



MINISTERUL TRANSPORTURILOR ȘI INFRASTRUCTURII
Autoritatea de Siguranță Feroviară Română - ASFR

Calea Griviței, nr. 393, Sector 1, București,
Cod poștal 010719, Cod Fiscal: 48008564, E-mail: office.asfr@afef.ro
website: www.sigurantaferoviara.ro

Serviciul Juridic

Compartimentul Drepturi Călători

Nr. 1010/1012/64/19.01.2026.

APROBAT
DIRECTOR GENERAL
Petru BOGDAN

RAPORT ANUAL
privind activitatea de soluționare a plângerilor în cadrul CDC
pentru perioada 01.01.2025 - 31.12.2025

Autoritatea de Siguranță Feroviară Română – ASFR îndeplinește atribuțiile Organismului Național responsabil cu aplicarea și supravegherea respectării Regulamentului (UE) nr. 782/2021 din 29 aprilie 2021 privind drepturile și obligațiile călătorilor din transportul feroviar, publicat în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene L172, denumit în continuare Regulament, în conformitate cu prevederile art. 1 din Hotărârea de Guvern nr. 527/2023, privind stabilirea unor măsuri pentru asigurarea aplicării Regulamentului 782/2021 privind drepturile și obligațiile călătorilor din transportul feroviar, publicat în Monitorul Oficial Partea I nr. 491 din 06 iunie 2023.

În structura de organizare a ASFR funcționează Compartimentul Drepturi Călători care, în aplicarea art.47 lit. d) din Anexa la Ordinul Ministrului Transporturilor și Infrastructurii nr. 1131 din 24.05.2023 privind aprobarea Regulamentului de Organizare și Funcționare al Autorității de Siguranță Feroviară Română - ASFR și a art.33 din Regulament, are atribuții legate de primirea și gestionarea plângerilor pe care călătorii din transportul feroviar au dreptul să le adreseze Organismului Național de aplicare a Regulamentului.

Pe plan național, activitatea de soluționare a petițiilor adresate autorităților și instituțiilor publice este stabilită prin Ordonanța Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, publicată în Monitorul Oficial nr. 84 din 01.01.2022 și modificată prin Legea nr.233 din 23 aprilie 2002, pentru aprobarea Ordonanței Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, care prevede și termenul de răspuns al instituției care a primit petiția.

Conform prevederilor art. 33 alin.(3) din Regulament procedura de gestionare a plângerilor durează maximul trei luni de la data întocmirii dosarului plângerii.

Conform prevederilor act 32 alin.(3) din Regulament, la fiecare doi ani Organismele Naționale de aplicare a legii, publică rapoarte care conțin statistici cu privire la activitatea lor, inclusiv cea legată de activitatea de soluționare a plângerilor.

Astfel, în perioada 01.01.2025-31.12.2025, au fost adresate către, și înregistrate de Autoritatea de Siguranță Română – ASFR, 77 de plângeri, din care 71 adresate direct ASFR de persoane fizice și 6 redirectionată de la alte autorități și instituții publice (ARF - 2 și MT-DTF - 4) în vederea soluționării de către ASFR.

PETITII LUNARE 2025



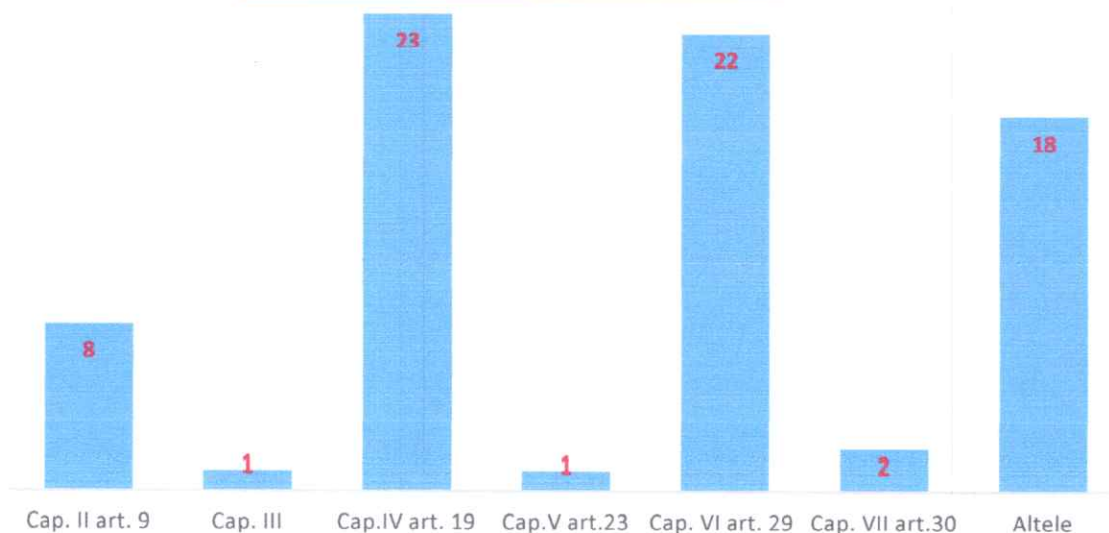
Plângerile primite au avut ca obiect următoarele:

