

RAPORT DE ACTIVITATE AL SNTFC „CFR CĂLĂTORI”- SA pentru perioada 01 ianuarie – 31 decembrie 2018

(sinteză pentru publicare, conform prevederilor Legii nr.544/2011, privind liberul acces la informațiile de interes public)

I. PREZENTARE GENERALĂ A SOCIETĂȚII

Societatea Națională de Transport Feroviar de Călători „CFR Călători” -S.A., denumită în continuare CFR Călători, înființată prin H.G. nr.584/1998, cu modificările și completările ulterioare, este persoană juridică română, având forma juridică de societate pe acțiuni, care își desfășoară activitatea în conformitate cu legile române, inclusiv, dar fără a se limita la Legea societăților nr.31/1990, republicată, cu completările și modificările ulterioare și Ordonanța de Urgență a Guvernului nr.109/2011 privind guvernarea corporativă a întreprinderilor publice, cu completările și modificările ulterioare și cu Actul Constitutiv aprobat de Adunarea Generală a Acționarilor.

CFR Călători, în calitate de operator de transport feroviar, este un agent economic, cu capital de stat, licențiat în conformitate cu legislația în vigoare pentru efectuarea serviciului public de interes național privind transportul feroviar de călători, supunându-se atât legislației naționale cât și legislației comunitare UE.

CFR Călători desfășoară activități de interes național cu caracter public social. Furnizarea serviciilor de transport feroviar de călători precum și obligațiile de serviciu public de interes național aferente, sunt stabilite în cadrul Contractului de servicii publice încheiat pentru perioada 1 ianuarie 2016 – 2 decembrie 2019 cu Ministerul Transporturilor, aprobat prin Hotărârea de Guvern nr.231/2016, actualizat pentru anul 2018 prin Actele adiționale aferente.

Principalele reglementări ale Uniunii Europene specifice transportului feroviar public de călători fac parte din al Patrulea Pachet Feroviar care cuprinde măsuri menite să îmbunătățească în special performanța serviciilor feroviare din UE, în beneficiul călătorilor, printr-o deschidere progresivă a piețelor feroviare naționale. Acestea sunt reprezentate de regulamente UE care se aplică obligatoriu în forma în care au fost emise: Regulamentul (CEE)1370/2007/CE privind serviciile publice de transport feroviar și rutier de călători și de abrogare a Regulamentului (CEE) nr.1191/69 și nr.1107/70 ale Consiliului European și Regulamentul(CEE)1371/2007/CE privind drepturile și obligațiile călătorilor din transportul feroviar, precum și de o serie de directive UE specifice care se transpun în legislația națională.

II. EVOLUȚIA PRINCIPALILOR INDICATORI

În anul 2018, pe întreaga rețea feroviară au circulat zilnic în medie 1.366 trenuri, cu 4,3% mai puține față de anul 2017. În cadrul obligației de serviciu public, în anul 2018, au fost operate zilnic în medie 1.082 trenuri, cu 4,7% mai puține față de anul 2017.

Acest fapt a fost determinat de măsurile adoptate în luna martie 2018, de anulare sau de limitare a circulației unui număr de aproximativ 100 de trenuri. Astfel, valoarea inițială planificată pentru mersul de tren 2017/2018 de aprox. 53,1 mil. tren-km a fost diminuată cu aprox 6%, în corelare cu reducerea corespunzătoare, la acea data, a compensației asigurate de la bugetul de stat, ca plata a serviciilor publice. Măsurile au fost impuse și în contextul diminuării parcului de material rulant.

Deși exercițiul bugetar a avut un rezultat negativ în anul 2018, cu finanțare din fonduri proprii, au fost modernizate 24 vagoane de călători, ceea ce a condus la sporirea capacității de transport cu peste 2000 de locuri.

Indicator	U.M.	2017	2018	% 2018/2017
Trenuri/zi	trenuri/zi	1.426	1.366	95,7
<i>Din care, in cadrul OSP</i>		<i>1.135</i>	<i>1.082</i>	<i>95.3</i>
Tren-km	mii tren.km	53.460	50.806	95,1
<i>Din care, in cadrul OSP</i>		<i>52.920</i>	<i>50.309</i>	<i>95.1</i>
Călători-km	mil. căl.km	5.097	4.923	96,8

