



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

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

Nr. 1410 /154 /21.02.2024

**APROBAT
DIRECTOR GENERAL
Constantin ANDRONACHE**

RAPORT

privind activitatea de soluționare a petițiilor pentru perioada 01.01.2023 -31.12.2023

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".

Prin urmare, Serviciului Management, Strategie, Consiliere, Comunicare, Relații cu Publicul din cadrul Autorității Feroviare Române – AFER, elaborează răspunsurile la petiții, în termenele stabilite de reglementările specifice în vigoare și expediază răspunsurile către petiționari. Ținându-se cont de acest lucru, a fost elaborat acest raport privind activitatea de soluționare a petițiilor pentru perioada 01.01.2023 - 31.12.2023.

În anul 2023 au fost adresate și înregistrate de către Autoritatea Feroviară Română- AFER un număr de 40 de petiții, toate adresate de către persoane fizice.

Dintre acestea, un număr de 38 petiții au fost adresate direct Autorității Feroviare Române – AFER, iar două petiții au fost redirectionate de către alte autorități, respectiv de către Ministerul Transporturilor și Infrastructurii – Direcția Transport Feroviar, în vederea soluționării de către Autoritatea Feroviară Română – AFER.

Petițiile primite au avut ca obiect următoarele:

- Sesizări referitoare la serviciile prestate de către operatorii de transport feroviar de călători, publici și privați – 19;
- Sesizări referitoare la necesitatea respectării legislației în vigoare la nivel național și la nivelul Uniunii Europene, în cea ce privește rambursarea a 50 % din prețul biletelor de călătorie în cazul în care călătorii nu au putut beneficia de acestea din cauza întârzierilor de trenuri care circulă pe liniile de cale ferată din cadrul Uniunii Europene – 1;
- Sesizări referitoare la starea tehnică a infrastructurii, a stațiilor de cale ferată și la starea tehnică a materialului rulant – 5;
- Sesizări referitoare la posibilitatea îmbunătățirii mersului trenurilor de călători – 4;
- 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 – 4;
- Alte sesizări diverse referitoare la: solicitarea de transmitere de informații, recuperarea contravalorii pentru trenuri anulate, recuperarea de obiecte pierdute în trenuri, etc.- 7.

În perioada de raportare, dintre cele 40 de petiții înregistrate de către Autoritatea Feroviară Română – AFER, 39 au fost soluționate, iar o petiție a fost clasată.

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 a 38 dintre cele 40 de petiții înregistrate de Autoritatea Feroviară Română – AFER în anul 2023.

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 la această petiție a fost transmis către petent în acest interval de 45 de zile.

Una dintre petiții a fost clasată în data de 15.03.2023 din cauza faptului că petentul nu a transmis informații suficiente, absolut necesare pentru formularea răspunsului și transmiterii acestuia în termenul legal.

ȘEF DEPARTAMENT
Marius Costin PĂUNICĂ

ȘEF SERVICIU
Marinela CIUTACU

Întocmit,
Cristina GHÎTESCU

