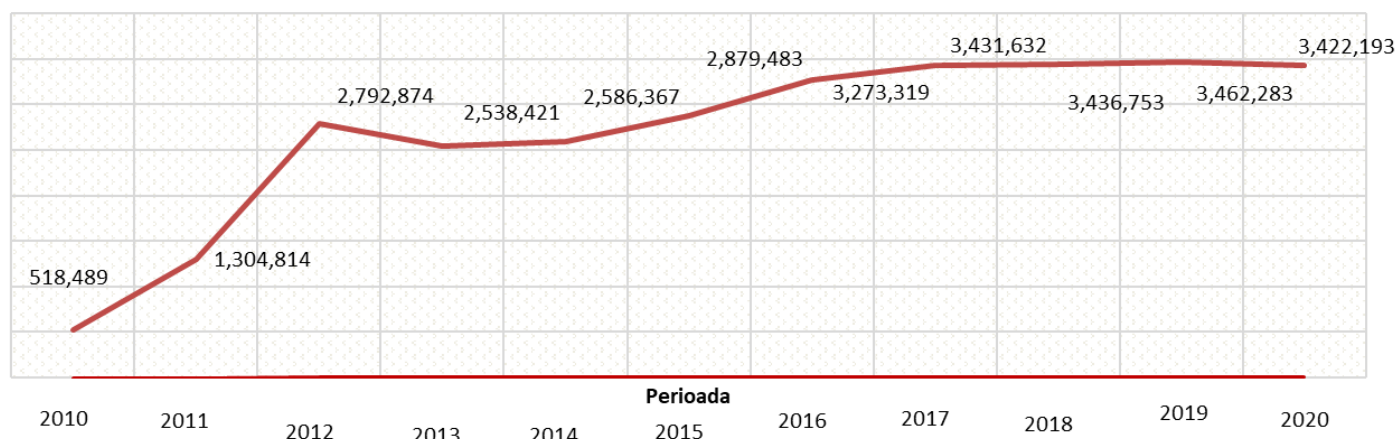


Sursa: <https://blog.romstal.md/2015/10/16/salveaza-copacii-recicleaza-hartia/>

10. Indicatori de calitate și cantitate

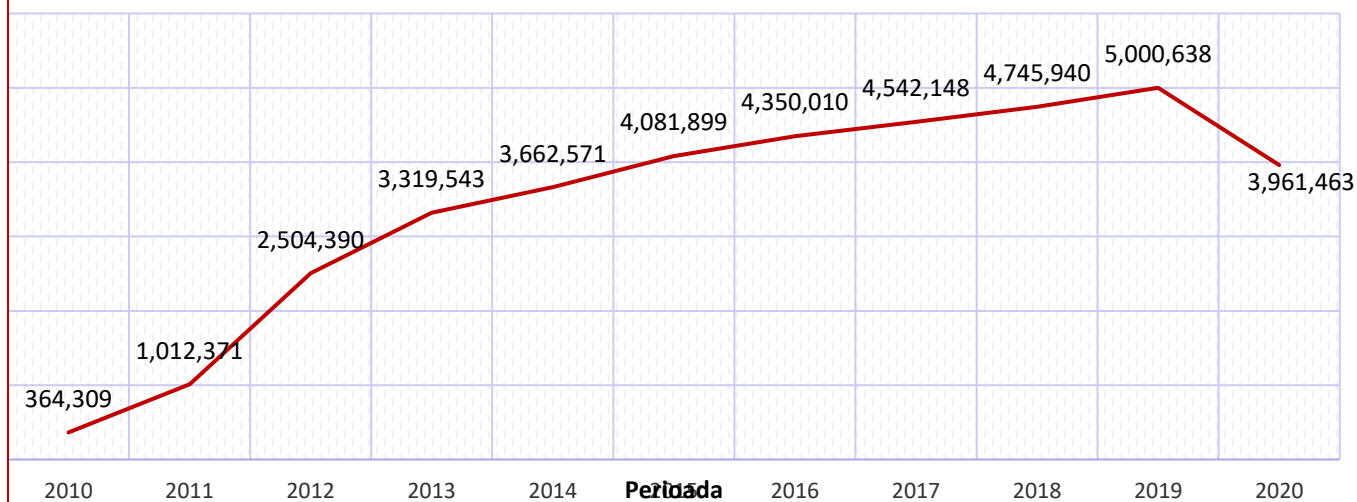
Având în vedere contextul pandemic, în 2020 s-a înregistrat o scădere considerabilă a tuturor indicatorilor. Sistarea întregii economii a dus la scaderea numărului de călători și la anularea unui număr mare de trenuri, pentru a evita deplasarea lor fără călători.