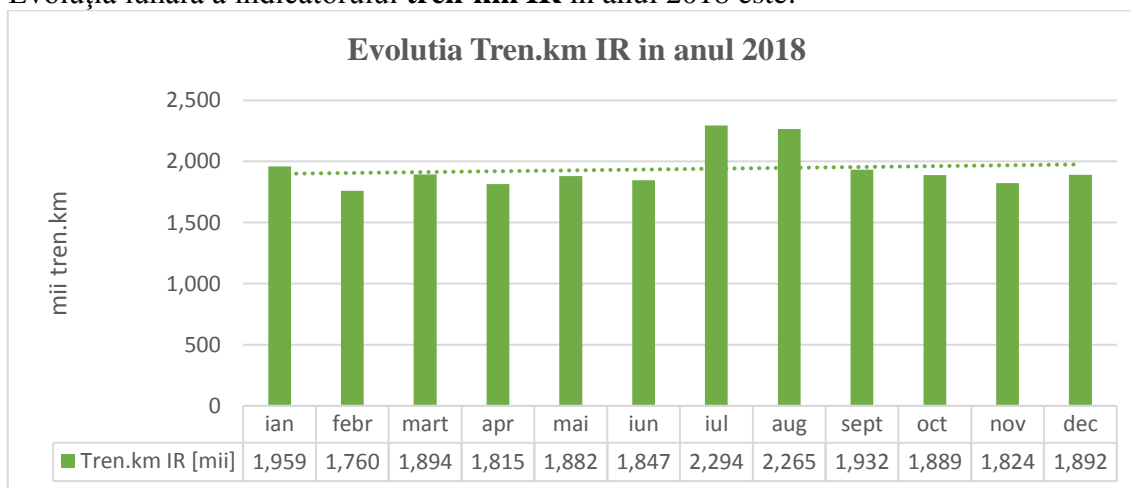
Se menționează că, pentru anul 2018, totalul de 50.806 mii tren.km realizați include și 489 mii tren.km aferenți în principal circulației locomotivelor izolate și garniturilor goale necesare pentru realizarea obligației de serviciu public.

Indicatorul tren-km

Indicatorul **tren-km pe ranguri de tren** în anul 2018 este:

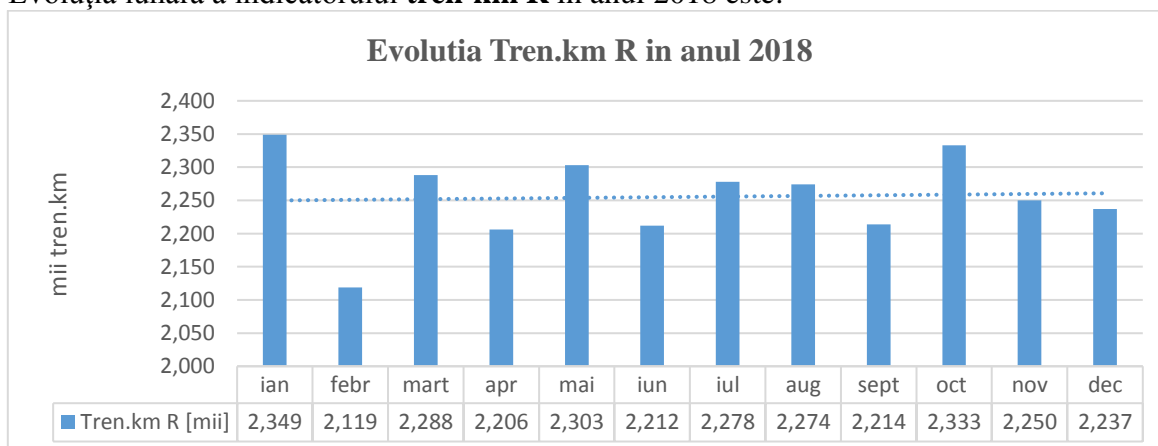
Indicator	U.M.	Total an 2018
Tren-km IR	mii tren-km	23.253
<i>Din care, in cadrul OSP</i>		<i>23.247</i>
Tren-km R	mii tren-km	27.063
<i>Din care, in cadrul OSP</i>		<i>27.061</i>

Evoluția lunară a indicatorului **tren-km IR** în anul 2018 este:



