



**MINISTERUL TRANSPORTURILOR ȘI INFRASTRUCTURII**

**AUTORITATEA FEROVIARĂ ROMÂNĂ**

București, Calea Griviței 393, cod 010719, sector 1

tel. 021.307.79.01, fax. 021.316.42.58,

e-mail [registratura@aferr.ro](mailto:registratura@aferr.ro)

**SERVICIUL MANAGEMENT, STRATEGIE, CONSILIERE, COMUNICARE,  
RELAȚII CU PUBLICUL**

Nr. 1410 /200/07.03.2024

**APROBAT  
DIRECTOR GENERAL  
Constantin ANDRONACHE**

**RAPORT**

**privind activitatea de soluționare a petițiilor pentru perioada 01.01.2022 - 31.12.2022**

Activitatea de soluționare a petițiilor adresate autorităților și instituțiilor publice este reglementată de Ordonanța Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, publicată în Monitorul Oficial nr. 84 din 1 februarie 2002 și modificată prin Legea nr. 233 din 23 aprilie 2002 pentru aprobarea Ordonanței Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor.

Conform art.2 al Ordonanței Guvernului nr. 27/2002, "prin petiție se înțelege cererea, reclamația, sesizarea sau propunerea formulată în scris ori prin poștă electronică, pe care un cetățean sau o organizație legal constituită o poate adresa autorităților și instituțiilor publice centrale și locale, serviciilor publice descentralizate ale ministerelor și celorlalte organe centrale, companiilor naționale și societăților comerciale de interes județean sau local, precum și regiilor autonome, denumite în continuare autorități și instituții publice".

Potrivit prevederilor art. 51 din Constituția României, "cetățenii au dreptul să se adreseze autorităților publice prin petiții formulate numai în numele semnatarilor", iar "autoritățile publice au obligația să răspundă la petiții în termenele și în condițiile stabilite potrivit legii".

Conform art. 6 (1) al Ordonanței Guvernului nr. 27/2002, "Autoritățile și instituțiile publice prevăzute la art. 2 sunt obligate să organizeze un compartiment distinct pentru relații cu publicul, care să primească, să înregistreze, să se îngrijească de rezolvarea petițiilor și să expedieze răspunsurile către petiționari". Prin urmare, Serviciului Management, Strategie, Consiliere, Comunicare, Relații cu Publicul din cadrul Departamentului Relații Internaționale al Autorității Feroviare Române – AFER, îi revine sarcina să elaboreze răspunsurile la petiții, în termenele stabilite de reglementările specifice în vigoare și sarcina de a expedia răspunsurile către petiționari. Ținându-se cont de acest lucru, a fost elaborat acest raport privind activitatea de soluționare a petițiilor pentru perioada 01.01.2022 - 31.12.2022.

În anul 2022 au fost adresate și înregistrate de către Autoritatea Feroviară Română- AFER un număr de 106 de petiții, 99 de petiții adresate direct de către persoane fizice și 7 fiind redirecționate de către Ministerul Transporturilor și Infrastructurii – Direcția Transport Feroviar (5 petiții), respectiv de către Corpul de Control al Guvernului României (1 petiție) și de către Autoritatea pentru Protecția

Consumatorului – ANPC (1 petiție), în vederea soluționării de către Autoritatea Feroviară Română – AFER.

Autoritatea Feroviară Română – AFER a redirecționat 5 petiții către alți operatori de transport feroviar, în vederea soluționării de către aceștia: 3 petiții au fost redirecționate către SNTFC "CFR Călători" S.A. și 2 petiții au fost redirecționate către Softrans S.R.L.

Petițiile primite au avut ca obiect următoarele:

- Sesizări referitoare la serviciile prestate de către operatorii de transport feroviar de călători, publici și privați, precum și la condițiile necorespunzătoare de călătorie din trenuri (întârzieri repetate ale acestora, lipsa curățeniei în trenuri, aglomerația excesivă, vânzarea biletelor în număr mult prea mare față de capacitatea maximă a vagoanelor, etc.) – 33;
- Sesizări referitoare la starea tehnică a infrastructurii, a stațiilor de cale ferată și la starea tehnică a materialului rulant, care determină, implicit, atât nemulțumire și prejudicii cauzate călătorilor, cât și întârzierea trenurilor – 8;
- Sesizări referitoare la: necesitatea îmbunătățirii mersului trenurilor de călători, sesizări referitoare la nerespectarea regulilor de călătorie cu trenul, precum și la nerespectarea drepturilor călătorilor, încălcarea GDPR-ului în incinta gărilor de cale ferată, anularea unor trenuri (deși pentru acestea fuseseră vândute abonamente), toate acestea determinând nemulțumirea călătorilor, etc.– 6;
- Sesizări referitoare la: înregistrarea de prejudicii de către călători, din cauza unor anulări de trenuri și/sau întârzieri de trenuri și solicitarea recuperării unor procente/ din sumele achitate pentru achiziționarea biletelor de călătorie sau solicitarea recuperării integrale a costurilor efectuate de călători la achiziționarea biletelor de călătorie – 28;
- Sesizări diverse referitoare la: solicitarea de transmitere de informații, solicitarea de obținere a unor clarificări referitoare la circulația pe calea ferată, sesizări referitoare la nerespectarea drepturilor elevilor și/sau studenților de a călători cu tarife cu reducere sau gratis în trenuri, nerespectarea drepturilor persoanelor cu dizabilități și a însoțitorilor acestora la călătoria cu trenurile, etc.- 13;
- Alte sesizări referitoare la comportamentul necorespunzător al personalului din trenurile operatorilor de transport feroviar publici și privați și/sau al personalului din gările CFR (personal de la casele de bilete, șefi de gară, etc.), precum și al personalului din Agențiile de Voiaj CFR, etc. – 16.

În perioada de raportare, dintre cele 106 de petiții înregistrate de către Autoritatea Feroviară Română – AFER, 99 au fost soluționate, 5 au fost redirecționate, și 2 petiții au fost clasate.

- Termenul legal de răspuns de 30 de zile de la data înregistrării petiției, precum și modul de soluționare a petițiilor, conform Ordonanței Guvernului nr. 27/2002 au fost respectate în cazul tuturor celor 99 de petiții care au fost soluționate în cadrul Autorității Feroviare Române – AFER;
- Dintre cele 106 petiții, 5 petiții au fost redirecționate către alți operatori de transport feroviar, care erau în măsură să le preia, în vederea soluționării acestora: 3 petiții au fost redirecționate către SNTFC "CFR Călători" SA și 2 petiții au fost redirecționate către Softrans SRL;

- Pentru una dintre petiții s-a solicitat prelungirea cu 15 zile a termenului de răspuns, de la 30 de zile la 45 de zile, din cauza sosirii cu întârziere a răspunsului de la operatorul de transport feroviar implicat. Din acest motiv răspunsul a fost transmis către petent în acest interval de 45 de zile;
- Două dintre cele 106 petiții au fost clasate, din cauza faptului că petenții nu au trimis informații suficiente, absolut necesare pentru formularea răspunsurilor și transmiterea acestora în termen.

**ȘEF SERVICIU**  
**Marinela CIUTACU**

