

Anexă nr. 5
la Ordinul Directorului Agenției Feroviare
nr. 51 din 13 octombrie 2026



REGULAMENTUL
privind organizarea și funcționarea Serviciul
protecției consumătorilor din cadrul Agenției
Feroviare

Chișinău
2026

CUPRINS

I. DISPOZIȚII GENERALE.....	3
II. MISIUNEA, FUNCȚIILE ȘI ATRIBUȚIILE DE BAZĂ ALE SERVICIULUI.....	4,5,6
III. DREPTURILE ȘI RESPONSABILITĂȚILE SERVICIUL.....	6,7
IV. ORGANIZAREA ȘI FUNCȚIONAREA SERVICIULUI.....	8,9
V. PLANIFICAREA, EVIDENȚA ȘI RAPORTAREA ACTIVITĂȚIL.....	9
VI. DISPOZIȚII FINALE.....	9,10

I. DISPOZIȚII GENERALE

- 1. Regulamentul privind organizarea și funcționarea Serviciului protecția consumatorilor din cadrul Agenției Feroviare (în continuare – Regulament) stabilește misiunea, funcțiile de bază, atribuțiile, drepturile și responsabilitățile Serviciului, precum și modul de organizare și desfășurare a activității acestuia.**
- 2. Serviciul protecția consumatorilor (în continuare – Serviciu) este o subdiviziune structurală a Agenției Feroviare (în continuare – Agenție), organizată în conformitate cu structura și efectivul-limită aprobate ale Agenției și care își desfășoară activitatea în limitele competențelor stabilite prin actele normative în vigoare.**
- 3. Serviciul își desfășoară activitatea în conformitate cu Constituția Republicii Moldova, Codul transportului feroviar nr. 19/2022, Codul administrativ al Republicii Moldova nr. 116/2018, Codul contravențional al Republicii Moldova nr. 218/2008, Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor, Legea nr. 158/2008 cu privire la funcția publică și statutul funcționarului public, Legea nr. 82/2017 a integrității, precum și cu alte acte legislative și normative aplicabile domeniului de activitate.**
- 4. În activitatea sa, Serviciul ține cont, după caz, de prevederile Legii nr. 131/2012 privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător, de actele normative care reglementează drepturile și obligațiile pasagerilor în transportul feroviar, de regulamentele aprobate de Guvern, de actele administrative aplicabile activității Agenției și de prezentul Regulament.**
- 5. Serviciul se subordonează directorului adjunct al Agenției sau altei persoane cu funcție de conducere, potrivit structurii organizatorice și actelor administrative în vigoare.**
- 6. Serviciul își exercită atribuțiile în mod imparțial, obiectiv, transparent și responsabil, cu respectarea legalității, proporționalității, egalității de tratament, drepturilor și intereselor legitime ale persoanelor, precum și a cerințelor privind protecția datelor cu caracter personal și accesul la informațiile de interes public.**
- 7. În exercitarea atribuțiilor sale, Serviciul colaborează cu subdiviziunile structurale ale Agenției, autoritățile administrației publice centrale și locale, operatorii de transport feroviar, administratorii infrastructurii feroviare, organizațiile de protecție a consumatorilor și alte persoane juridice sau fizice, în condițiile legii.**

II. MISIUNEA, FUNCȚIILE ȘI ATRIBUȚIILE DE BAZĂ ALE SERVICIULUI

8. Misiunea Serviciului constă în contribuirea la asigurarea respectării drepturilor și intereselor legitime ale consumatorilor serviciilor de transport feroviar, prin monitorizarea respectării cerințelor legale aplicabile, examinarea petițiilor și reclamațiilor, desfășurarea activităților de control în limitele competențelor Agenției și promovarea îmbunătățirii calității serviciilor de transport feroviar.

