



MINISTERUL TRANSPORTURILOR ȘI INFRASTRUCTURII

CABINET MINISTRU

Nr. 8731 / DRP
DATA 15-07-2026

Nr. 18433

Data: 15.07.2026

Către: Domnul deputat GROZA CĂLIN FLORIN
PARLAMENTUL ROMÂNIEI - CAMERA DEPUTAȚILOR

Ref: Răspuns interpelare

Stimate domnule deputat,

Referitor la interpelarea dumneavoastră, înregistrată la Camera Deputaților cu nr.1627B/09.06.2026 și la Departamentul pentru Relația cu Parlamentul cu nr. 6880/DRP/2026 având ca obiect "Implementarea unui sistem de notificare privind întârzierile trenurilor și identificarea unor variante alternative de transport pentru călători", vă comunicăm următoarele:

Transportul feroviar de călători reprezintă un serviciu public esențial, iar asigurarea unei informări corecte și în timp util a pasagerilor constituie o obligație stabilită prin Regulamentul (UE) 2021/782 privind drepturile și obligațiile călătorilor din transportul feroviar, aplicabil începând cu data de 7 iunie 2023.

Acest regulament impune operatorilor feroviari furnizarea de informații minime, clare și actualizate, inclusiv în situații de perturbare (întârzieri sau modificări ale circulației).

Referitor la întrebarea nr. 1

Operatorul național de transport feroviar de călători - Societatea Națională de Transport Feroviar de Călători „CFR CĂLĂTORI” S.A. - deține funcționalități de notificare integrată în aplicația proprie pentru telefonul mobil. Prin intermediul aplicației, utilizatorii sunt avertizați, cu o oră înainte de plecarea și cu 10 minute înainte de sosirea trenurilor, precum și în cazul unor întârzieri mai mari de 15 minute. În prezent, serviciul este disponibil exclusiv pentru pasagerii care achiziționează titluri de călătorie prin intermediul aplicației oficiale „CFR Călători bilete online” (disponibilă gratuit în magazinele de aplicații pentru sistemele iOS, Android și Huawei). Pentru pasagerii care utilizează canale fizice de vânzare (case de bilete, automate comerciale/kiosk, POS-uri din tren) și care păstrează anonimatul, sistemul nu colectează date de contact în vederea transmiterii automate a notificărilor.

Din considerente financiare, se urmărește optimizarea costurilor, prin evitarea canalului SMS și prioritizarea notificărilor de tip push în aplicație.

Referitor la asigurarea calității datelor, vă informăm că, fluxul de notificări este corelat în timp real cu sistemul centralizat IRIS. Deși infrastructura sistemelor informatice existente oferă suportul tehnologic complet pentru procesarea și distribuția informațiilor, calitatea datelor furnizate depinde de factori operaționali externi sistemului informatic propriu-zis. De asemenea, în cadrul aplicației, în secțiunea „Trenul meu”, utilizatorii pot consulta în orice moment date actualizate privind circulația trenului, în funcție de informațiile disponibile din sistemele operative ale administratorului infrastructurii.

Precizăm că, Societatea Națională de Transport Feroviar de Călători „CFR CĂLĂTORI” S.A. are în momentul de față în fază de implementare o platformă digitală care va aduna informații privind circulația trenurilor de la administratorul infrastructurii feroviare, precum și alte informații utile pentru călători.



MINISTERUL TRANSPORTURILOR ȘI INFRASTRUCTURII

Referitor la întrebarea nr. 2

CFR SA, prin intermediul secțiunii INFO CĂLĂTORI, de pe site-ul oficial al companiei (www.cfr.ro), pune la dispoziția călătorilor următoarele opțiuni:

- planificarea călătoriei și rezervarea serviciilor publice de transport feroviar de călători (achiziția de legitimații de călătorie) - meniul „Mersul trenurilor CFR”;
- accesul la camerele web/tabelele de informare cu mersul trenurilor de călători din principalele stații de cale ferată de pe rețeaua feroviară - meniul ”Camere web / tabele informare”;
- informații cu mersul trenurilor de călători din principalele stații de cale ferată de pe rețeaua feroviară - meniul „Informații din gări”;
- informații în timp real cu mersul trenurilor de călători (parcursul trenurilor de la plecare până la sosire, inclusiv eventualele întârzieri înregistrate de trenuri, în timp real) - meniul „Trenul meu”;
- informații rapide cu privire la orarul trenurilor de călători între principalele orașe din România, cu date direct de la operatorii de transport feroviar de călători - meniul „Rute trenuri”;
- informații privind drepturile și obligațiile pasagerilor din transportul feroviar - meniul „Drepturile pasagerilor din transportul feroviar”.

