



# SOFTRANS

Punct de lucru: B-dul Dinicu Golescu, Nr. 38, Cod: 77113, Sector 1, București, Romania

Telefon/fax: +40 213 196 742;

Adresa: str. Calea Severinului, Nr. , Cod: 200609, Craiova, Dolj, Romania

CUI: RO 14925007; RC: J16/897/2002; CS 2001000 RON

Telefon: +40 351 409 153; +40 213 196 742;

Fax: +40 351 178 948; +40 351 178 949;

E-mail: office@softrans.ro

www.softrans.ro

AUTORITATEA FERROVIARĂ ROMÂNĂ



PRIN ORGANISMUL DE CERTIFICARE A  
SISTEMELOR CALITĂȚII  
OCSM - AFER

SR EN ISO 9001 : 2015

Seria SMC NR. 604

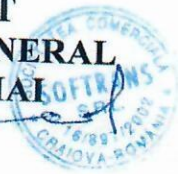
SR EN ISO 14001 : 2015

Seria SSM NR. 131

SR ISO 45001:2018

Seria SSM NR. 104

**APROBAT**  
**DIRECTOR GENERAL**  
**Nicolae MIHAI**



## **RAPORT DE ACTIVITATE AL SOFTRANS SRL pentru perioada 01 ianuarie – 31 decembrie 2023**

### **I. PREZENTAREA GENERALA A SOCIETATII**

SOFTRANS SRL este o societate infiintata in anul 2002, avand forma juridica de societate cu raspundere limitata, care isi desfasoara activitatea in conformitate cu legile romane, inclusiv, dar fara a se limita la Legea societatilor nr.31/1990, republicata, cu modificarile si completarile ulterioare.

SOFTRANS SRL, in calitate de operator de transport feroviar, este un agent economic, cu capital privat, licentiat in conformitate cu legislatia in vigoare pentru efectuarea transportului feroviar de calatori si marfa.

Activitatea de transport feroviar public de calatori a SOFTRANS S.R.L. s-a desfasurat in baza Contractului de Servicii Publice pentru perioada 11 decembrie 2022 – 11 decembrie 2032, nr. RUIIC 300/09.12.2022, incheiat cu Autoritatea pentru Reforma Feroviara - Ministerul Transporturilor, aprobat prin art. 6 al H.G. nr. 1453 din 08.12.2023.

In vederea operarii trenurilor, SOFTRANS S.R.L. a avut incheiat, cu Compania Nationala de Cai Ferate – C.F.R. S.A., Contract de acces pe infrastructura feroviara si cu S.C. “Electricizare C.F.R.” S.A. Contract de furnizare energie.

SOFTRANS SRL indeplineste conditiile impuse de reglementarile Uniunii Europene specifice transportului feroviar de calatori : Regulamentul(CEE) 1370/2007/CE privind serviciile publice de transport feroviar si rutier de calatori si de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 1191/69 si nr. 1107/70 ale Consiliului European si Regulamentul (UE) 782/2021 privind drepturile si obligatiile calatorilor din transportul feroviar, precum si o serie de directive UE specifice transportului feroviar de calatori – transpuse in legislatia nationala.

Pentru efectuarea transportului de calatori SOFTRANS S.R.L. a utilizat 3 rame electrice tip RES 1720 KW, denumite generic “Hyperion”, avand urmatoarele caracteristici tehnice:

- compunere rama: 4 vagoane
- viteza maxima 160 km/h;
- numar locuri pe scaune: 188;
- dotari pentru pasageri – conform standardelor: sistem de climatizare, instalatii informare pasageri (audio, video), acces facil, dotari si spatii special amenajate pentru persoane cu dizabilitati locomotorii, sistem de supraveghere video, prize 220 V, WiFi.

In anul 2023, SOFRANS S.R.L. a operat trenuri regioexpres (RE) si interregio (IR) pe infrastructura interoperabila, pe rutele:

- Craiova – Bucuresti Nord si retur (permanent);
- Bucuresti Nord – Brasov si retur (permanent);
- Bucuresti Nord – Constanta si retur (in sezonul estival).

## II. EVOLUTIA PRINCIPALILOR INDICATORI

In anul 2023, Softrans a operat trenuri pe rutele Craiova – Bucuresti Nord si retur, Bucuresti Nord – Constanta si retur si Bucuresti Nord – Brasov si retur.

Pe tot parcursul anului 2023, au circulat 4245 trenuri, avand media zilnica de aprox. 11.6 trenuri, fiind in crestere cu 3,46% fata de anul anterior 2022.

