

Opiniile Consumatorilor Asupra Serviciilor de Interes General

Introducere

Directoratul General pentru Sanatate si Protectia Consumatorilor doreste sa cunoasca si sa monitorizeze evolutia multumirii consumatorilor in privinta serviciilor de interes general si, in special, orice critici si idei in domeniile care au nevoie de imbunatatiri. In 2000 si 2002 au fost facute doua Eurobarometre in Statele Membre ale Uniunii Europene, iar in 2003 unul in statele candidate la aderare. In plus, in 2001 si 2003 au fost facute studii calitative privind consumatorii si serviciile de interes general.

Pentru relizarea acestui sondaj au fost chestionati 24 867 de cetateni ai statelor membre ale Uniunii Europene in perioada 27 octombrie – 27 noiembrie 2004.

Sondajul trateaza opt servicii de interes general:

- Serviciile de telefonie mobile
- Serviciile de telefonie fixa
- Serviciile de furnizare a energiei electrice
- Serviciile de furnizare a gazului
- Serviciile de furnizare a apei
- Serviciile postale
- Serviciile de transport urban
- Serviciile de transport feroviar interurban

Pentru fiecare dintre aceste puncte sunt analizate rezultatele in conformitate cu media europeana, evolutia lor in comparaie cu alte sondaje. Raportul complet furnizeaza o analiza detaliata pentru fiecare tara in parte si ia in considerare variabilele socio-demografice ale catatenilor Uniunii Europene.

Dorim sa subliniem doua puncte ce privesc compararea rezultatelor cu sondajele precedente.

Media anilor anteriori reprezinta rezultatele obtinute pentru toate statele membre ale Uniunii Europene in acel moment. Cu alte cuvinte, rezultatele pentru 2000 – 2002 corespund Uniunii Europene formate din 15 State Membre, iar cele pentru 2004 corespund Uniunii Europene formate din 25 de State Membre. Rezultatele pentru 2003 corespund celor 10 noi State Membre.

In 2000, 2002 si 2003, respondentii care au declarat in mod spontan ca anumite intrebari nu ii privesc au fost examinati a posteriori. Premisa a fost aceea ca respondentii care au declarat spontan ca aspectul examinat nu ii priveste, de fapt nu folosesc serviciile respective. Astfel, informatiile au fost recalculat pe aceasta baza. In 2004 chestionarul a identificat inca de la inceputul sondajului utilizatorii reali ai serviciilor vizate. Din acest motiv bazele celor patru sondaje

sunt diferite si acest lucru ar trebui luat in considerare la interpretarea rezultatelor comparative.

1. Accesul la serviciile de interes general

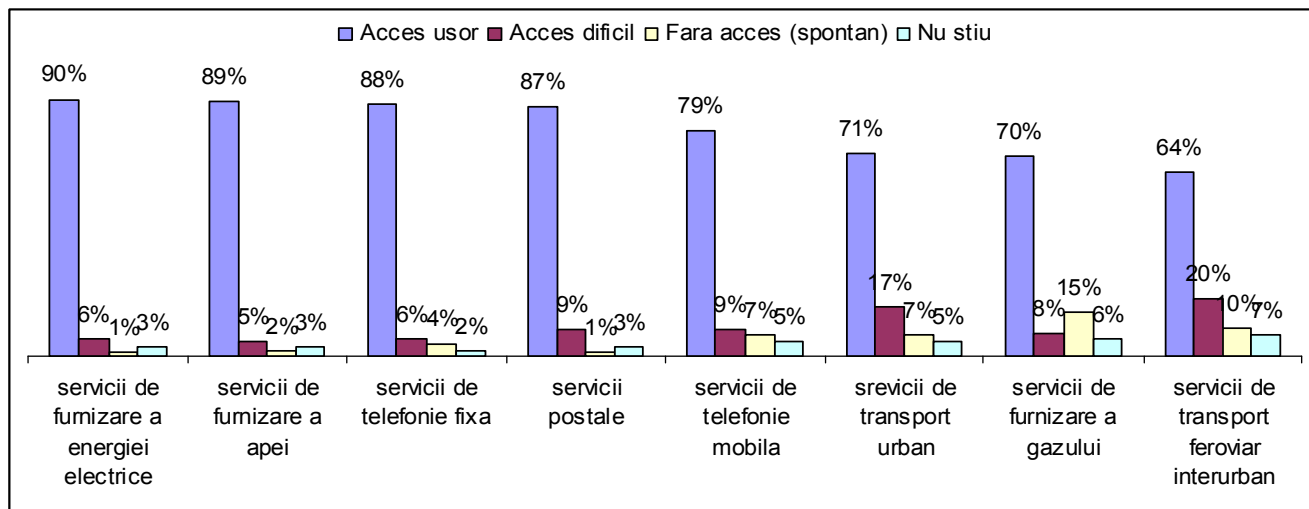
La sfarsitul anului 2004, aproape 9 din 10 persoane intervievate au declarat ca au un acces usor la serviciile de furnizare a energiei electrice (90%), la serviciile de furnizare a apei (89%), la serviciile de telefonie fixa (88%) si la serviciile postale (87%). Mai mult, procentul cetatenilor Uniunii Europene care nu au acces la aceste servicii este foarte scazut.

Accesul la serviciile de telefonie mobila este facil pentru 79% dintre respondenti, dificil pentru 9% si nu exista pentru 7%.

Accesul la serviciile de transport pare sa ridice cele mai multe probleme, din moment ce 17% dintre cei intervievati au declarat ca au un acces dificil la serviciile de transport urban, iar 7% nu au acces. In plus, accesul la serviciile de transport feroviar interurban pare dificil pentru 20% si non-existent pentru 10%.

Serviciile de furnizare a gazului sunt inaccesibile pentru 15% din populatia Uniunii Europene.

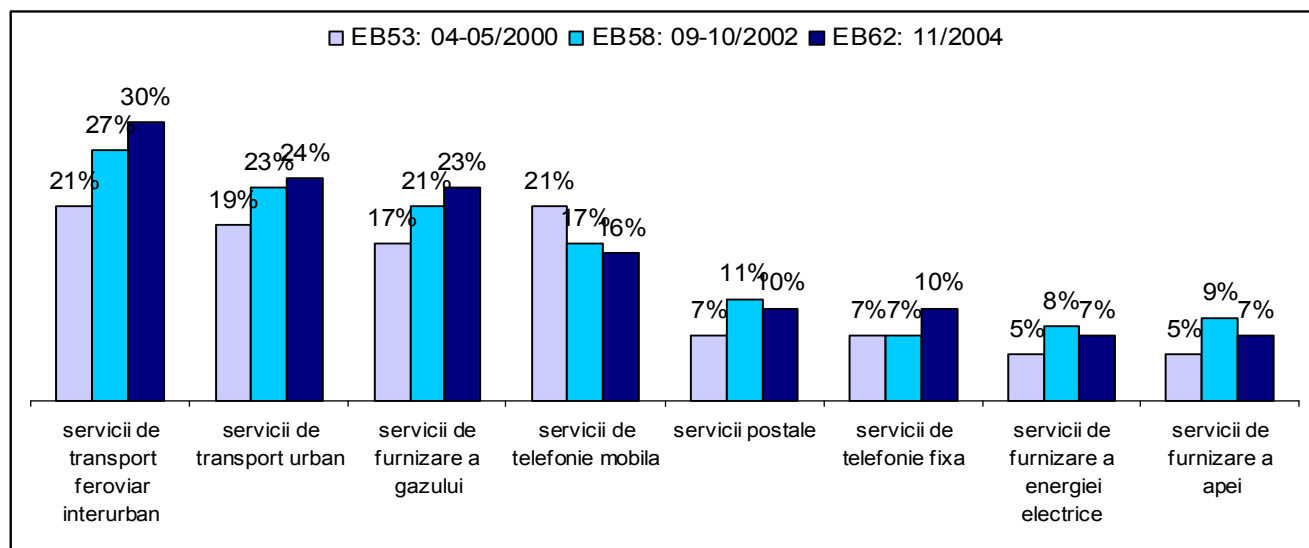
**In general, aveti acces usor sau dificil la... :
Prin "acces" nu se intelege "acces financiar"**



Analiza evolutiei procentajului cetatenilor Uniunii Europene care au acces dificil sau nu au acces la diferite servicii de interes general arata ca:

- In 2004, 3 din 10 cetateni europeni considera ca accesul la serviciile de transport feroviar interurban este dificil sau imposibil (30%). Un sfert dintre cetatenii Uniunii Europene si-au exprimat aceeasi opinie despre accesul la serviciile de transport urban (24%). Mai mult, procentul cetatenilor care spun ca au acces dificil sau nu au acces la aceste mijloace de transport a crescut in mod treptat in ultimii patru ani (cu 9 puncte si cu 5 puncte).
- Aceeasi observatie poate fi facuta pentru accesul la serviciile de furnizare a gazului in Uniunea Europeana. In 2000, 17% dintre cei chestionati aveau acces dificil sau nu aveau acces la acest tip de energie; in 2001 procentul a fost de 21%, iar in prezent de 23% (+ 6 puncte).
- Pentru serviciile de telefonie mobile procentul cetatenilor care au acces dificil sau nu au acces a scazut in mod treptat in ultimii patru ani. In 2000, 21% dintre cei intervievati au declarat ca au acces dificil sau nu au acces la aceste mijloace de comunicare, in 2002 17%, iar in prezent 17% (a scazut cu 5 puncte).
- In 2004, 10% dintre cei chestionati considera ca accesul la serviciile postale sau serviciile de telefonie fixa este dificil sau imposibil (+ 3 puncte din 2000).
- 7% dintre cetatenii Uniunii Europene au dificultati in a accesa serviciile de furnizare a energiei electrice si apei. (+ 2 puncte din 2000).

