

REGIO CALATORI S.R.L.

Braşov, str. Automotoarelor, nr.10, biroul 3,
Telefon: 0268/330022, Fax: 0268/329190,
J08/2080/2016, CUI 35323853

COD IBAN: RO72 INGB 0000 9999 0544 8202 ING BANK BRAŞOV

RAPORT CALITATE SERVICII

REGIO CALATORI S.R.L. BRASOV

RAPORT

PRIVIND CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE
DE REGIO CALATORI S.R.L. ÎN ANUL 2017

INFORMAȚII GENERALE

Pentru serviciile naționale asigurate, REGIO CALATORI S.R.L. aplica prevederile prevazute în Regulamentul CE nr. 1371/2007, privind drepturile și obligațiile calatorilor în transportul feroviar, așa cum este prevăzut în capitolul 2, paragraful 3.

REGIO CALATORI S.R.L. nu asigură servicii de transport feroviar de calatori 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 HG nr. 1078/2014 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 aratat mai sus.

INFORMAȚII PENTRU CALATORI ȘI ACCESUL LA BILETELE DE CALATORIE

1. ÎNAINTEA CALATORIEI

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

Web site-ul companiei www.regiocalatori.ro ofera informații privind:

- legislația națională și internațională din domeniu;
- condițiile generale și particulare de transport;
- orarul trenurilor (sosiri, plecări, staționari ale trenurilor, etc.);
- schimbări majore privind traficul feroviar, suplimentari și anulari de trenuri;
- tarifele practicate pentru calatoria cu trenurile REGIO CALATORI S.R.L. și achiziționarea biletelor;
- oferte tarifare speciale comerciale și sociale;
- rambursarea biletelor de calatorie, anularea calatoriei;
- informații suplimentare despre oferte și preturi.

Biletele de calatorie pot fi achiziționate în tren și din anumite stații deservite de personalul companiei.

În fiecare stație, sunt afișate informații despre mersul trenurilor, afisajul fiind realizat de gestionarul de infrastructura 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 calatoriei.

2. ÎN TIMPUL CALATORIEI

Informarea calatorilor în timpul calatoriei se face de către personalul de tren. În cazul perturbărilor de trafic, calatorii sunt informați pe baza comunicării oficiale furnizate de personalul aparținând gestionarului de infrastructura. Personalul de tren și cel de stație este permanent instruit în scopul de a avea o bună comunicare cu calatorii.

3. RAMBURSAREA BILETELOR DE CALATORIE

Restituirea biletelor de călătorie este reglementată de legislația națională cât și de reglementările proprii ale REGIO CALATORI S.R.L. având rolul de termeni și condiții particulare de transport.

În baza celor arătate mai sus, restituirile sunt tratate în stații și în trenuri, conform prevederilor reglementărilor societății.

În cazuri speciale, rezolvarea cererilor de restituire este făcută de serviciile comerciale zonale.

PUNCTUALITATEA SERVICIILOR ȘI PRINCIPIILE GENERALE APLICABILE ÎN CAZ DE ÎNTRERUPEREA CIRCULAȚIEI SAU ANULARI DE TRENURI

Ameliorarea punctualității serviciilor feroviare este unul din cele mai importante criterii și REGIO CALATORI S.R.L. acordă o atenție specială acestui indicator de bune servicii furnizate consumatorilor.

În cazul în care întârzierea la plecare este predictibilă, călătorii sunt anunțați în stații prin sisteme sonore.

În cazul întârzierilor în parcurs, anunțurile sunt făcute de personalul de tren, atât pentru călătorii aflați în tren cât și pentru cei care se urcă în tren.

De asemenea, informații despre întârzieri repetate pot fi găsite pe web site-ul www.regiocalatori.ro sau se furnizează prin alte mijloace.

În cursul anului 2017 un număr de 24 de trenuri au fost anulate, cu impact negativ în satisfacția clienților. Acestea s-au datorat în principal următoarelor cauze:

- lucrări neprevăzute efectuate de gestionarii de infrastructură;
- cazuri speciale de forță majoră (ninsori abundente, inundații, alunecări de teren);
- evenimente neprevăzute legate de siguranța și securitatea în transportul feroviar.

În caz de forță majoră, se iau toate măsurile necesare pentru a acorda călătorilor informații utile pentru continuarea călătoriei până la destinația finală indicată pe contractul de transport, cu cea mai mică întârziere. REGIO CALATORI S.R.L. acționează continuu pentru a reduce întârzierile și a crește punctualitatea, pe baza unei bune colaborări cu managerul de infrastructură.

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 CURĂȚENIE 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 salubritatea garniturilor cu firma 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 SATISFACȚIEI CLIENȚILOR. TRATAREA PLÂNGERILOR

În perioada 10-31 decembrie 2017 au fost primite un număr de 15 de scrisori (cereri de informații, reclamații, sesizări și propuneri pentru îmbunătățirea activității societății) pe adresa de e-mail contact@regiocalatori.ro și în scris.

Acestea pot fi grupate astfel:

- | | |
|---|---|
| • Solicitare rezervare locuri pentru grup | 3 |
| • Informații despre vânzarea biletelor online | 1 |
| • Obiecte pierdute în tren | 2 |
| • Călătoria beneficiarilor de facilități (studenți, elevii de la școlile militare) | 2 |
| • Introducerea trenurilor pe rute CFR/introducere tren suplimentar pe ruta pe care circulăm | 2 |
| • Comportamentul personalului de tren | 2 |

- Solicitare acces pentru fotografierea automotoarelor 1
- adeverinta contravaloare legitimatie de calatorie/abonament 2

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, reclamatilor si cererilor primite de la calatori, REGIO CALATORI S.R.L. fiind in permanent contact cu nevoile clientilor.

In 2017 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.

ASISTENȚA ACORDATĂ PERSOANELOR CU HANDICAP ȘI PERSOANELOR CU MOBILITATE REDUSĂ

REGIO CALATORI S.R.L. respecta dispozitiile art. 20 din Regulamentul (CE) nr. 1371/2007 privind drepturile persoanelor cu handicap sau cu mobilitate redusa 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 redusa, cum ar fi:

- Conditii speciale de transport privind informatiile necesare legate de accesul in tren al persoanelor cu mobilitate redusa;
- Masuri organizatorice interne privind furnizarea unor servicii gratuite solicitate de persoanele cu mobilitate redusa 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 redusa, la urcarea/coborarea in si din tren.
- Informatii specifice sunt disponibile pe web site-ul companiei.

In anul 2017 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 redusa sa fie refuzata cand a solicitat cumpararea biletului de calatorie.

**DIRECTOR,
VALENTIN CIAPRAZ**