A. Nerespectarea de către operatorii de transport feroviar a prevederilor din Regulament:

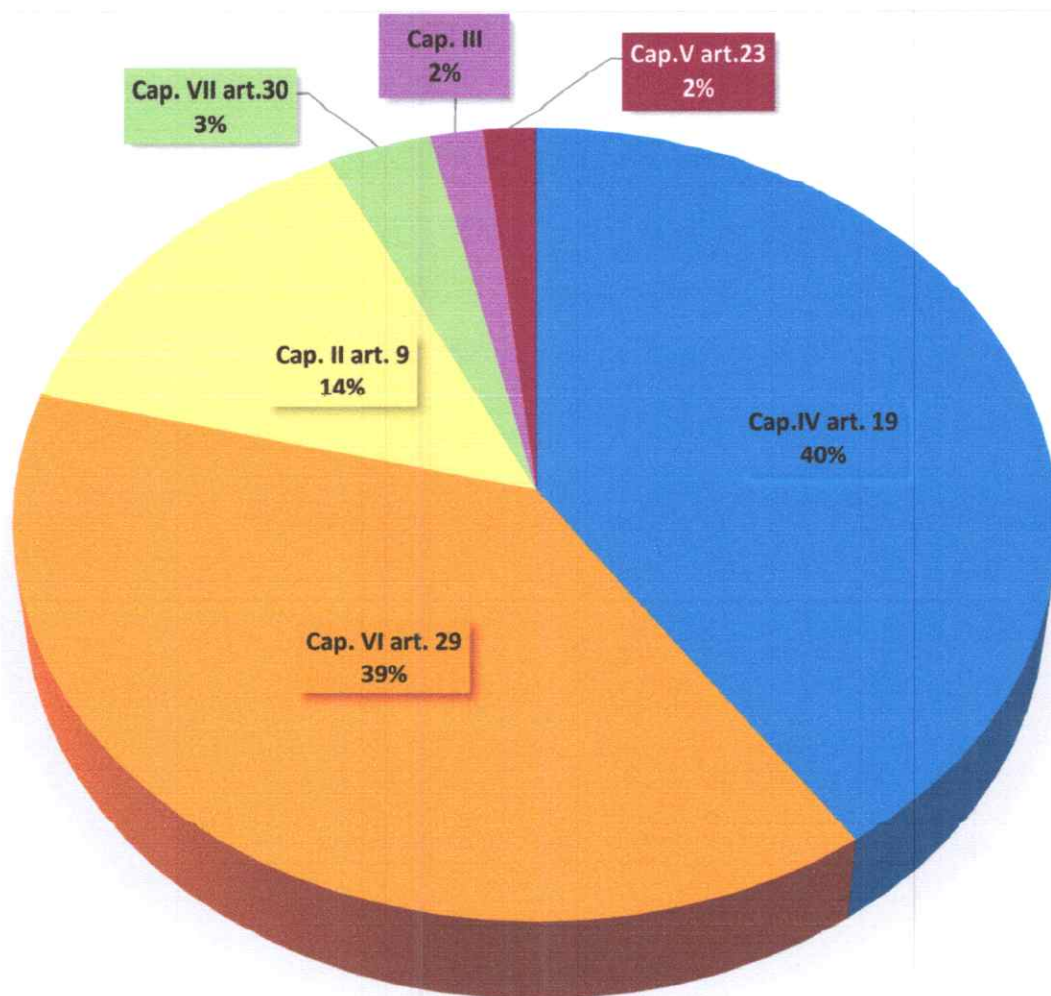
- Cap.II art.9 – *informații de călătorie* – au fost 8 plângeri în legătură cu întârzierea și neafișarea informațiilor legate de durata întârzierilor operatorului;
- Cap. III - *Răspunderea întreprinderii feroviare față de călători și de bagajele lor* - a fost o plângere în legătură cu pierderea bagajului în tren;
- Cap IV art.19 – *despăgubiri* - au fost 23 plângeri în legătura cu solicitări de despăgubiri ca urmare a întârzierilor, pierderilor de legături s-au anulărilor;
- Cap V art.23 – *asistență în gări și la bordul trenurilor* – au fost o plângere în legătură cu neacordarea asistenței la urcarea s-au coborârea din tren a persoanelor cu handicap sau cu mobilitate redusă;
- Cap VI art. 29 – *standarde de calitate a serviciilor* – au fost 22 plângeri în legătură cu condițiile de călătorie în vagoane (ex.lipsă aer condiționat, starea vagoanelor, etc.).
- Cap VII - *informarea călătorilor cu privire la drepturile lor* – au fost 2 plângeri în legătură cu solicitare de informații privind transportul copiilor și tinerilor cu dizabilități.