Accesul la serviciile de interes general: dificil sau fara acces



Accesul la serviciile de interes general variaza atat intre Statele Membre, cat si intre profilele socio-demografice ale persoanelor chestionate.

Privitor la serviciile de telefonie mobila se observa ca cu cat respondentii sunt mai in varsta, cu atat declara ca au un acces mai scazut la acestea: 17% dintre respondentii cu varsta de 55 de ani si peste declara in mod spontan ca nu au acces la aceste servicii, comparativ cu 1% dintre cei cu varsta cuprinsa intre 15-24 de ani. In plus, accesul la serviciile de telefonie mobila pare mai dificil sau chiar nu exista in cazul cetatenilor cu un nivel al educatiei mai scazut; spre deosebire de studenti, pentru care accesul este foarte vast.

In Germania 12% dintre respondenti declara ca nu au acces la aceste servicii, iar in Franta 8%.

In Ungaria 8% dintre cetateni declara in mod spontan ca nu au acces la serviciile de telefonie fixa din tara lor. Profilul socio-demografic al respondentilor nu influenteaza raspunsurile.

Accesul la serviciile de furnizare a gazului variaza in mod considerabil de la un stat membru la altul. Insula Cipru nu are servicii de furnizare a gazului. In mod asemanator, gazul este neobisnuit in Grecia si destul de neobisnuit in Suedia, Finlanda si Danemarca.

In general, locuitorii oraselor au un acces mai facil la serviciile de furnizare a gazelor, spre deosebire de cei care locuiesc in zonele rurale, pentru care gazul pare mai putin accesibil.

Privind serviciile de transport din Uniunea Europeana, mai mult tinerii declara ca au acces facil la transportul urban si transportul feroviar interurban; cu cat respondentii sunt mai in varsta, cu atat declara ca au un acces mai scazut la aceste mijloace de transport. In mod evident, cu cat mediul cetateanului este mai apropiat de cel rural, cu atat accesul la serviciile de transport este mai scazut si vice-versa.

Pentru ca infrastructura difera intre Statele Membre, pot fi observate anumite variente nationale. In Franta, 13% din populatie ca nu are acces la transportul urban, la fel 12% dintre respondentii din Republica Ceha. In Cipru si Malta nu exista servicii feroviare interurbane. In cele di urma, 23% dintre cei chestionati in Slovenia si 19% din Grecia si Portugalia au raspuns spontan ca nu dispun de aceste mijloace de transport.

In toate Statele Membre procentul respondentilor care declara ca nu au acces la serviciile de furnizare a electicitatii, apei si la serviciile postale ramane foarte mic.

2. Utilizarea serviciilor de interes general

In aceasta parte a sondajului respondentilor le-a fost cerut sa mentioneze serviciile pe care le folosesc dintre cele la care au acces. Restul chestionarului a fost realizat pe baza acestor utilizari.

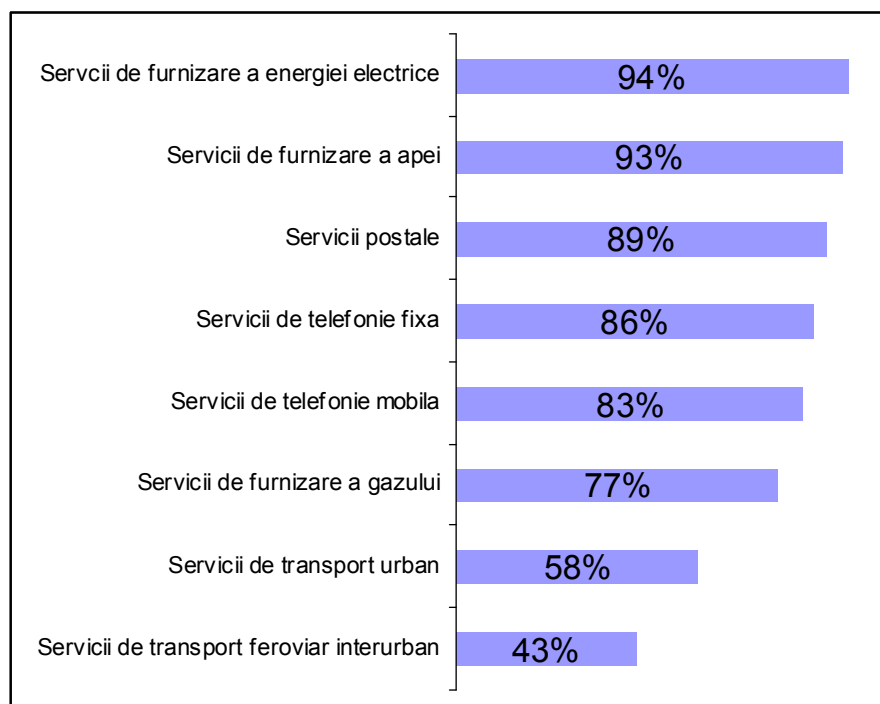
La nivelul Uniunii Europene se observa ca mai mult de 9 din 10 respondenti folosesc serviciile de furnizare a energiei electrice (94%) si a apei (93%). Aproape 9 din 10 cetateni declara si ca folosesc serviciile postale (89%).

Se pare ca cetatenii Uniunii Europene folosesc serviciile de telefonie fixa (86%) putin mai mult decat pe cele de telefonie mobila (83%). Oricum, ambele mijloace de comunicare par a fi folosite la nivel larg in Uniunea Europeana.

77% dintre europeni folosesc serviciile de furnizare a gazului.

Cele doua mijloace de transport luate in considerare au avut o proportie de utilizare mai scazuta. In timp ce 58% dintre cei chestionati afirma ca folosesc transportul urban, mai putin de 1 din 2 respondenti calatoresc folosind serviciile feroviare de transport interurban (43%). De asemenea, s-a observat ca acest mijloc de transport este serviciul de interes general la care accesul cetatenilor este cel mai dificil.

Daca aveti acces (usor sau dificil): care dintre servicii le folositi?



Analizand aceasta intrebare prin prisma caracteristicilor socio-demografice ale cetatenilor Uniunii Europene s-a ajuns la urmatoarele informatii:

a. Serviciile de telefonie mobila

Utilizatorii telefoanelor mobile tind a fi barbati, tineri cu varsta cuprinsa intre 15 – 24 ani (95%, pe langa 63% cei cu varsta de 55 ani si mai batrani), studenti, oameni care au familii formate din mai mult de trei persoane, liber profesionisti, directori sau angajati. Persoanele care traiesc in mediul urban par sa foloseasca mai mult serviciile de telefonie mobila.

b. Serviciile de telefonie fixa

Concluzia care se desprinde din cele aratate mai sus este ca cu cat raspondentii sunt mai in varsta, cu atat mai mult tind sa foloseasca serviciile de telefonie fixa.

c. Serviciile de furnizare a energiei electrice

Chiar daca mai putini tineri si studenti declara ca folosesc serviciile de furnizare a energiei electrice, se poate presupune ca aceasta se datoreaza faptului ca

parintii lor sunt cei care se ocupa cu problemele caracteristice acestui serviciu de interes general.

d. Serviciile de furnizare a gazului

Cetatenii care locuiesc in mediul rural par sa foloseasca mai putin acest tip de energie.

e. Serviciile de furnizare a apei

Variabilele socio-demografice nu au un efect semnificativ asupra acestui serviciu.

f. Serviciile postale

Directorii par sa foloseasca serviciile postale putin mai mult decat alte categorii socio-profesionale.

g. Serviciile de transport urban

Femeile folosesc mult mai degraba transportul urban. Acest lucru este valabil si pentru tineri, persoanele care locuiesc singure, studenti, someri si locuitorii oraselor. Este de remarcat procentul mic al liber profesionistilor care calatoresc cu autobuzul, tramvaiul sau metroul (40% in comparative cu media Uniunii Europene de 58%).

h. Serviciile de transport feroviar interurban

Multi tineri cu varsta cuprinsa intre 15 -24 ani, studenti, personae care locuiesc singure si cei care locuiesc in orase mari, tind sa foloseasca transportul feroviar interurban.