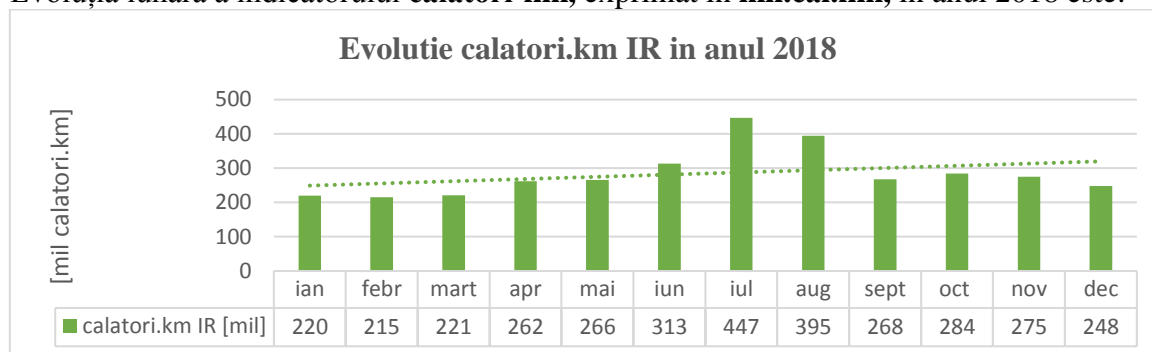
Indicatorul **tren-km IR** a înregistrat un maxim în perioada sezonului estival.

Evoluția lunară a indicatorului **tren-km R** în anul 2018 este:



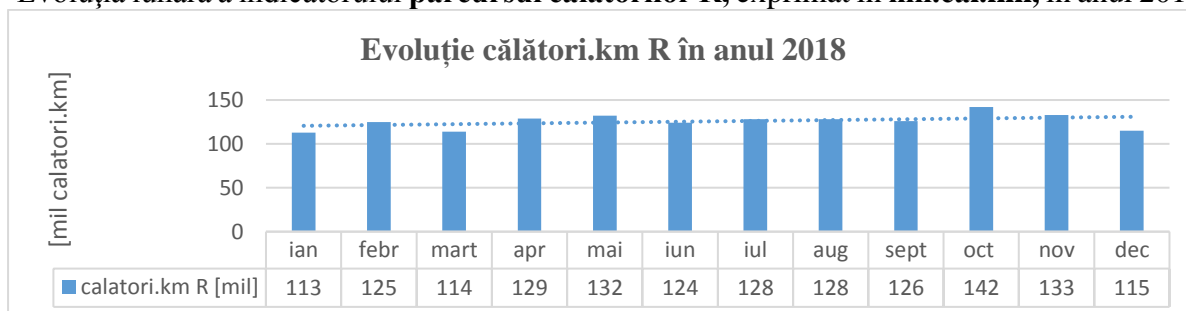
Indicatorul călători-km

Evoluția lunară a indicatorului **călători-km**, exprimat în **mil.căl.km**, în anul 2018 este:



Indicatorul cantitativ **călători-kmIR**, exprimat în **mil. căl.km**, a înregistrat un maxim în perioada sezonului estival.

Evoluția lunară a indicatorului **parcursul călătorilor R**, exprimat în **mil.căl.km**, în anul 2018 este:

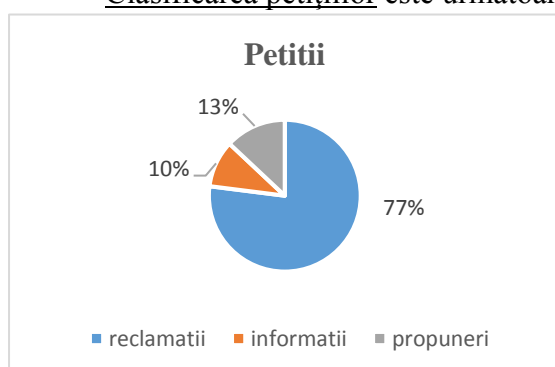


Observații: Din analiza evoluției traficului de călători total an 2018 comparativ cu anul 2017, se constată o ușoară scădere. Acest fapt este cauzat într-o mare măsură, atât de condițiile meteo nefavorabile din lunile de iarna, care au condus la suspendarea circulației unor trenuri pe câteva secții de cale ferată, cât și de unele lucrări de infrastructură survenite pe unele secții de cale ferată, ceea ce a dus la anularea temporară a unor trenuri.