Menționăm că informațiile privind circulația trenurilor sunt valabile doar pentru data și ora solicitării/interogării efectuate.

În conformitate cu Regulamentul (UE) 2021/782, în cazul apariției unor întârzieri semnificative (de regulă peste 60 de minute), operatorul feroviar are obligația de a oferi călătorilor opțiuni precum:

- rambursarea contravalorii biletului;
- continuarea călătoriei sau redirectionarea către destinația finală;
- reprogramarea călătoriei.

Aceste prevederi se aplică deja în cadrul actual, iar identificarea concretă a alternativelor de transport depinde de:

- disponibilitatea capacității de transport;
- condițiile de operare;
- informațiile operative furnizate de administratorul infrastructurii.

Referitor la restituirile automate, menționăm faptul că, în conformitate cu reglementările în vigoare, în cazul întârzierilor la plecare mai mari de 60 minute sau al pierderii legăturilor feroviare din cauze imputabile operatorului, sistemul permite solicitarea online și restituirea automată a contravalorii biletelor de călătorie, pentru comenzi efectuate în mediul online.

În ceea ce privește modificarea itinerariului în timpul călătoriei din cauza pierderii legăturilor, precizăm că aceasta prezintă o complexitate tehnică ridicată în mediul online, deoarece presupune recalcularea și modificarea integrală a comenzii inițiale.

Automatizarea digitală a acestui proces este îngreunată de absența unei modelări informatice a deciziilor umane operative. În activitatea curentă, personalul de tren solicită direct și ad-hoc așteptarea trenurilor de legătură, generând parametri variabili care nu pot fi anticipați sau estimați în mod algoritmic la acest moment.

Dezvoltarea unor funcționalități digitale automate de propunere a rutelor alternative presupune integrarea unor sisteme complexe și corelarea în timp real a datelor operaționale provenite de la mai mulți factori implicați în procesul de exploatare feroviară, inclusiv cu alocarea eforturilor financiare, care la acest moment nu pot fi estimate.



MINISTERUL TRANSPORTURILOR ȘI INFRASTRUCTURII

Referitor la întrebarea nr. 3

Procesul de modernizare a sistemelor de informare a călătorilor este unul continuu și se realizează etapizat, în funcție de:

- disponibilitatea resurselor financiare;
- evoluția sistemelor informatice ale tuturor actorilor implicați în acest proces de informare a publicului călător;
- disponibilitatea datelor în timp real;
- interconectarea sistemelor digitale ale administratorului infrastructurii feroviare și cele ale operatorilor de transport feroviar de călători.

În România, cadrul de aplicare a Regulamentului (UE) 2021/782 este stabilit prin HG nr. 527/2023.

SNTFC „CFR Călători” S.A. utilizează deja soluții digitale pentru informarea călătorilor, inclusiv notificări în timp real, în conformitate cu cerințele europene.

Eficiența și extinderea acestor funcționalități depind de:

- disponibilitatea și calitatea datelor furnizate de administratorul infrastructurii;
- opțiunile individuale ale utilizatorilor;
- dezvoltarea integrată a sistemelor informatice feroviare;
- programul de modernizare a materialului rulant.

Sistemele de informare în mediul online destinate pasagerilor transportului feroviar oferă date detaliate privind planificarea și efectuarea transportului feroviar, precum și pentru informarea pasagerilor în timp real privind realizarea transportului feroviar (călătoriei).

Sistemele de informare a publicului călător din stațiile de cale ferate sunt în curs de modernizare, în funcție de alocările bugetare (de exemplu: din fonduri europene pe proiectele deja aprobate de reabilitare a stațiilor de cale ferată sau pentru proiectele viitoare de reabilitare a infrastructurii feroviare).

Prototipurile software și ansamblul tehnologic complet necesar monitorizării automate prin sisteme de localizare tip GPS au fost dezvoltate și demonstrate operațional de către SC Informatică Feroviară SA, încă din perioada 2011-2015, fiind actualizate recent pentru a corespunde noilor standarde.

Cu toate acestea, stabilirea unui calendar general de implementare este condiționată de factori externi. Blocajele curente nu sunt de natură software sau tehnologică, ci decurg din limitările de ordin financiar și din necesitatea alinierii cadrului de reglementare specific.

Vă mulțumim pentru interesul manifestat și înțelegem să dovedim la rândul nostru o preocupare dedicată pentru a răspunde cu toată considerația solicitărilor dumneavoastră.

Cu deosebită considerație,

MINISTRUL TRANSPORTURILOR ȘI INFRASTRUCTURII, INTERIMAR


RADU DINU MIRUȚĂ