Utilizarea serviciilor de interes general variaza de la un Stat Membru la altul

- Utilizarea serviciilor de telefonie mobila este foarte raspandita in spatiul Uniunii Europene. Mai mult de 9 din 10 respondenti care au acces la acest mijloc de comunicare il folosesc in Suedia (96%), Irlanda (94%), Luxemburg (93%), Finlanda (92%) si in Republica Ceha (90%). Cel mai mic procent de utilizatori a fost inregistrat in Polonia (73%).
- Mai multi respondenti din cele 15 State Membre mai vechi ale Uniunii Europene folosesc serviciile de telefonie fixa (87%) comparativ cu 79% dintre noii cetateni ai U.E. In Suedia aceste mijloace de comunicare sunt mentionate de 99% dintre respondenti, pe cand rezultatul este de 52% in Lituani.
- Serviciile de furnizare a energiei electrice sunt folosite la nivel larg in toate Statele Membre. Numai italienii declara ca folosesc acest serviciu de interes general mai putin (83%).
- Serviciile de furnizare a gazului sunt folosite de aproximativ 9 din 10 cetateni; Malta (92%), Polonia (91%), Slovacia (91%), Portugalia (91%), Olanda (90%), Regatul Unit al Marii Britanii (90%).

- Utilizarea serviciilor de furnizare a apei variaza intre 82% din populatia Italiei si 100% din Grecia sau Malta.
- Cetatenii care folosesc serviciile postale cel mai mult sunt locuitorii Irlandei, ai Regatului Unit si ai Sloveniei (97%). Dimpotriva, cetatenii Spaniei par a folosi cel mai putin acest serviciu (72%).
- Noii cetateni ai Uniunii Europene tind sa foloseasca transportul urban mai mult. De fapt, 71% dintre cei ce au acces la aceste servicii le folosesc, comparativ cu 55% din cele 15 State Membre.
- Daca suedezii si cehii folosesc mai degraba transportul feroviar interurban (62%, respectiv 60%), slovenii si italienii se pare ca folosesc cel mai putin aceste mijloace de transport (20% si 29%). Se mai poate remarca diferenta dintre rezultatele obtinute in fosta Germanie de Est si in fosta Germanie de Vest. In Est numai 27% dintre cei care au acces la transportul feroviar interurban declara ca il si folosesc, pe cand in Vest procentul este de 43%.

3. Satisfactia generala a consumatorilor

3.1. Vedere de ansamblu

Pentru a avea o viziune generala asupra satisfactiei consumatorilor privind diferitele servicii de interes general s-a calculat un nivel mediu de satisfactie si insatisfactie bazat pe rezultatele obtinute la diverse intrebari ce evaluau calitatea serviciilor:

	Intrebare	
	Perceptie pozitiva: = multumiti	Perceptie negativa: = nemultumiti
Accesibilitate	Accesibil	Inaccesibil + excesiv
Raportul calitate-pret	Justificat	Nejustificat
Calitate	Foarte + destul de buna	Destul + foarte proasta
Informatii	Foarte + destul de satisfacatoare	Destul de + deloc satisfacatoare
Termenii contractuali	Rezonabili	Nerezonabili
Sprijinul acordat clientilor	Foarte + destul de bun	Destul de + foarte prost

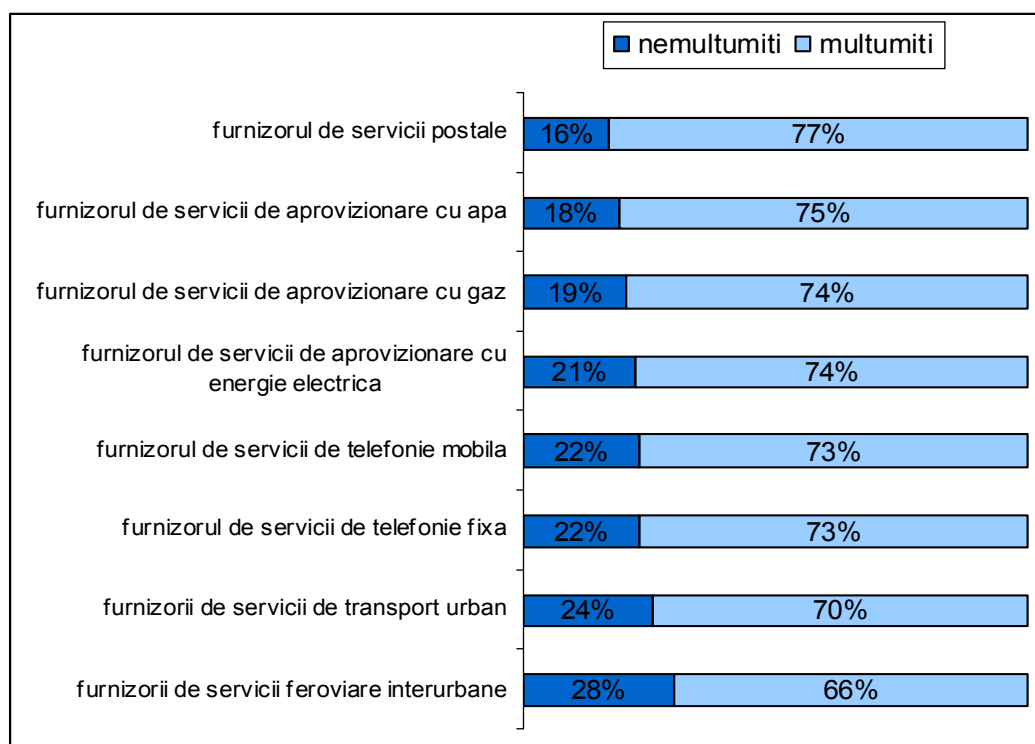
Per ansamblu, marea majoritate a consumatorilor sunt multumiti de furnizarea diverselor servicii.

Serviciile postale au un nivel mediu de satisfacție de 70% (contra 16% de insatisfacție). Sunt urmate de serviciile de furnizare a apei (75%), a gazului (74%) și a energiei electrice (74%).

Satisfacția privind serviciile de telefonie este similară pentru telefonie fixă și cea mobilă: mulțumiți 72%, nemulțumiți 22%.

Se pare că serviciile de transport au primit cele mai multe opinii negative. Nemulțumirea privind transportul urban se ridică la 24%, iar cea privind transportul feroviar interurban la 28%.

Mulțumirea medie a consumatorilor asupra serviciilor de interes general



Pentru a reaminti rezultatele privind mulțumirea consumatorilor din sondajele precedente, tabelul următor prezintă comparația între procentul general de satisfacție determinat în anii 2000 și 2002 în cele 15 State Membră ale U.E. și cel determinat în anul 2003 în Statele Membră din 2004.

Procentele date pentru anul 2000 reprezintă media procentelor determinate după patru criterii: dacă prețul plătit a fost corect sau nu, calitatea serviciului, claritatea informațiilor primite și imparțialitatea termenilor și condițiilor contractuale aplicate serviciilor.

Prezentarea rezultatelor din anii 2002 si 2003 are la baza calcularea mediei pe fiecare sector dupa cinci criterii (pret, calitate, informatii, contracte, sprijinul acordat clientilor).

Datorita diferentelor privind baza respondentilor dintre sondajul realizat in 2004 si sondajele anterioare (utilizatori reali in 2004), nu se poate face o comparatie detaliata a rezultatelor generale; in plus, mediile includ indicatori diferiti.

In orice caz, tendinta generala in Uniunea Europeana pare sa fie aceeaasi incepand din 2000: serviciile postale se afla pe primul loc din punct de vedere al multumirii, iar transportul feroviar interurban pe ultimul loc.

