

# 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 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 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 arătat mai sus.

## INFORMAȚII PENTRU CALATORI ȘI 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](http://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, suplimentari 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 preturi.

Biletele de calatorie pot fi achizitionate in tren si din anumite statii deservite de personalul companiei.

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 APLICABILE 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](http://www.regiocalatori.ro) sau se furnizeaza prin alte mijloace.

In cursul anului 2017 un numar de 24 de trenuri au fost anulate, 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);
- 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.

In cazul aparitiei de disfunctionalitati in serviciile oferite se actioneaza specific pentru fiecare caz in parte, luandu-se masuri cum ar fi:

- solicitarea de mijloace de remorcare de la alti operatori de transport feroviar;
- introducerea de trase suplimentare pentru preluarea calatorilor afectati de disfunctionalitatile intervenite;
- folosirea de mijloace auto ca alternative pentru continuarea calatoriei in cazul in care calatoria cu trenul nu este posibila;
- rambursarea pretului biletului in cazul in care continuarea calatoriei sau calatoria pe o alta ruta catre destinatia finala, nu este posibila.

## **STADIUL DE CURATENIE A MATERIALULUI RULANT ȘI A ECHIPAMENTELOR**

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

In acest sens este incheiat contract de salubritatea garniturilor cu firma specializata pentru astfel de lucrari. Privind curatenia din statii, aceasta este asigurata de catre gestionarul de infrastructura care are si rolul de gestionar de statie.

## **EVALUAREA SATISFACȚIEI CLIENȚILOR. TRATAREA PLÂNGERILOR**

In perioada 10-31 decembrie 2017 au fost primite un numar de 15 de scrisori (cereri de informatii, reclamatii, sesizari si propuneri pentru imbunatatirea activitatii societatii) pe adresa de e-mail [contact@regiocalatori.ro](mailto:contact@regiocalatori.ro) si in scris.

Acestea pot fi grupate astfel:

- Solicitare rezervare locuri pentru grup 3
- Informatii despre vanzarea biletelor online 1
- Obiecte pierdute in tren 2
- Calatoria beneficiarilor de facilitati ( studenti, elevii de la scolile militare ) 2
- Introducerea trenurilor pe rute CFR/introducere tren suplimentar pe ruta pe care circulam 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 informațiile 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.