Indicator	2022	2023	% 2023/2022
Trenuri	IR: 0 RE:4103	IR: 349 RE: 3.896	103,46%
Calatori-km	IR: 0 RE:88.088.315,384	IR: 6.484.871,943 RE: 76.810.871,584	94,56%
Tren-km	IR: 0 RE:785.227,803	IR: 78.484,516 RE: 731.261,413	103,12%
Calatori expediti	IR:0 RE:661.048	IR:32.486 RE:644.708	102,44%

### Indicatorul tren-km

Evolutia lunara a indicatorului tren-km in anul 2023 se prezinta astfel:



Indicatorul tren-km a avut valori mai scazute in luna Octombrie 2023 din cauza scoaterii din circulatie a unei rame electrice pentru efectuare mentenanta corectiva.

### Indicatorul calatori-km

Evolutia lunara a indicatorului calatori-km in anul 2023 se prezinta astfel:



Indicatorul calatori-km a inregistrat valori ridicate in perioada estivala a anului (Iulie-August) cu un maxim in luna August, insa a fost ca pondere mai mic cu 5,44% fata de anul 2022 preponderent din cauza faptului ca in luna Septembrie 2023 s-a circulat pe ruta Bucuresti Nord – Constanta doar 15 zile, mai putin cu 14 zile fata de 29 zile in anul 2022.

### Indicatorul calatori-expediati

Evolutia lunara a indicatorului calatori-expediati in anul 2023 se prezinta astfel:



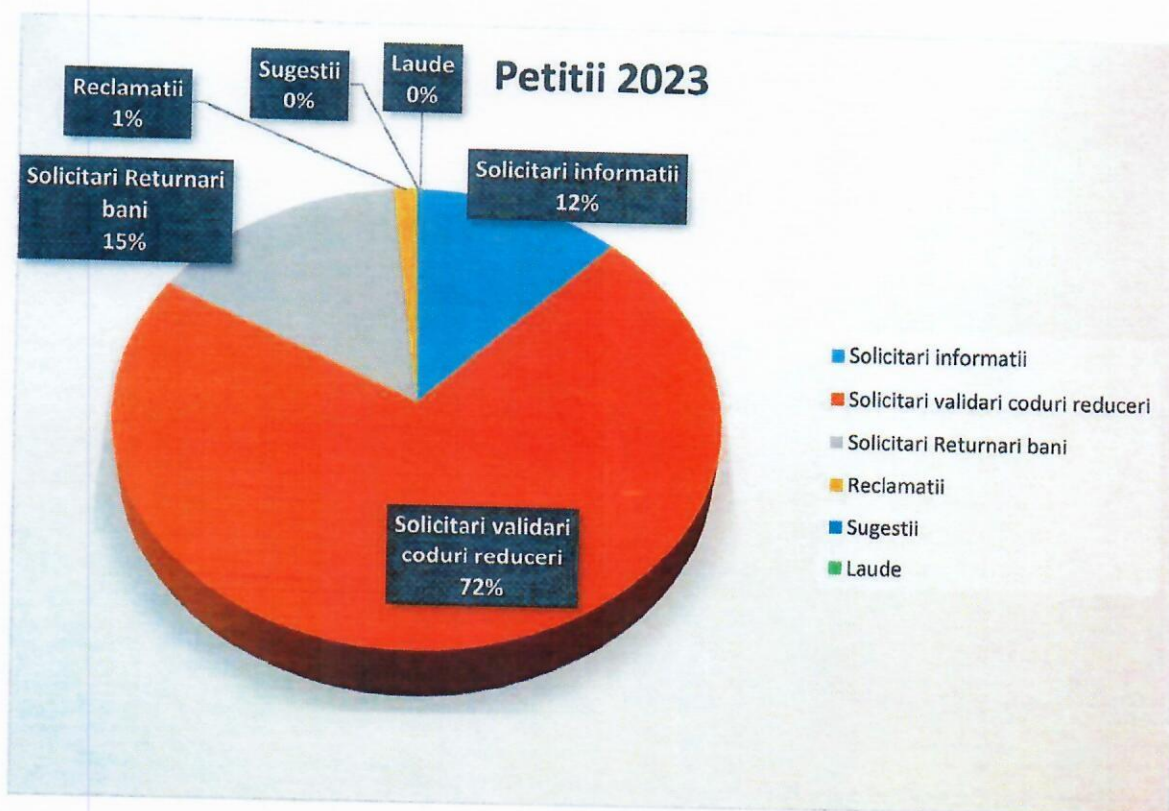
Indicatorul calatori expediati a inregistrat valori ridicate in perioada estivala (iulie-august). In anul 2023 au fost expediati un numar de 677.194 calatori cu trenurile SOFRANS, in crestere cu 2.4 % fata de anul 2022, cand au fost expediati un numar de 661.048 calatori.

### III. RELATII CU CLIENTII

In anul 2023, SOFRANS a primit si tratat conform prevederilor Ordonantei 27/2002 aprobata cu modificari prin legea nr. 233/2002 privind reglementarea activitatii de solutionare a petitiilor, peste 15.800 aspecte de interes pentru publicul calator.