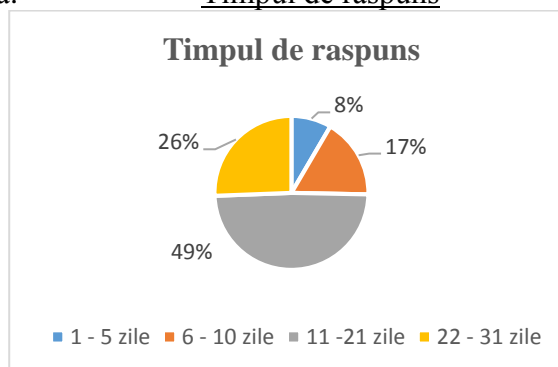
III. RELAȚII CU CLIENȚII

În anul 2018, CFR Călători a primit și tratat, conform prevederilor Ordonanței nr.27/2002 aprobată cu modificări prin Legea 233/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, peste 5.500 aspecte de interes pentru publicul călător, din care, cca **77%** reprezintă reclamații, **10%** informații și **13%** propuneri și solicitări.

Clasificarea petițiilor este următoarea:



Timpul de răspuns

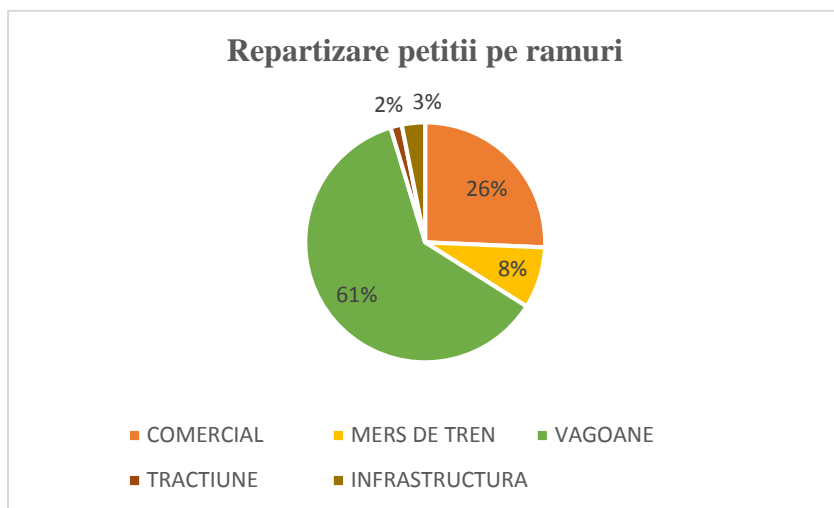


La **8%** dintre petiții, CFR Călători a răspuns într-un interval de timp foarte scurt, de până la 5 zile calendaristice, în această privință înregistrând o evoluție favorabilă față de anul precedent. Acest lucru a fost posibil atât datorită vitezei de reacție a serviciului la solicitările publicului, cât și datorită răspunsului dat în timp util de către serviciile de specialitate.

Menționăm că peste **60%** dintre petiții au fost tratate într-un interval de timp de până la 20 de zile calendaristice.

Clasificarea petițiilor pe aspecte semnalate de către petenți

Din numărul total de petiții înregistrate în anul **2018**, clasificarea în funcție de ramura la care a fost repartizată se prezintă astfel:



Calitatea serviciilor oferite de personalul de tren și casiere, agențiile cfr sau serviciile de informare au fost menționate de petenți în cca 4%, ceea ce reprezintă un procent în scădere, față de 5,1% în anul 2017, din totalul petițiilor.

CFR Călători analizează cu responsabilitate toate aspectele prezentate în cadrul tuturor petițiilor/reclamațiilor înregistrate, în vederea

implementării de măsuri eficiente care să elimine potențialele cauze de nemulțumire a publicului călător.