Pentru analizarea mediei de multumire/nemultumire in raport cu fiecare stat membru si pentru a furniza un subiect de meditatie, atentia va fi concentrata asupra nivelului general de nemultumire:

- Nu exista divergente intre rezultatele medii obtinute in cele 15 State Membre si cele obtinute in noile state admise
- Utilizatorii din Italia tind sa fie mai nemultumiti decat vecinii lor de cele opt servicii de interes general
- Nivelul de nemultumire printre utilizatorii de servicii de telefonie mobila tinde sa fie mai ridicat in Franta (35% comparativ cu media UE-25 de 22%), dar si in Spania si Italia (29%)
- Cel mai inalt nivel de nemultumire privind serviciile de telefonie fixa se inregistreaza in Italia (37% fata de 22% la nivelul UE-25) si in Grecia (33%)
- Cel mai inalt nivel de nemultumire privind serviciile de furnizare a energiei electrice a fost intalnit in Grecia (37% comparativ cu 21% la nivelul UE-25), urmata de Italia si Suedia (31%)
- In Italia utilizatorii de gaz sunt mai mult nemultumiti de acest serviciu (30% fata de 19% la nivelul UE-25), urmand Ungaria (28%) si Slovacia (26%)
- Nivelul de nemultumire privitor la serviciile de furnizare a apei este cel mai ridicat in Slovacia (28% fata de 18% la nivelul UE-25), Italia (28%) si in partea de est a Germaniei (28%; in fosta Germanie de Vest nivelul este de 15%)
- Cu toate ca in Uniunea Europeana nivelul general de nemultumire privind serviciile postale este de 16%, in Italia e de 31%. Nivele ridicate ale nemultumirii sunt inregistrate si in Germania, Suedia, Republica Ceha si Slovacia.
- Serviciile de transport urban genereaza un nivel inalt de nemultumire in Italia (41% fata de 24% la nivelul UE-25), dar si in Ungaria si Slovacia (ambele 34%) si in Germania (27%)
- Serviciile feroviare de transport interurban par a fi o mare sursa de nemultumire in Germania (35%, din care 44% in fosta Germanie de Est si 34% in fosta Germanie de Vest, fata de 28% la nivelul UE-25), in Italia (44%) si in Polonia (29%)

3.2. Analiza pe sectoare

In acest moment se pot studia detaliile nivelului general de multumire pentru fiecare dintre cele sase aspecte: accesibilitate, raportul calitate-pret, calitatea generala, informatiile primite, termenii contractuali si sprijinul acordat clientilor.

Serviciile de telefonie mobila

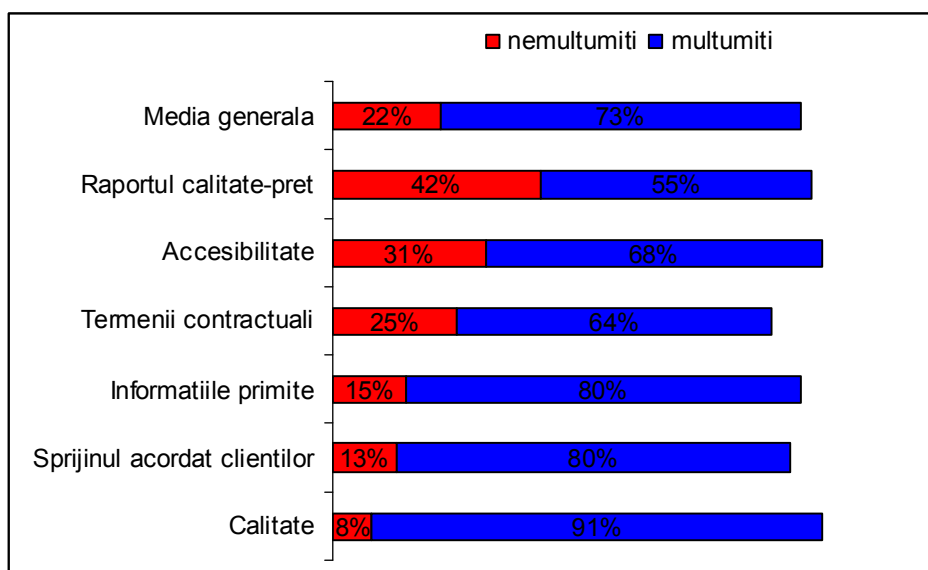
In general, proportia multumirii privind serviciile de telefonie mobila este de 73%, iar cea a nemultumirii de 22%.

Utilizatorii par in mod categoric mai multumiti de calitatea generala a serviciilor de telefonie mobila (91%), de sprijinul acordat clientilor (80%) si de informatiile pe care le primesc de la furnizori (80%).

Privind aspectele mai putin satisfacatoare ale acestor servicii se observa ca un sfert dintre respondentii care folosesc aceste mijloace de comunicare sunt nemultumiti de termenii si conditiile contractuale (25%). Mai mult, 3 utilizatori din 10 sunt nemultumiti de pretul pe care il platesc (31%); dar, mai presus de toate, 42% dintre utilizatori sunt nemultumiti de calitatea pe care o primesc in schimbul banilor achitati pentru aceste servicii.

Cu alte cuvinte, chiar daca, pe de o parte, calitatea serviciilor de telefonie mobila pare sa ii multumeasca pe consumatori, pe de alta parte pretul reprezinta o problema.

Utilizatorii serviciilor de telefonie mobila – UE-25



O analiza a nivelului general de multumire in noile State Membre furnizeaza urmatoarele rezultate:

- Cetatenii cei mai multumiti in ansamblu de serviciile de telefonie mobila sunt cei din Cipru (88%), Ungaria (86%), Lituania (86%) si Malta (86%)
- Serviciile de telefonie mobila nemulumesc un numar mare de consumatori din Franta (35% pentru o medie la nivelul UE-25 de 22%), Spania (29%) si Italia (29%)
- Mai mult, aproape un sfert din utilizatori sunt nemulumiti in Polonia (24%) si in Grecia (23%)

Serviciile de telefonie fixa

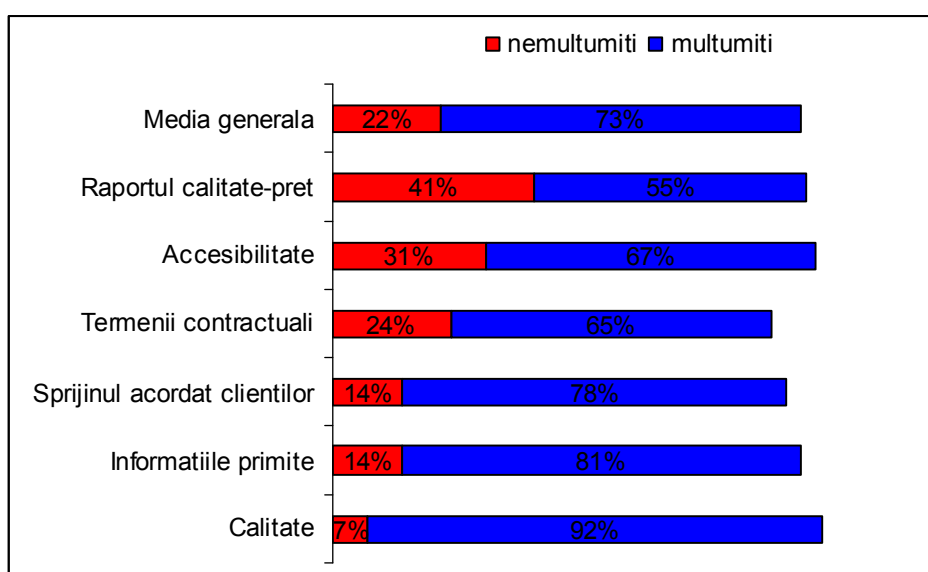
Nivelurile de multumire si nemulumire generala a utilizatorilor in ceea ce priveste telefonica fixa sunt similare cu cele inregistrate pentru serviciile de telefonie mobila – 73% multumiti si 22% nemulumiti.

Privind mai in detaliu, calitatea acestor servicii pare sa fie cel mai multumitor aspect pentru utilizatori; 92% multumiti si doar 7% nemulumiti.

Informatiile primite de la furnizor sunt multumitoare pentru 81% dintre utilizatori, iar sprijinul acordat consumatorilor pentru 78%. Aceste doua aspecte au generat un nivel de nemulumire de 14%.

Ca si in cazul serviciilor de telefonie mobila, criteriile legate de pretul serviciilor au atras cele mai multe critici; 24% dintre utilizatori sunt nemulumiti de termenii contractuali, 31% de accesibilitate si 41% de raportul calitate – pret.

Utilizatorii serviciilor de telefonie fixa – UE-25



Mulumirea generala privind serviciile de telefonie fixa variaza in spatial Uniunii Europene de la un stat la altul:

- Proportia celor multumiti variaza intre 86% in Cipru si 57% in Italia
- Serviciile de telefonie fixa par a fi in cea mai mare masura satisfacatoare in Cipru; alte state cu un numar mare de utilizatori multumiti sunt: Germania (84%), Austria (84%) si Regatul Unit (84%).
- Dimpotriva, nemulumirea utilizatorilor privind serviciile de telefonie fixa este in mod semnificativ mai mare in Italia (37%) decat in oricare alta parte.
- Un nivel ridicat al nemulumirii se mai inregistreaza si in Polonia (34%), Grecia (33%) si Spania (28%)

Serviciile de furnizare a energiei electrice

Nivelul de mulumire generala cu privire la serviciile de furnizare energiei electrice in Uniunea Europeana se ridica la 74%, iar cel al nemulumirii la 21%.

Calitatea generala a acestor servicii pare sa fie in mare masura satisfacatoare pentru utilizatori (94%); nemulumirea legata de acest aspect este de numai 5%.