#### Clasificare Petitii:

- **72% solicitari validari coduri pentru facilitatile acordate calatorilor**
- **12% solicitari informatii**
- **15% solicitari pentru returnari de bani** ca urmare a anularilor de catre calatori a rezervarilor cu plata online;
- **1% reclamatii** in majoritatea cazurilor pe motive de aglomerare a trenurilor, insa doar 10 reclamatii inregistrate la O.P.C.
- **Sub 1% sugestii** provenite de la calatori, majoritatea in legatura cu modificari ce ar usura procesul de rezervare.
- **Sub 1% laude** in ce priveste calitatea serviciilor oferite de catre operatorii de la relatiile cu clientii, atitudinea si comportamentul personalului din trenuri cat si a conditiilor de calatorie in trenurile Softrans.

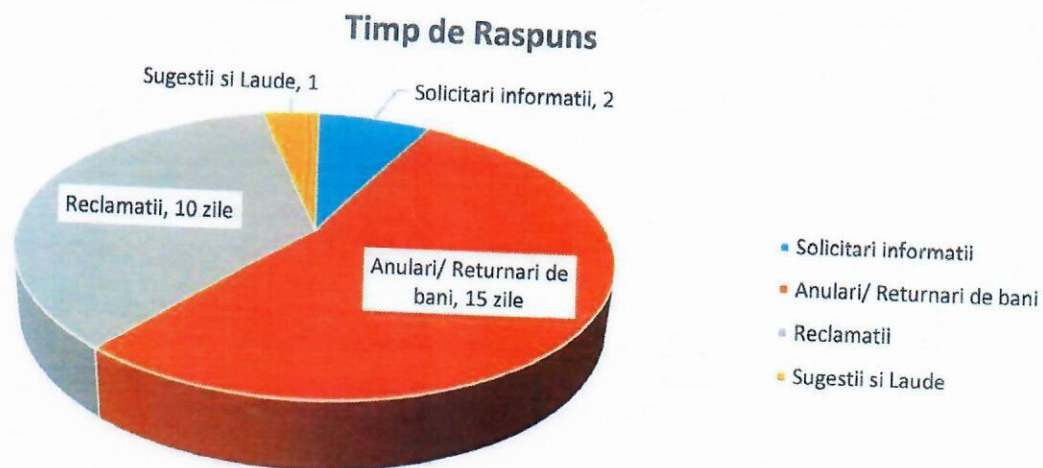


#### Timp de raspuns

Pentru solicitări de informații, intervalul de timp de răspuns a fost între 1 și 3 zile lucrătoare. Solicitățile referitoare la anularea și returnarea sumelor de bani plătite online, au fost soluționate între 1 – 15 zile lucrătoare.

Reclamațiile se soluționează în interval de 1 zi - până la 10 de zile lucrătoare, în funcție de gradul de disponibilitate al informațiilor necesare în vederea soluționării acestora.

Răspunsurile la sugestii si laudele sunt transmise in interval de 1-2 zile lucrătoare.



#### IV. ACTIVITATEA IN DOMENIUL PROTECTIEI MEDIULUI

In domeniul protectiei mediului , SOFRANS promoveaza conceptul de minim impact asupra mediului , recunoscut fiind faptul că transportul feroviar este mijlocul de transport cu cele mai mici emisii de dioxid de carbon (CO<sub>2</sub>), utilizând tracțiunea electrică.

Activitatea de protectia mediului se desfășoară prin :

- conformarea cu legislatia de mediu si celelalte cerinte aplicabile ;
- prevenirea poluării;
- reciclarea si eliminarea controlată a deșeurilor rezultate din activitatea de transport.

Procedura de autorizare pentru cele doua coduri de activitate CAEN : 4910 „transporturi interurbane de călători” pe calea ferată,” respective, 4920 „transporturi de marfa pe calea ferată”, a fost derulată si finalizată de-a lungul anului 2019, obținându-se autorizația de mediu nr.141 din 11.10.2019 ce conferă dreptul desfășurării activității la nivel național. In data de 05.09.2023 s-a obținut viza anuala pe autorizație pentru perioada 11.10.2023- 11.10.2024

Softrans este angrenată in implementarea obiectivelor de colectare selectivă a deșeurilor , in anul 2023 reciclându-se următoarele cantități:

- 31 kg deșeu plastic (PET), cod 15 01 02;
- 12 kg deșeu ambalaj sticla, cod 15 01 07;
- 9 kg deșeu ambalaj aluminiu, cod 15 01 04;
- 13.2 mc deșeu municipal amestecat (menajer), cod 20 03 01

Astfel peste 90 % din deseurile produse au fost reciclate iar un procent de 10 % a fost eliminat (deseul menajer) iar aceasta politica de colectare selectiva va continua in acelasi ritm si in anul 2024.

Serviciul Comercial, Vanzari, Marketing, Relatii Clienti

Ana – Maria Florea