9. În vederea realizării misiunii sale, Serviciul exercită următoarele funcții de bază:

9.1. asigură realizarea, în limitele competențelor Agenției, a atribuțiilor ce țin de protecția drepturilor și intereselor legitime ale consumatorilor serviciilor de transport feroviar;

9.2. monitorizează respectarea de către operatorii de transport feroviar a cerințelor legale și contractuale aplicabile serviciilor de transport feroviar de călători;

9.3. examinează petițiile, sesizările, reclamațiile și cererile persoanelor fizice și juridice, potrivit competenței;

9.4. participă la elaborarea și examinarea proiectelor de acte normative și administrative din domeniul său de activitate;

9.5. planifică și desfășoară activități de control, în limitele competențelor legale atribuite Agenției;

9.6. identifică și analizează cauzele care determină încălcarea drepturilor consumatorilor și formulează propuneri pentru prevenirea și remedierea acestora;

9.7. asigură informarea și, în limitele competențelor, consultarea consumatorilor cu privire la drepturile și obligațiile acestora în domeniul transportului feroviar;

9.8. elaborează rapoarte, note informative, sinteze și statistici privind activitatea desfășurată;

9.9. cooperează cu autoritățile și instituțiile competente pentru soluționarea problemelor care depășesc competența funcțională a Serviciului.

10. Pentru realizarea funcțiilor prevăzute la pct. 9, Serviciul exercită următoarele atribuții:

10.1. elaborează propuneri pentru planurile anuale și, după caz, multianuale de activitate în domeniul protecției consumatorilor serviciilor de transport feroviar;

10.2. elaborează proiectul planului controalelor, în condițiile și conform procedurilor aplicabile Agenției;

- 10.3.** monitorizează respectarea cerințelor privind furnizarea serviciilor publice de transport feroviar de călători, inclusiv a obligațiilor stabilite prin contractele relevante, în limitele competenței Agenției;
- 10.4.** examinează petițiile, sesizările și reclamațiile referitoare la încălcarea drepturilor consumatorilor serviciilor de transport feroviar;
- 10.5.** verifică, în cadrul controalelor legal dispuse, respectarea cerințelor privind calitatea și conformitatea serviciilor de transport feroviar, informarea călătorilor, condițiile de prestare a serviciilor și respectarea drepturilor pasagerilor;
- 10.6.** verifică respectarea obligațiilor aplicabile operatorilor de transport feroviar privind informarea călătorilor referitor la condițiile de călătorie, tarife, bilete, modificarea sau anularea călătoriilor, întârzieri și alte circumstanțe relevante, potrivit legislației aplicabile;
- 10.7.** analizează cazurile de neexecutare sau executare necorespunzătoare a obligațiilor față de consumatori și formulează propuneri de remediere, în limitele competențelor legale;
- 10.8.** solicită, în condițiile legii, informații, documente și explicații necesare examinării petițiilor și realizării atribuțiilor de serviciu;
- 10.9.** pregătește proiecte de acte administrative, prescripții sau alte măsuri corective, după caz, numai în condițiile și limitele competențelor conferite Agenției prin lege;
- 10.10.** întocmește actele de control și, atunci când există temei legal și competență materială, documentele aferente constatării contravențiilor, cu respectarea procedurilor legale;
- 10.11.** înaintează conducerii Agenției propuneri privind măsurile necesare pentru înlăturarea încălcărilor constatate și prevenirea repetării acestora;
- 10.12.** transmite petițiile sau sesizările către autoritățile competente atunci când soluționarea acestora nu intră în competența Agenției și informează petiționarul în condițiile legii;
- 10.13.** acordă, în limitele competențelor funcționale, informații și consultații consumatorilor cu privire la drepturile acestora în domeniul transportului feroviar;
- 10.14.** oferă, în limitele competențelor, suport metodologic și consultativ operatorilor de transport feroviar cu privire la aplicarea cerințelor normative referitoare la drepturile consumatorilor;
- 10.15.** identifică și analizează problemele sistemice privind calitatea serviciilor de transport feroviar și formulează recomandări pentru îmbunătățirea acestora;

10.16. participă la elaborarea proiectelor de acte normative și administrative care vizează domeniul său de activitate și prezintă propuneri de modificare sau completare a cadrului normativ;

10.17. elaborează rapoarte de activitate, note informative, sinteze și date statistice privind petițiile examinate, controalele efectuate, încălcările constatate și măsurile întreprinse;

10.18. asigură, potrivit competențelor și procedurilor aplicabile, introducerea și actualizarea informațiilor în registrele și sistemele informaționale gestionate de Agenție;

10.19. participă la activități de informare publică, instruire și sensibilizare privind drepturile consumatorilor serviciilor de transport feroviar;

10.20. colaborează cu subdiviziunile Agenției și cu alte autorități competente pentru schimbul de informații și soluționarea problemelor din domeniul protecției consumatorilor;

10.21. îndeplinește alte atribuții conexe domeniului de activitate, stabilite prin acte normative și administrative, în limitele competenței Agenției.