Total 59 de plângeri în legătura cu Regulamentul 782/2021.

CENTRALIZATOR PETITII PE ANUL 2025



CENTRALIZATOR ANUAL - PONDERE PETIȚII DUPĂ REGULAMENTUL 782/2021



B. Diverse

- Plângeri legate de nemulțumiri privind orarul trenurilor, reintroducere tren R 4507 pe ruta Stânceni – Toplița pentru elevi și navetiști – au fost 2 plângeri.
- Plângeri legate de staționare de peste 30 minute la bariera de la trecerea la nivel de cale ferată din stația Timișoara Est - au fost 3 plângeri, conducerea ASFR a dispus o inspecție prin DISF - ISF Timișoara la CNCF „CFR” SA - Sucursala Regională CF Timișoara, se vor lua măsuri de reducere a timpilor de staționare având în vedere lucrările de modernizare aferente obiectivului de investiții „Modernizarea liniei ferate Caransebeș – Timișoara – Arad, lotul 3, Timișoara Est – Ronaț Triaj Gr. D”.

C. Plângeri clasate pentru care nu au fost furnizate date concrete deși s-au solicitat precizări din partea CDC – ASFR, 0 plângeri.

În perioada de raportare dintre cele 59 de plângeri în legătură cu prevederile Regulamentului 782/2021, au fost soluționate după cum urmează:

- Cap. II art. 9 – *informații de călătorie* – în baza plângerilor primite împotriva operatorilor de transport, 2 plângeri nu s-au confirmat, iar la o plângere a fost dispusă reinstruirea personalului din stații de către operatorul de transport feroviar;
- Cap. III - *Răspunderea întreprinderii feroviare față de călători și de bagajele lor* - a fost primită o plângere în legătură cu pierderea bagajului în tren, la verificare nu s-a găsit bagajul pierdut;
- Cap IV art.19 – *despăgubiri* – din cele 23 plângeri cu solicitări de despăgubiri s-au rezolvat favorabil cu restituire 7 plângeri, restul de 16 plângeri neîncadrându-se în condițiile de restituire stabilite în prevederile HG. 527/2023 sau în Regulamentul de transport afișat pe website-ul operatorului de transport;
- Cap V art.23 – *asistența în gări și la bordul trenurilor* – în urma unei plângeri, conducerea ASFR a dispus o inspecție prin DISF- ISF Cluj unde s-a constatat că Hm Bonțida este cuprinsă în programul de modernizare și reabilitare, prin programul PNNR, fiind în execuție lucrări de eliminare a restricțiilor de viteză pentru restabilirea parametrilor tehnici la suprastructura căii, astfel peronul Hm Bonțida va fi funcțional pentru persoane PRM.
- Cap VI art. 29 – *standarde de calitate a serviciilor* – față de cele 23 plângeri legate de condițiile de călătorie, 2 plângeri s-au dovedit nefondate, pentru restul plângerilor operatorii de transport din România sunt responsabili asupra condițiilor de călătorie oferite. Conducerea ASFR a dispus o inspecție prin DISF, unde s-a constatat că vagonul nr. 3 din compunerea trenului IRN 1763 din data de 05.10.2025 a fost scos din circulație în stația Timișoara Nord pentru operațiuni de dezinsecție și deratizare, nu s-au confirmat cele menționate în plângere.
- Cap. VII - *informarea călătorilor cu privire la drepturile lor* – au fost 2 plângeri în legătură cu solicitarea de informații cu privire la transportul copiilor și tinerilor cu dizabilități la care s-a răspuns în conformitate cu legislația în vigoare.

Nr. crt.	Încadrare	ianuarie	februarie	martie	aprilie	mai	iunie	iulie	august	septembrie	octombrie	noiembrie	decembrie	Total
1	Cap. II art. 9	1	0	1	2	0	1	2	0	1	0	0	0	8
2	Cap. III	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
3	Cap. IV art. 19	0	2	0	1	1	0	3	5	2	7	0	2	23
4	Cap. V art. 23	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
5	Cap. VI art. 29	0	1	3	1	1	5	3	3	0	2	1	2	22
6	Cap. VII art. 30	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
7	Altele	1	1	3	2	0	0	3	0	2	0	0	6	18
TOTAL GENERAL														77

Șef Serviciu
Andreea PETREA

Întocmit:
Inspector de stat IA
Dana Țepeș