VI. ACTIVITATEA ÎN DOMENIUL DE PROTECȚIE A MEDIULUI

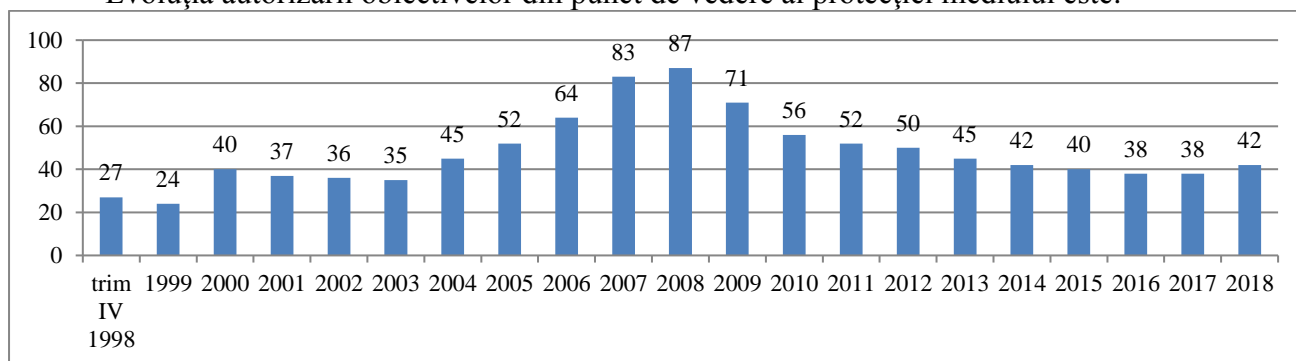
În domeniul protecției mediului, CFR Călători promovează o politică de mediu care susține conceptul potrivit căruia, transportul feroviar este recunoscut drept mijlocul de transport cu cel mai mic impact asupra mediului.

Activitatea de protecție a mediului se desfășoară pe trei direcții:

- Conformitatea cu legislația și alte cerințe aplicabile;
- Prevenirea poluării;
- Sistemul de management de mediu.

Procedura de autorizare a obiectivelor din punct de vedere al protecției mediului constituie un proces dinamic, iar stadiul autorizării suportă periodic modificări, acestea fiind emise pe termen limitat.

Evoluția autorizării obiectivelor din punct de vedere al protecției mediului este:



În anul 2018 s-au derulat 3 programe de conformare, realizându-se lucrările de conformare impuse în autorizațiile de mediu ale obiectivelor din rețea.

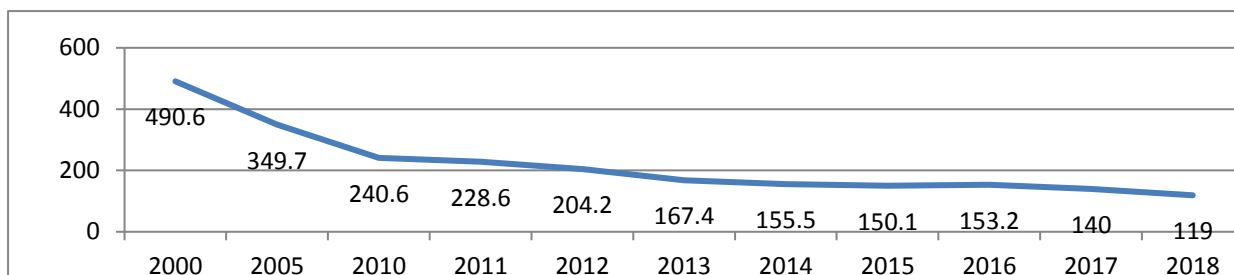
Pentru monitorizarea calității factorilor de mediu, conform legislației în vigoare, subunitățile au programe proprii de monitorizare, analizele fiind efectuate de laboratoare de mediu specializate. Pentru anul 2018 au fost achiziționate servicii de monitorizare a factorilor de mediu. S-au efectuat 503 analize, dintre care 375 analize apă uzată, 10 analize apă potabilă, 40 analize apă freatică, 6 analize apă pluvială, 47 analize probe sol, 22 analize emisii și 3 analize de zgomot.

CFR Călători este angrenată, prin Ministerul Transporturilor, în implementarea obiectivelor prevăzute în Programul Național de Reforme privind reducerea emisiilor gazelor cu efect de seră prin următoarele măsuri:

- modernizarea transportului feroviar de călători, în vederea eficientizării consumului de resurse și reducerii emisiilor de GES .

- monitorizarea emisiilor de gaze cu efect de seră (GES) și raportarea lor, conform Deciziei nr.280/2004/CE privind un mecanism de monitorizare a emisiilor de gaze cu efect de seră în cadrul Comunității și de punere în aplicare a Protocolului de la Kyoto.

Evoluția gazelor cu efect de seră în perioada 2000-2018 este prezentată mai jos:



CFR Călători susține angajamentul Comunității Companiilor Europene de Căi Ferate și Infrastructură (CER), în spiritul obiectivelor Uniunii Europene de reducere a emisiilor de CO₂, răspunzătoare pentru efectul de seră, printr-un angajament individual de diminuare a emisiilor specifice de CO₂ cu 21% și a emisiilor totale de CO₂ cu 31% până în anul 2020.

Evoluția emisiilor diesel de CO₂ provenite din tracțiune, în perioada 2005-2018 :

