



R A P O R T DE ACTIVITATE

cu privire la asigurarea aplicării Regulamentului (UE) nr. 181/2011 al Parlamentului European și al Consiliului din 16 februarie 2011 privind drepturile pasagerilor care călătoresc cu autobuzul și autocarul în perioada 01 ianuarie 2023 - 31 decembrie 2024

I- Informații privind sistemul național

În România, prin HG nr. 425 din 26 iunie 2013, a fost asigurată aplicarea Regulamentului (UE) nr. 181/2011 al Parlamentului European și al Consiliului din 16 februarie 2011 privind drepturile pasagerilor care călătoresc cu autobuzul și autocarul și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004.

Conform art. 8 din HG nr. 425 din 26 iunie 2013, organismele naționale responsabile cu asigurarea aplicării acestui regulament sunt:

- I.S.C.T.R. ca fiind organismul național responsabil cu asigurarea aplicării prevederilor din Regulament care stabilesc obligații în sarcina transportatorilor și a organismelor de administrare a terminalelor;
- Ministerul Economiei, prin personalul cu atribuții de inspecție și control, ca fiind organismul național responsabil cu asigurarea aplicării prevederilor din Regulament care stabilesc obligații în sarcina agenților de voiaj și a operatorilor de turism.

II- PIAȚA TRANSPORTULUI RUTIER (transportul cu autobuzul și autocarul)

O listă cu toți operatorii de transport care efectuează transport de persoane se află pe site-ul AUTORITĂȚII RUTIERE ROMÂNE - ARR, instituție în subordinea Ministerului Transporturilor și Infrastructurii, instituție care se ocupă cu eliberarea documentelor pentru accesul la ocupația de operator de transport și organismelor de administrare a terminalelor.

Lista transportatorilor principali care operează în prezent servicii regulate pe distanțe lungi (adică servicii la care distanța programată este de 250 km sau mai mult)

1. ATLANTIC TRAVELS INTERNATIONAL SRL	4. TABITA TOUR SRL
2. ATLAS MOTORS SRL	5. CDI TRANSPORT INTERN SI INTERNATIONAL SRL
3. ELITUR TRANS SRL	6. TUR CENTO TRANS SRL

III- Procesul de soluționare a plângerilor

Conform legislației în vigoare în România pasagerul se poate adresa direct operatorului de transport sau și organismelor de administrare a terminalelor. În cazul în care un pasager se adresează cu o plângere direct la ISCTR, inspectorii de trafic realizează controale în trafic și/sau la sediu, după caz, pentru verificarea aspectelor reclamate, iar dacă se impune sunt aplicate sancțiuni. ISCTR recomandă operatorilor de transport și organismelor de administrare a terminalelor ce măsuri trebuie să întreprindă pentru remediere aspectelor constatate cu ocazia controalelor.

Dacă este cazul, ISCTR comunică altor state solicitările pasagerilor, dacă acestea fac referire la operatori de transport sau organisme de administrare a terminalelor din acestea.

IV- Statistici privind plângerile

În decursul anului 2024, ISCTR a primit o plângere cu privire la anulările sau întârzierile unei plecări de către operatorii de transport sau organisme de administrare a terminalelor, cu privire la nerespectarea HG nr. 425 din 26 iunie 2013.

Tabel IV.1 - Date statistice ale plângerilor trimise către organismele naționale de control									
Anul	Numărul de plângeri	Motivul plângerii							Observații
		Informații privind călători a (Articolul 24)	Dreptul la asistență la terminalele desemnate și la bordul autobuzelor și autocarelor (Articolul 13)	Despăgubiri în ceea ce privește scaunele cu roțile sau alte echipamente de mobilitate (Articolul 17)	Asistența în cazul anulării sau întârzierii plecărilor (Articolul 21)	Drepturile pasagerilor în caz de anulare sau întârziere (Articolul 19)	Despăgubiri și asistență în caz de accidente (Articolul 7)	Altele	
De la 1 ianuarie la 31 decembrie 2023	0	0	0	0	0	0	0	0	
De la 1 ianuarie la 31 decembrie 2024	1	0	0	0	0	1	0	0	

În anii 2023 - 2024, transportatorii și organismele de administrare a terminalelor, nu au comunicat ISCTR informații din care să reiasă faptul că pasagerii au formulat plângeri împotriva acestora.

Tabelul IV.2 - Dacă este cazul, date statistice ale plângerilor trimise operatorilor de transport sau organismelor de administrare a terminalelor									
Anul	Numărul de plângeri	Motivul plângerii							Observații
		Informații privind călătoria (Articolul 24)	Dreptul la asistență la terminale desemnate și la bordul autobuzelor și autocarelor (Articolul 13)	Despăgubirile în ceea ce privește scaunele cu roțile sau alte echipamente de mobilitate (Articolul 17)	Asistența în cazul anulării sau întârzierii plecărilor (Articolul 21)	Drepturile pasagerilor în caz de anulare sau întârziere (Articolul 19)	Despăgubiri și asistență în caz de accidente (Articolul 7)	Altele	
De la 1 ianuarie la 31 decembrie 2023	0	0	0	0	0	0	0	0	
De la 1 ianuarie la 31 decembrie 2024	0	0	0	0	0	0	0	0	

V- Sancțiuni și măsuri administrative

Informații privind procedura impunerii sancțiunii și măsuri administrative

În România, prin HG nr. 425 din 26 iunie 2013, a fost asigurată aplicarea Regulamentului (UE) nr. 181/2011 al Parlamentului European și al Consiliului din 16 februarie 2011 privind drepturile pasagerilor care călătoresc cu autobuzul și autocarul și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004.