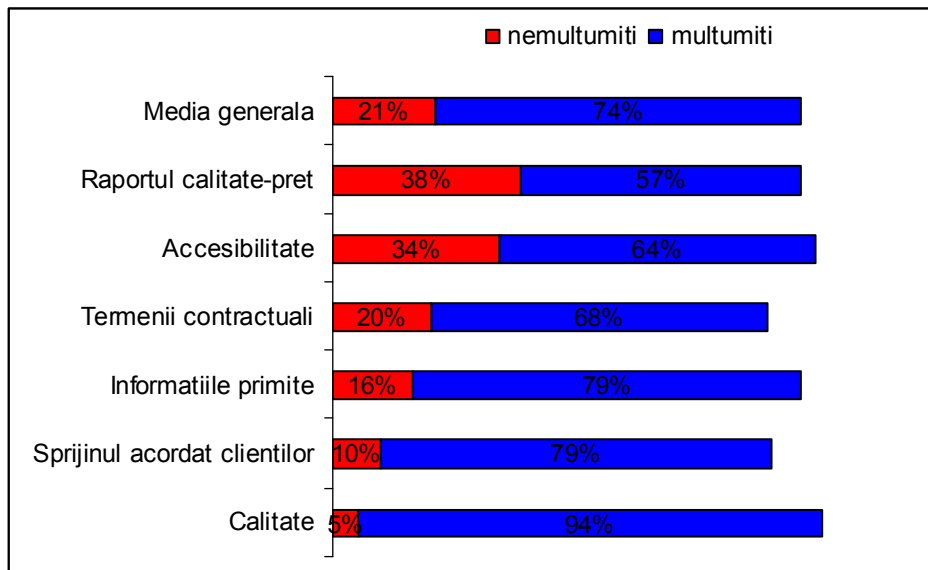
Daca sprijinul acordat clientilor are un nivel de satisfactie ridicat (79%), informatiile primite de la furnizorii de energie electrica par sa nemulumiasca o mare parte a respondentilor (16%).

Termenii contractuali sunt satisfacatori pentru 68% din utilizatori, dar 20% dintre ei au totusi nemulumiri.

In ceea ce priveste accesibilitatea, doua treimi sunt multumiti si o treime nemulumiti (64% - 34%).

Raportul calitate-pret este aspectul criticat cel mai des pentru aceste servicii: multumiti – 57%, nemulumiti – 38%.

Utilizatorii serviciilor de furnizare a energiei electrice – UE-25



Analiza nationala a satisfactiei generale a utilizatorilor privind serviciile de furnizare a energiei electrice indica urmatoarele elemente:

- Cetatenii cei mai multumiti de aceste servicii sunt cei din Regatul Unit (86%), Luxemburg (83%), Letonia (83%), Lituania (82%), Slovenia (82%) si Belgia (81%)
- Cei mai nemultumiti de serviciile de furnizare a energiei electrice sunt grecii (37%), italienii (31%), suedezii (31%), polonezii (27%) si slovaci (26%)

Serviciile de furnizare a gazului

In ansamblu, serviciile de furnizare a gazului ii multumesc pe 74% dintre utilizatorii acestui tip de energie si ii nemultumesc pe 19%.

Calitatea generala a acestor servicii este larg recunoscuta de utilizatori (94%).

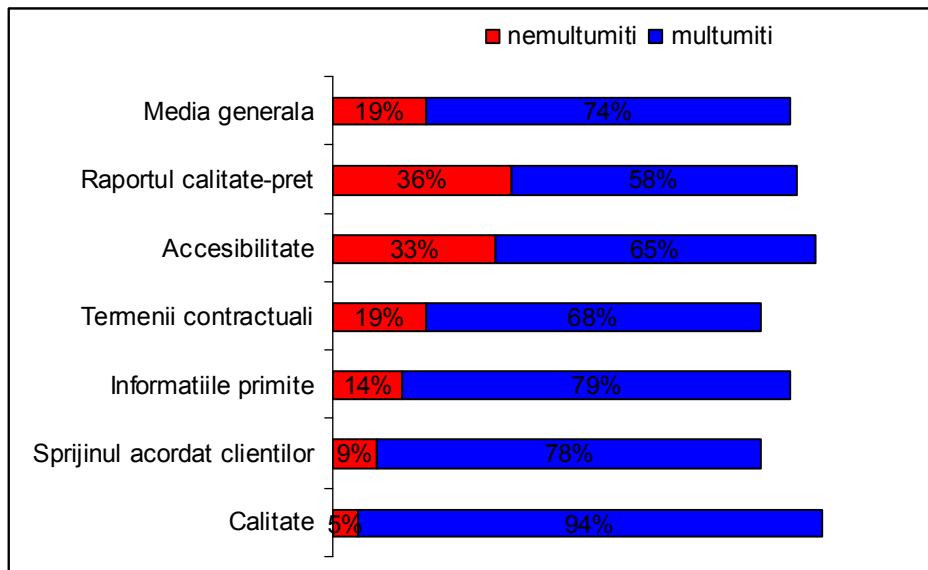
Sprijinul acordat clientilor ii multumeste pe 78%, iar 9% sunt nemultumiti.

Informatiile primite sunt satisfacatoare pentru 79% dintre utilizatori si nesatisfacatoare pentru 14%.

68% dintre utilizatori sunt multumiti de termenii contractuali si 19% sunt nemultumiti.

Pretul se pare ca este, din nou, aspectul cel mai criticat de respondenti. Accesibilitatea este considerata nemultumitoare de o treime dintre utilizatorii acestui tip de energie, iar raportul calitate-pret genereaza nemultumire pentru 36%.

Utilizatorii serviciilor de furnizare a gazului – UE-25



Este util de reamintit faptul ca Cipru si Grecia nu sunt incluse in aceste date. Mai mult, utilizatorii de gaz corespund cu 41 de respondenti in Finlanda si 43 in Suedia.

- Satisfactia generala privind serviciile de furnizare a gazului este de 86% in Regatul Unit si Slovenia. In Luxemburg 84% dintre utilizatori sunt multumiti.
- Italia este tara in care, in ansamblu, utilizatorii de gaz sunt cei mai nemultumiti de modul de distribuire a acestui tip de energie (30%).
- Nivelul de nemultumire atinge 28% in Ungaria si in fosta Germanie de Est (comparativ cu 21% in fosta Germanie de Vest) si 26% in Slovacia.

Serviciile de furnizare a apei

Serviciile de furnizare a apei au un nivel general de multumire de 75% si de nemultumire de 18% in Uniunea Europeana.

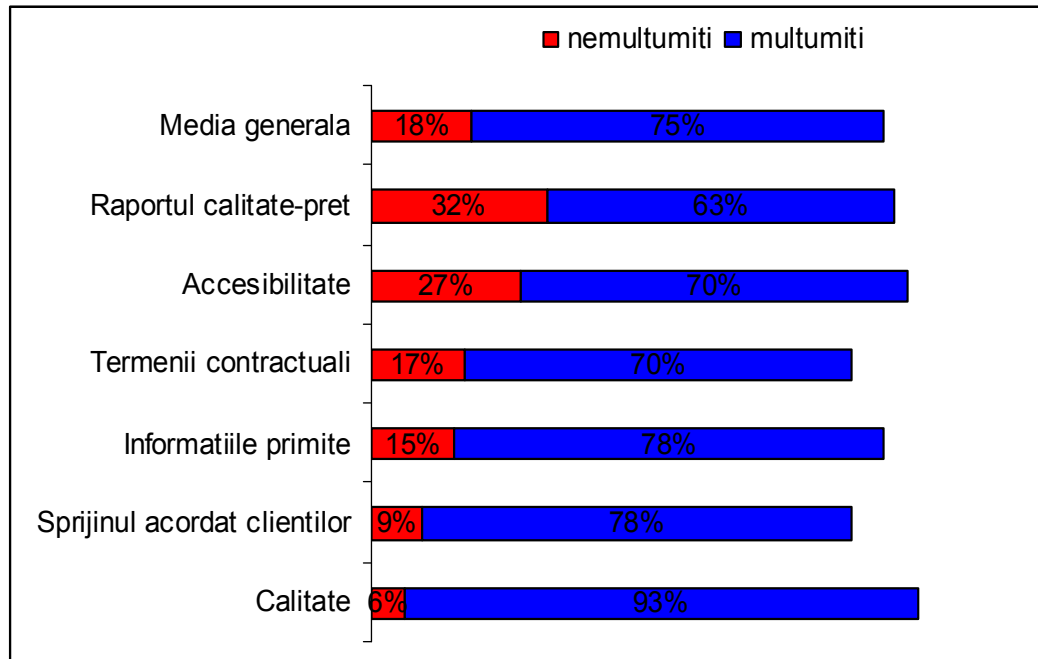
Calitatea se dovedeste a fi aspectul cel mai putin controversat dintre toate: multumiti – 93%, nemultumiti 6%.