11. La examinarea petițiilor și reclamațiilor, Serviciul respectă termenele, procedurile și garanțiile prevăzute de Codul administrativ și de legislația specială aplicabilă. Sesizările care nu țin de competența Agenției se transmit autorității competente, în condițiile legii.

12. Exercițarea atribuțiilor de control, emiterea prescripțiilor, constatarea contravențiilor și aplicarea sancțiunilor se realizează exclusiv de către persoanele și autoritățile competente, în condițiile prevăzute de legislația în vigoare. Serviciul nu poate extinde prin prezentul Regulament competențele stabilite prin lege.

III. DREPTURILE ȘI RESPONSABILITĂȚILE SERVICIULUI

13. Pentru îndeplinirea atribuțiilor sale, Serviciul are dreptul:

13.1. să solicite și să primească, în condițiile legii, de la subdiviziunile Agenției informațiile și documentele necesare realizării atribuțiilor;

13.2. să solicite, în limitele competențelor legale, informații și documente de la operatorii de transport feroviar și de la alte persoane vizate de procedurile desfășurate;

13.3. să coopereze cu autoritățile publice, instituțiile și organizațiile relevante pentru soluționarea problemelor din domeniul său de activitate;

- 13.4.** să prezinte conducerii Agenției propuneri privind îmbunătățirea cadrului normativ și a procedurilor administrative;
- 13.5.** să participe la elaborarea planurilor de activitate și a rapoartelor Agenției în domeniul protecției consumatorilor;
- 13.6.** să participe la instruiți profesionale, seminare, conferințe și schimburi de experiență relevante pentru activitatea desfășurată;
- 13.7.** să formuleze recomandări și explicații în limitele competențelor funcționale;
- 13.8.** să propună sesizarea autorităților competente atunci când sunt identificate fapte care depășesc competența Serviciului sau a Agenției;
- 13.9.** să beneficieze de condițiile organizatorice și informaționale necesare exercitării atribuțiilor de serviciu;
- 13.10.** să exercite alte drepturi prevăzute de legislația în vigoare.

14. Serviciul are următoarele responsabilități:

- 14.1.** să exercite atribuțiile funcționale cu profesionalism, imparțialitate, obiectivitate și în termenele stabilite de lege;
- 14.2.** să asigure examinarea completă și nepărtinitoare a petițiilor, reclamațiilor și sesizărilor repartizate;
- 14.6.** să respecte drepturile și interesele legitime ale persoanelor fizice și juridice;
- 14.7.** să asigure legalitatea acțiunilor și a proiectelor de acte întocmite în cadrul activității sale;
- 14.8.** să respecte regimul informațiilor cu accesibilitate limitată și cerințele privind protecția datelor cu caracter personal;
- 14.9.** să prevină conflictele de interese și să declare și să gestioneze situațiile de conflict de interese, în condițiile legii;
- 14.10.** să respecte normele de conduită profesională, etică și integritate;
- 14.11.** să nu divulge informațiile obținute în exercitarea atribuțiilor de serviciu decât în condițiile prevăzute de lege;
- 14.12.** să asigure evidența și păstrarea documentelor aferente activității desfășurate, potrivit regulilor aplicabile;
- 14.13.** să informeze conducerea Agenției despre problemele sistemice și riscurile identificate în domeniul său de activitate;
- 14.14.** să utilizeze eficient resursele materiale, informaționale și financiare puse la dispoziție;
- 14.15.** să îndeplinească alte responsabilități stabilite de legislația în vigoare.

IV. ORGANIZAREA ȘI FUNCȚIONAREA SERVICIULUI

15. Structura și efectivul-limită ale Serviciului se stabilesc potrivit organigramei și statului de personal aprobate ale Agenției.

16. Serviciul este condus de șeful Serviciului, care se subordonează directorului adjunct al Agenției sau persoanei stabilite prin actele administrative aplicabile.