Evoluție indicator tren kilometru realizat



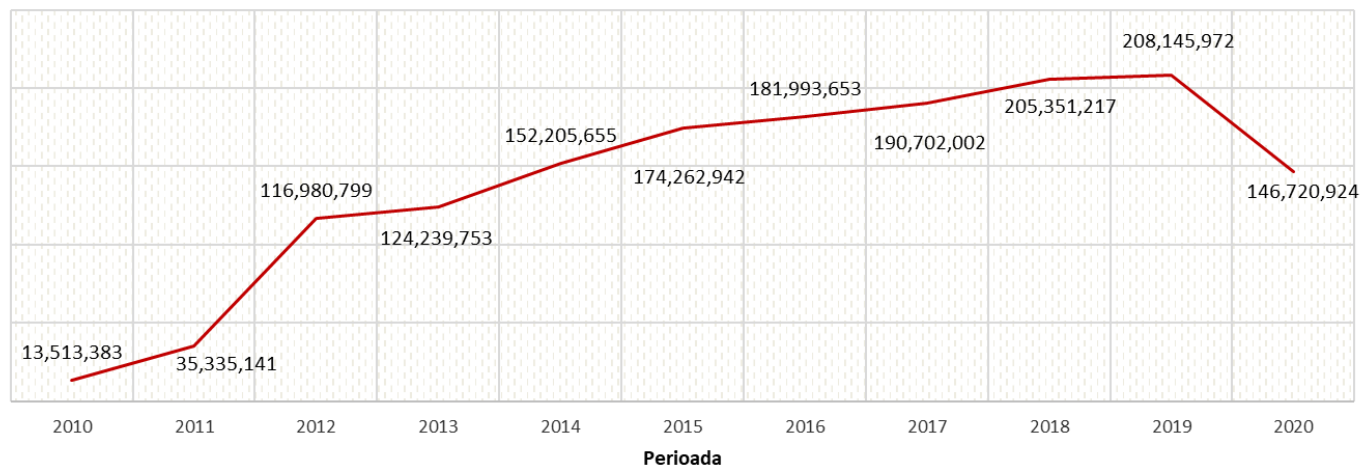
Indicatorul tren kilometru a scăzut cu 0,01% în 2020 față de 2019, de la 3.462.283 tren km la 3.422.193 tren km.

Evoluție indicator călători expediați realizat



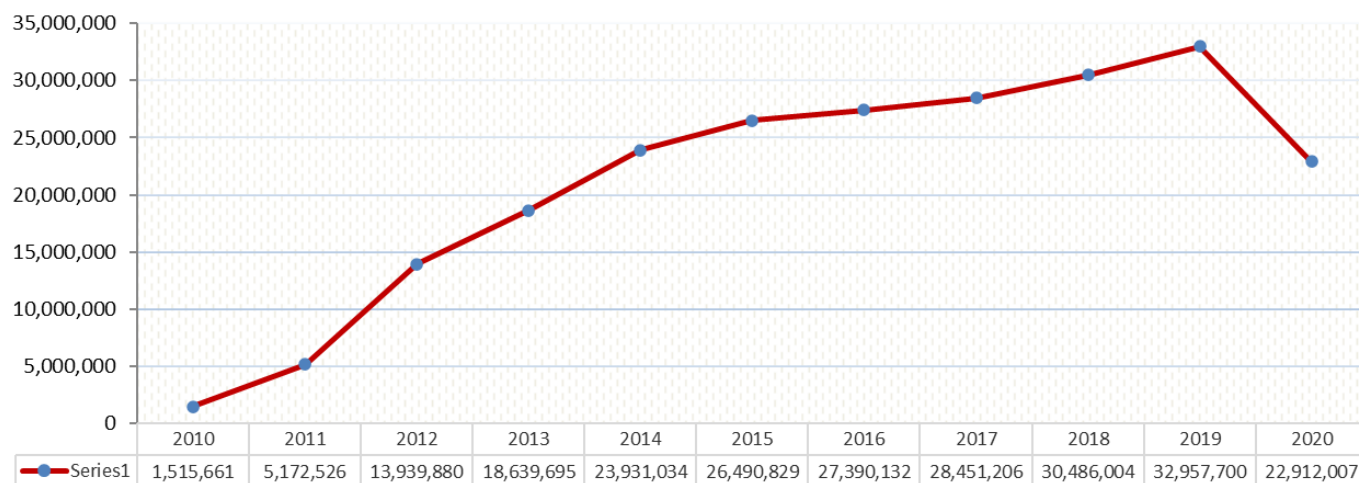
Indicatorul călători expediți a scăzut cu 21% în 2020 față de 2019, de la 5.000.638 călători expediți la 3.961.463 călători expediți în 2020

Evoluție indicator călători kilometru realizat



Indicatorul călători kilometru a scăzut cu 30% în 2020 față de 2019, de la 208.145.972 călători kilometru la 146.720.924 călători kilometru în 2020.

Evoluție indicator încasări din bilete și facilități



Veniturile din bilete și facilități au scăzut cu 30% în 2020 față de 2019, de la 32.957.700 lei la 22.912.007 lei în 2020.

Întocmit

Ec. Andreea Niculae
Șef.Dep.Marketing