Această hotărâre de guvern poate fi accesată la următorul link:

<https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/149472>

Informații și statistici privind sancțiunile și măsurile administrative

ISCTR în intervalul 2023-2024 a fost aplicată o sancțiune pentru nerespectarea prevederilor Regulamentului (UE) nr. 181/2011 privind drepturile pasagerilor care călătoresc cu autobuzul și autocarul și a HG. Nr. 425/2013 cu modificările și completările ulterioare. Aceasta a fost pentru lipsa rampei de acces.

Tabelul 6 - Statistici privind sancțiunile și măsurile administrative naționale aplicate			
Anul	Numărul de sancțiuni aplicate:	Tipul de sancțiune aplicată (în cazul amenzii care este suma):	Măsură administrative sau amendă
De la 1 ianuarie la 31 decembrie 2023	0	-	-

De la 1 ianuarie la 31 decembrie 2024	1	2000 RON (APROXIMATIV 400 EURO)	-
--	---	------------------------------------	---

VI- Acțiuni întreprinse în vederea implementării și monitorizării Regulamentului

Implementarea și monitorizarea articolului 11 referitor la accesibilitate și informare, precum și a articolelor 13 și 14 referitoare la dreptul la asistență și la condițiile de asistență

Pentru verificarea respectării prevederilor Regulamentului 181/2011 privind drepturile pasagerilor care călătoresc cu autobuzul și autocarul și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004, ISCTR efectuează controale în trafic dar și la sediul terminalelor și a operatorilor de transport.

Implementarea și monitorizarea Articolului 16 privind formarea

Formarea personalului se face la nivelul centrelor de pregătire profesională atunci când un conducător auto își obține certificatul de pregătire profesională pentru transport de pasageri. ISCTR verifică activitatea acestor centre ori de câte ori se impune.

La nivelul terminalelor, personalul acestora primește o instruire internă. Cu ocazia controalelor efectuate la nivelul terminalelor, ISCTR verifică documentele doveditoare ce privesc efectuarea instruirii personalului desemnat să asigure asistență gratuită, persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă, în limita competențelor lor.

Implementarea și monitorizarea articolelor 20 și 21 privind informațiile și asistența în cazul unei plecări anulate sau întârziate

ISCTR verifică informarea pasagerilor cu ocazia controalelor la sediul terminalelor. Verifică dacă informațiile furnizate privind anulările sau întârzierile unei plecări, în cadrul unui serviciu regulat, sunt afișate corespunzător și sunt ușor accesibile pasagerilor.

ISCTR verifică respectarea articolului 21, iar dacă există reclamații din partea pasagerilor, iar acestea se confirmă, se aplică sancțiuni în conformitate cu prevederile HG. 425/2013 cu modificările și completările ulterioare.

Implementarea și monitorizarea Articolului 25 privind informarea despre drepturile pasagerilor

ISCTR verifică informarea pasagerilor cu ocazia controalelor la sediul terminalelor și în trafic. Verifică dacă informațiile furnizate sunt afișate corespunzător și sunt ușor accesibile pasagerilor.

Există mai multe moduri de informare: la momentul achiziției online a biletelor, afișare în terminale, la bordul autovehiculelor, iar atunci când este posibil, pe internet.

ISCTR verifică respectarea articolului 25 dacă există reclamații din partea pasagerilor că nu au fost informați cu privire la drepturile lor.

Implementarea și monitorizarea articolului 26 privind plângerile

La sediul terminalelor și a operatorilor de transport există un registru cu Reclamații care este verificat de fiecare dată de către inspectorii ISCTR.

Astfel cu ocazia controalelor la sediu ISCTR monitorizează respectarea articolul 26 cu privire la plângeri.

VII- Concluzie și evoluții observate de la raportarea anterioară

În comparație cu raportul bienal din anii precedenți transmis Comisiei Europene și publicat pe site-ul ISCTR, nu au fost observate diferențe semnificative cu privire la nerespectarea Regulamentului (UE) nr. 181/2011, a operatorilor de transport și la nivelul terminalelor.

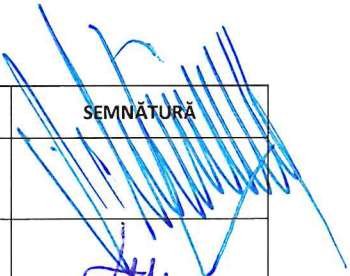
De asemenea, pentru o mai bună înțelegere a prevederilor Regulamentului 181/2011, privind drepturile pasagerilor care călătoresc cu autobuzul și autocarul din partea pasagerilor, recomandăm Comisiei Europene, realizarea de materiale audio/video și difuzarea acestora în mediul media/online.

Cu stimă,

Tudor Claudiu NIȘULESCU

Inspector de Stat Șef



FUNCȚIE PERSOANĂ AVIZATOARE	NUME ȘI PRENUME	DATA AVIZARE	OBSERVAȚII	SEMNĂTURĂ
Director Direcția Monitorizare, Control și Reglementări	Mihăiță Lian VĂCĂRENCU	12.06.2025		
Șef Serviciu Reglementări, Strategie și Informatizare	Marius Constantin LUNGAN	12.06.2025		
FUNCȚIE PERSOANA CARE A INTOCMIT	NUME ȘI PRENUME	DATA INTOCMIRE	OBSERVAȚII	SEMNĂTURĂ
Inspector	Mihai MANEA	12.06.2025		