17. Șeful Serviciului are următoarele atribuții:

17.1. organizează, coordonează și monitorizează activitatea Serviciului;

17.2. repartizează sarcinile între funcționarii publici din subordine, în conformitate cu fișele de post și competențele acestora;

17.3. stabilește prioritățile de activitate și urmărește executarea sarcinilor în termenele stabilite;

17.4. elaborează și prezintă spre aprobare planurile și rapoartele de activitate ale Serviciului;

17.5. monitorizează calitatea lucrărilor și a proiectelor de acte elaborate de personalul din subordine;

17.6. asigură examinarea petițiilor și sesizărilor în termenele prevăzute de lege;

17.7. propune măsuri pentru îmbunătățirea activității Serviciului și prevenirea încălcărilor în domeniul protecției consumatorilor;

17.8. contribuie la stabilirea obiectivelor individuale de activitate și la evaluarea performanțelor profesionale ale personalului din subordine, potrivit legislației;

17.9. asigură respectarea disciplinei de serviciu, a normelor de etică și integritate și a cerințelor privind protecția informațiilor;

17.10. organizează cooperarea cu subdiviziunile Agenției și cu autoritățile competente;

17.11. informează conducerea Agenției despre rezultatele activității, dificultățile întâmpinate și măsurile propuse;

17.12. exercită alte atribuții stabilite prin fișa postului, actele administrative ale Agenției și legislația în vigoare.

18. În absența șefului Serviciului, atribuțiile acestuia sunt exercitate de inspectorul principal din cadrul Serviciului, desemnat în acest sens prin ordinul directorului Agenției Feroviare, în condițiile legislației în vigoare.

19. Personalul Serviciului este constituit din funcționari publici și, după caz, din alte categorii de personal prevăzute în statul de personal aprobat al Agenției.

20. Atribuțiile, responsabilitățile și cerințele aferente fiecărei funcții din cadrul Serviciului se stabilesc prin fișele de post, elaborate și aprobate potrivit procedurilor aplicabile.

21. Personalul Serviciului exercită sarcinile individual sau în cadrul grupurilor de lucru constituite în condițiile legii și răspunde, potrivit cadrului normativ aplicabil, pentru îndeplinirea atribuțiilor care îi revin.

22. Funcționarii publici din cadrul Serviciului beneficiază de drepturile și își execută obligațiile prevăzute de Legea nr. 158/2008 cu privire la funcția publică și statutul funcționarului public, precum și de alte acte normative aplicabile.

V. PLANIFICAREA, EVIDENȚA ȘI RAPORTAREA ACTIVITĂȚII

23. Activitatea Serviciului se desfășoară în baza planurilor de activitate aprobate potrivit procedurilor interne ale Agenției.

24. Planurile de activitate ale Serviciului cuprind obiectivele, acțiunile planificate, termenele de realizare, persoanele responsabile și, după caz, indicatorii de monitorizare și evaluare.

25. Serviciul asigură evidența petițiilor, reclamațiilor, sesizărilor, controalelor și a altor activități desfășurate, în conformitate cu legislația și procedurile interne aplicabile.

26. Serviciul întocmește rapoarte periodice și anuale privind activitatea desfășurată, rezultatele obținute, problemele identificate și măsurile propuse pentru îmbunătățirea protecției consumatorilor în transportul feroviar.

27. Documentele și informațiile gestionate de Serviciu se păstrează și se arhivează potrivit legislației privind arhivarea, evidența documentelor, accesul la informațiile de interes public și protecția datelor cu caracter personal.

VII. DISPOZIȚII FINALE

28. Prezentul Regulament se aplică în coroborare cu actele normative care reglementează organizarea și funcționarea Agenției, statutul personalului acesteia și competențele în domeniul transportului feroviar și al protecției consumatorilor.

29. Modificarea și completarea prezentului Regulament se efectuează potrivit procedurilor de aprobare aplicabile Agenției și în conformitate cu legislația în vigoare.

30. În cazul modificării legislației care reglementează domeniul de activitate al Serviciului, prevederile prezentului Regulament se aplică în măsura în care nu contravin actelor normative cu forță juridică superioară, urmând a fi revizuite și aduse în concordanță cu acestea.

31. Prezentul Regulament intră în vigoare la data aprobării de către autoritatea competentă, potrivit actelor normative și administrative care reglementează organizarea și funcționarea Agenției Feroviare.