Sprijinul acordat clientilor si informatiile primite au un nivel similar de multumire (78%); informatiile primite par sa nemultumeasca un numar mai mare de utilizatori (15%) decat sprijinul acordat clientilor (9%).

Utilizatorii au acelasi nivel de multumire pentru termenii contractuali si accesibilitate (70%). Cea din urma ridica, totusi, mai multe probleme

Raportul calitate-pret se pare ca este cel mai putin satisfacator aspect al serviciilor de furnizare a apei; nivelul nemulțumirii se ridica la 32%.

Utilizatorii serviciilor de furnizare a apei – UE-25



Satisfactia generala privind serviciile de furnizare a apei difera de la stat la stat:

- Cei mai mulțumiti utilizatori ai acestor servicii sunt cei din Belgia (86%), Luxemburg (85%), Austria (85%) și Olanda (84%).
- Multi utilizatori ai serviciilor de apa arata nemulțumiri in fosta Germanie de Est (28%), Slovacia (28%), și Italia (28%). O diferenta semnificativa a nivelului de nemulțumire (13 puncte) se observa între utilizatorii din fosta Germanie de Est (28%) și cei din fosta Germanie de Vest (15%).

Serviciile postale

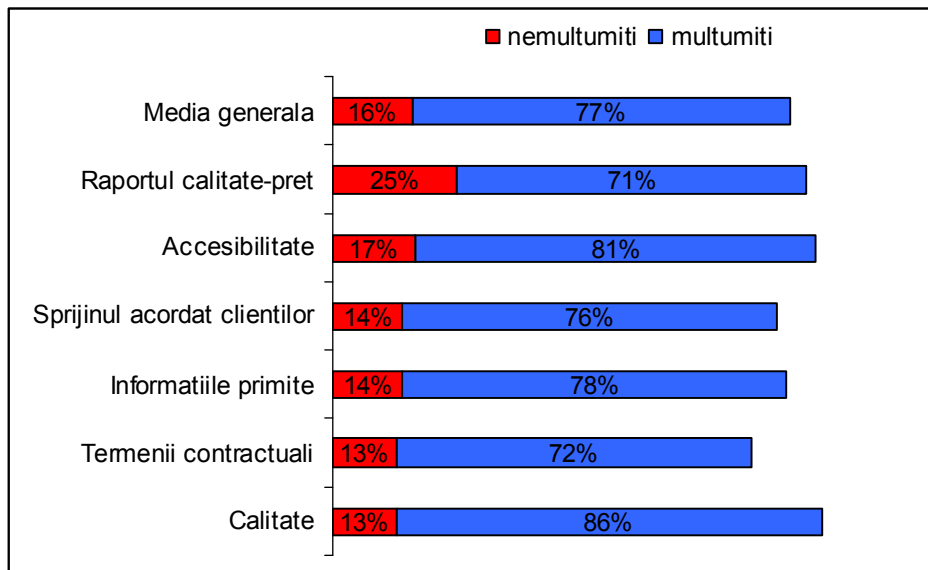
In ceea ce priveste serviciile postale, la nivelul Uniunii Europene utilizatorii sunt mulțumiti in proportie de 77% și nemulțumiti 16%.

Pentru acest serviciu de interes general exista o evaluare negativa a patru parametric. Nemulțumirea este de 13% pentru calitate și termenii contractuali și de 14% pentru informatiile primite și sprijinul acordat clientilor. Pe de alta parte, se poate observa o divergenta a nivelului de mulțumire pentru aceleasi aspecte: satisfactia privind calitatea este de 86% și de 72% in ceea ce priveste termenii contractuali (o proportie mai mare de utilizatori nu a putut face o evaluare).

Daca accesibilitatea ridica putin nivelul de nemultumire (17%), de asemenea se poate observa un nivel mai ridicat al multumirii pentru acest criteriu (81%).

Raportul calitate-pret pare a fi cel care nemultumeste in cea mai mare masura; nivelul nemultumirii se ridica la 25%.

Utilizatorii serviciilor postale – UE-25



In marea majoritate a Statelor Membre, serviciile postale au intrunit un nivel foarte inalt de multumire.

- Proportia generala a satisfactiei este de 90% in Slovenia, 89% in Lituania, 87% in Letonia si de 86% in Danemarca, Luxemburg, Olanda, Estonia si Malta.
- Numai italienii se distanteaza de tendinta europeana in ceea ce priveste nivelul mediu de nemultumire; 31% dintre ei si-au exprimat nemultumirea fata de serviciile postale.
- In plus, 20% dintre utilizatori sunt nemultumiti in general de serviciile postale in Germania, Suedia, Republica Ceha si Slovacia.

Serviciile de transport urban

Serviciile de transport urban (autobuz, tramvai sau metrou) satisfactia generala a utilizatorilor din Uniunea Europeana este de 70%, iar nemultumirea de 24%.

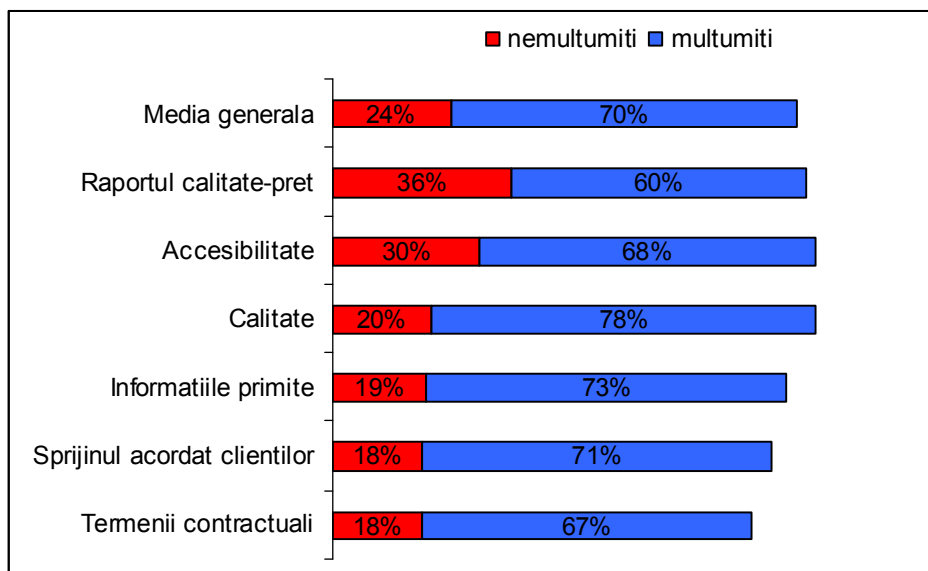
Cu toate ca anumite aspecte ale acestor servicii cauzeaza mai putina nemultumire decat altele, nivelurile de nemultumire observate (intre 18% si 36%) sunt mai ridicate decat cele ale altor servicii de interes general.

Termenii contractuali ii multumesc pe 67% dintre utilizatori si ii nemultumesc pe 18%. Sprijinul acordat clientilor este criticat tot de 18%, iar informatiile primite de 19%.

Calitatea generala a serviciilor de transport urban multumeste 78% dintre utilizatori si nemultumeste pe 20%.

Accesibilitatea acestor mijloace de transport a primit o evaluare negativa din partea a 30% dintre utilizatori; raportul calitate-pret cauzeaza nemultumiri unui procent de 36% de cetateni ai Uniunii Europene care calatoresc cu autobuzul, tramvaiul sau metroul.

Utilizatorii serviciilor de transport urban (autobuz, tramvai, metrou) – UE-25



O analiza nationala a multumirii/nemultumirii generale in ceea ce priveste transportul urban in Statele Membre arata urmatoarele:

- Mai multi utilizatori ai acestui tip de transport sunt multumiti in Belgia (84%), Luxemburg (83%), Letonia (82%) si in Lituania (81%)
- De cealalta parte, nivelul nemultumirii este mai ridicat in Italia, unde 41% dintre utilizatori sunt nemultumiti. Nemultumirea mai este exprimata de 31% dintre utilizatori in Ungaria, Slovacia si fosta Germanie de Est (26% in fosta Germanie de Est – 5 puncte diferenta).

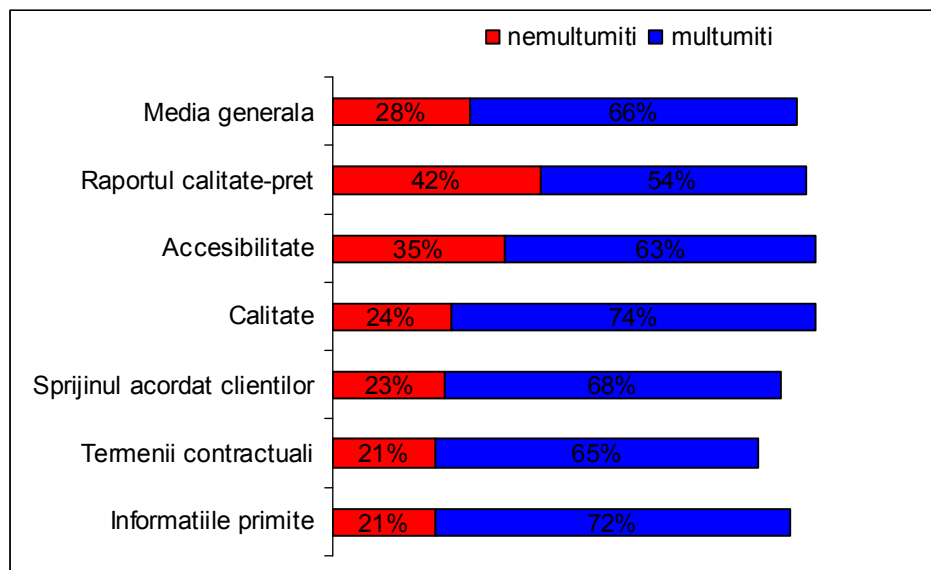
Serviciile de transport feroviar interurban

Serviciile de transport feroviar interurban reprezinta serviciul de interes general fata de care cel mai mare procent dintre utilizatori si-a exprimat nemultumirea. Daca doua treimi dintre utilizatorii europeni au o perceptie pozitiva asupra acestor servicii in general (66%), 28% dintre ei sunt nemultumiti.

Acelasi nivel de nemultumire, 21%, s-a inregistrat in ceea ce priveste informatiile primite si termenii contractuali. Sprijinul acordat clientilor ii nemultumeste pe 23% dintre utilizatorii serviciilor de transport feroviar interurban, iar calitatea este considerata nesatisfacatoare de 24% dintre respondentii care calatoresc cu acest mijloc de transport.

Aspectele legate de pretul acestor servicii par a genera cele mai multe critici. 35% dintre utilizatorii europeni sunt nemultumiti de accesibilitate si 42% au exprimat aceeași parere negativa in legatura cu raportul calitate-pret.

Utilizatorii serviciilor de transport feroviar interurban – UE-25



La nivelul Statelor Membre, datorita faptului ca aceste servicii nu exista in Cipru si Malta, pentru aceste tari nu sunt furnizate date.

- Serviciile de transport feroviar interurban sunt multumitoare in mod special pentru utilizatorii din Lituania (84%), Slovenia (82%), Belgia (81%), Letonia (81%) si din Finlanda (80%)
- Pe de alta parte, serviciile de transport feroviar interurban nemultumesc mai multi utilizatori din Germania – 44% in fosta Germanie de Est si 34% in fosta Germanie de Vest – si din Italia (44%).

4. Pretul serviciilor de interes general

În sondajul realizat în 2004 obiectivul a fost, pe de o parte, să se știe dacă respondenții consideră că prețurile sunt accesibile sau nu din punctual de vedere al bugetului lor (punctul 3.1.), iar pe de altă parte să se știe dacă prețul pe care îl plătesc li se pare justificat (raportul calitate-preț (punctul 3.2.)). Din acest motiv, întrebarea pusă în 2004 diferă de cele anterioare. De aceea acest fragment din rezumat nu face nici o comparație cu sondajele făcute în anii precedenți. Vom aminti în mod sumar rezultatele obținute în aceste sondaje.

Rezultatele sondajelor din anii 2000, 2002 și 2003

În 2002, 49% dintre cetățenii Uniunii Europene au spus că prețul pe care îl achită pentru serviciile de telefonie mobilă nu este rezonabil (toate răspunsurile pentru “nerezonabil” și “exagerat”); 42% dintre respondenții Statelor Membre au exprimat aceeași opinie în 2003.

În aceste țări oamenii sunt nemulțumiți în cea mai mare măsură de prețul pe care îl achită pentru serviciile de telefonie fixă: 62% dintre cei intervievați au spus că acesta este nerezonabil sau chiar exagerat (+ 17 puncte în comparație cu 45% în UE-15).

S-a observat și o diferență mai mare (+ 13 puncte) în percepția prețurilor serviciilor de furnizare a energiei electrice de către Statele Membre din 2004 (52%) și UE-15 (39%).

În cele două grupuri de țări, mai puțini respondenți au parut nemulțumiți de prețul serviciilor postale: 27% au răspuns că prețul este nerezonabil sau exagerat în UE-15 și 35% în Statele Membre din 2004.

4.1. Accesibilitate

În 2004, mai mult de o treime dintre utilizatorii serviciilor de transport feroviar interurban și ai serviciilor de furnizare a electricității au considerat prețul inaccesibil sau chiar exagerat (respectiv 35% și 34%).

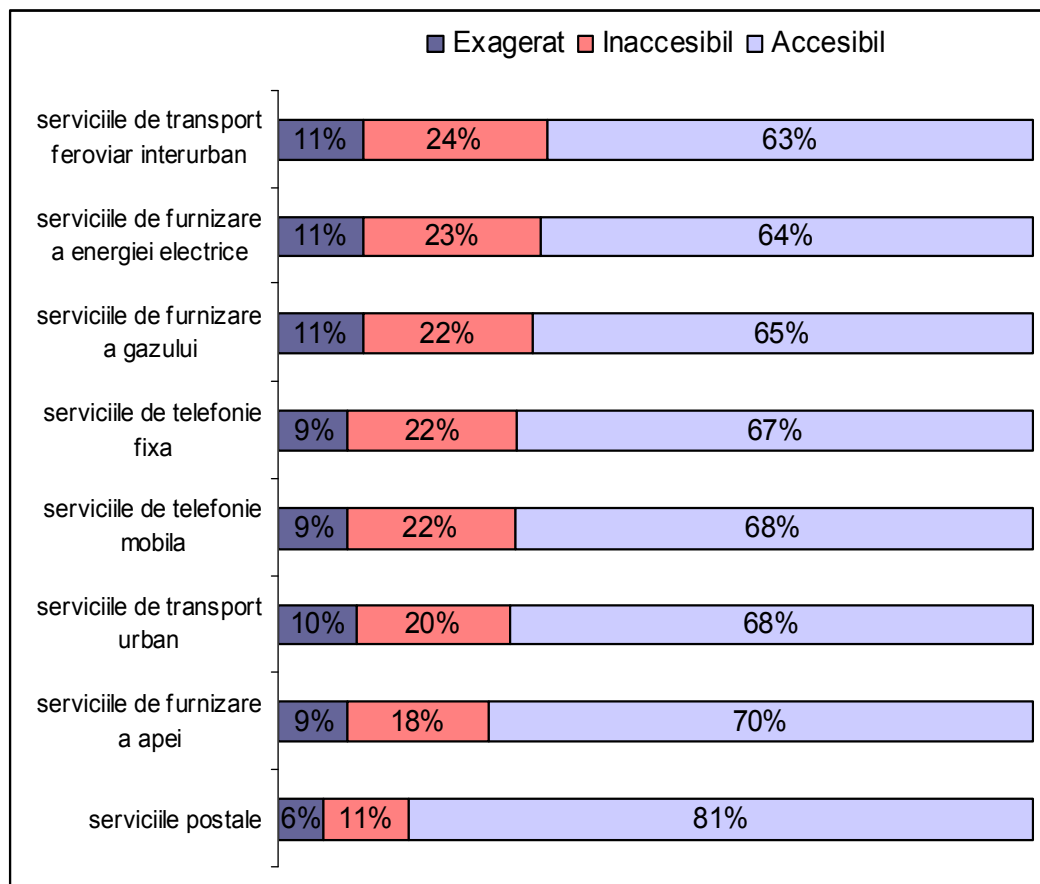
O treime dintre consumatorii de gaz consideră că prețul acestui tip de energie este prea ridicat pentru bugetele lor (33%: 22% “inaccesibil” și 11% “exagerat”).

Respondenții percep prețul serviciilor de telefonie mobilă sau fixă în mod asemănător: mai mult de două treimi cred că prețul este accesibil și 31% cred că este prea ridicat (22% “inaccesibil” și 9% “exagerat”).

Trei utilizatori ai transportului urban din zece menționează ca prețul este inaccesibil sau exagerat în comparație cu bugetul lor (20% “Inaccesibil” și 10% “exagerat”).

În sfârșit, dacă 8 utilizatori ai serviciilor postale din 10 consideră că prețul este rezonabil, 17% dintre ei nu sunt de acord cu această părere.

Pentru utilizatori: În general, considerați că prețul pe care îl achitați pentru serviciul ... pe care îl folosiți este accesibil sau nu? – UE-25



4.2. Raportul calitate-preț

Al doilea punct al evaluării prețului acestor opt servicii de interes general arată în ce măsură utilizatorii consideră că prețul este sau nu justificat de serviciile pe care le primesc. Cu alte cuvinte, utilizatorii evaluează raportul calitate-preț pentru aceste servicii.

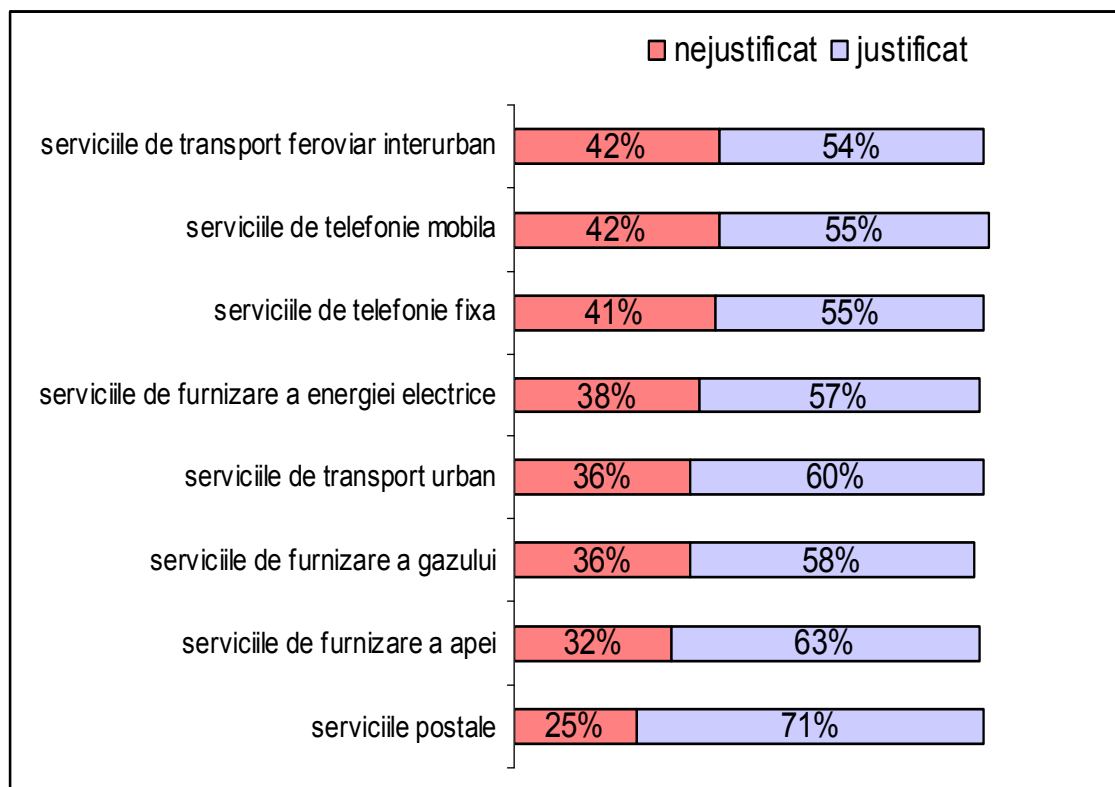
In general, majoritatea utilizatorilor considera ca pretul este justificat. Se observa, totusi, diferente de opinie in functie de serviciul luat in considerare.

De fapt, mai mult de 4 utilizatori din 10 au o parere critica in privinta pretului serviciilor de telefonie mobila (42% considera ca sunt nejustificate), al serviciilor de transport feroviar interurban (42%) si al serviciilor de telefonie fixa (41%). O proportie asemanatoare de utilizatori ai serviciilor de furnizare a energiei electrice si gazului si ai serviciilor de transport in comun considera ca pretul acestor servicii este nejustificat (respectiv 38%, 36% si 36%).

Mai putin de o treime dintre respondentii care folosesc serviciile de furnizare a apei sunt nemultumiti de raportul calitate-pret (32%).

In cele din urma, raportul calitate-pret in privinta serviciilor postale pare a nemultumi o patrime dintre utilizatori (25%).

Pentru utilizatori: In general, considerati ca pretul pe care il achitati pentru serviciul ... pe care il folositi este justificat sau nu? – UE-25



5. Calitatea serviciilor de interes general

In acest fragment vor fi tratate in mod succesiv urmatoarele aspecte calitative:

- Evaluarea calitatii generale

- Informatiile primite
- Termenii si conditiile contractuale
- Siguranta serviciilor

5.1. Calitatea generala

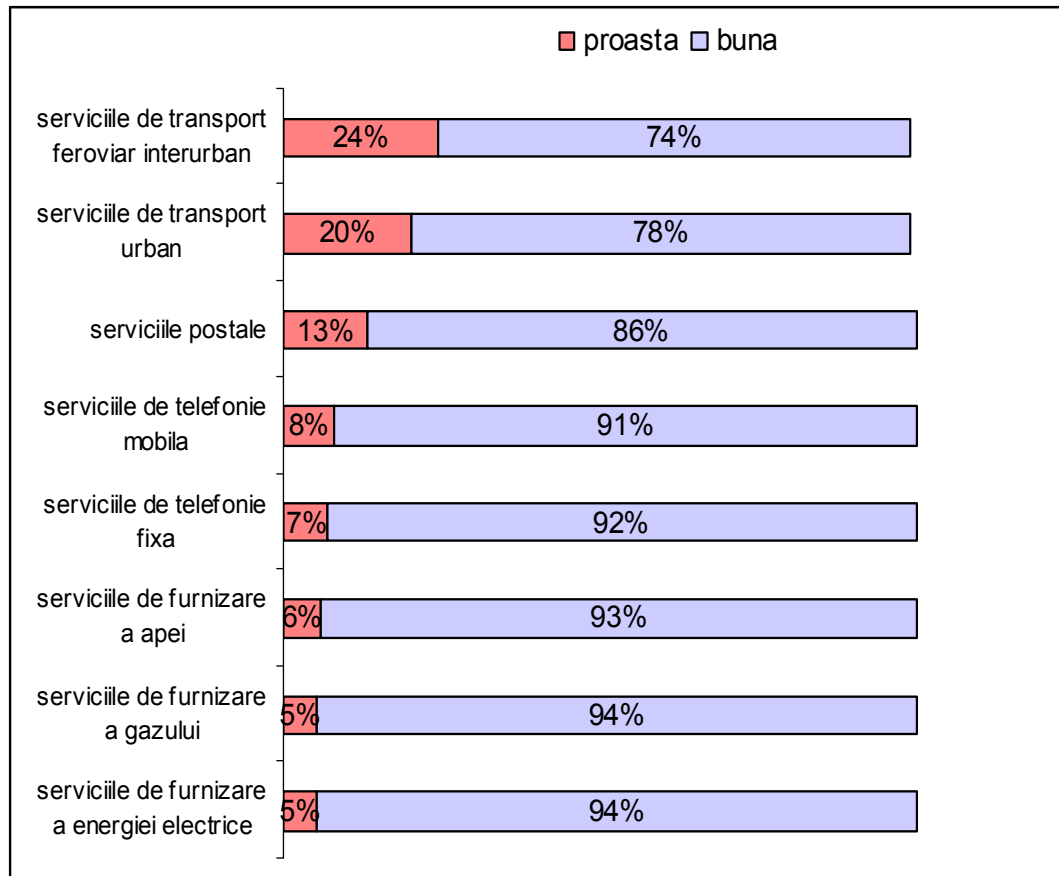
In cadrul Uniunii Europene s-a inregistrat un nivel inalt de satisfactie a utilizatorilor celor opt servicii examinate.

Mai mult de 9 utilizatori din 10 considera calitatea ca fiind buna in cazul urmatoarelor servicii: de furnizare a energiei electrice (94%), a gazului (94%) si a apei (93%), de telefonie fixa (92%) si de telefonie mobila (91%).

Calitatea buna a serviciilor postale este recunoscuta de 86% dintre utilizatori si pusa sub semnul intrebarii de 13%.

Calitatea serviciilor de transport, cu toate ca este apreciata ca satisfacatoare de aproape trei sferturi dintre utilizatori, constituie totusi subiectul mai multor critici. De fapt, unul din 10 utilizatori considera calitatea ca fiind slaba (20%); la fel considera si unul din 4 utilizatori ai serviciilor de transport feroviar interurban (24%).

Pentru utilizatori: In ansamblu, cum considerati calitatea serviciului ... pe care il folositi? – UE-25



Pentru a monitoriza evolutia calitatii acestor servicii pe parcursul ultimilor patru ani, atentia a fost concentrata asupra clientilor nemultumiti.

In mod consecvent, in Uniunea Europeana mai multi utilizatori sunt nemultumiti de calitatea serviciilor de transport urban si a celor de transport feroviar interurban decat de calitatea altor servicii. Totusi, sunt mai putini utilizatori nemultumiti in 2004 decat in 2000.

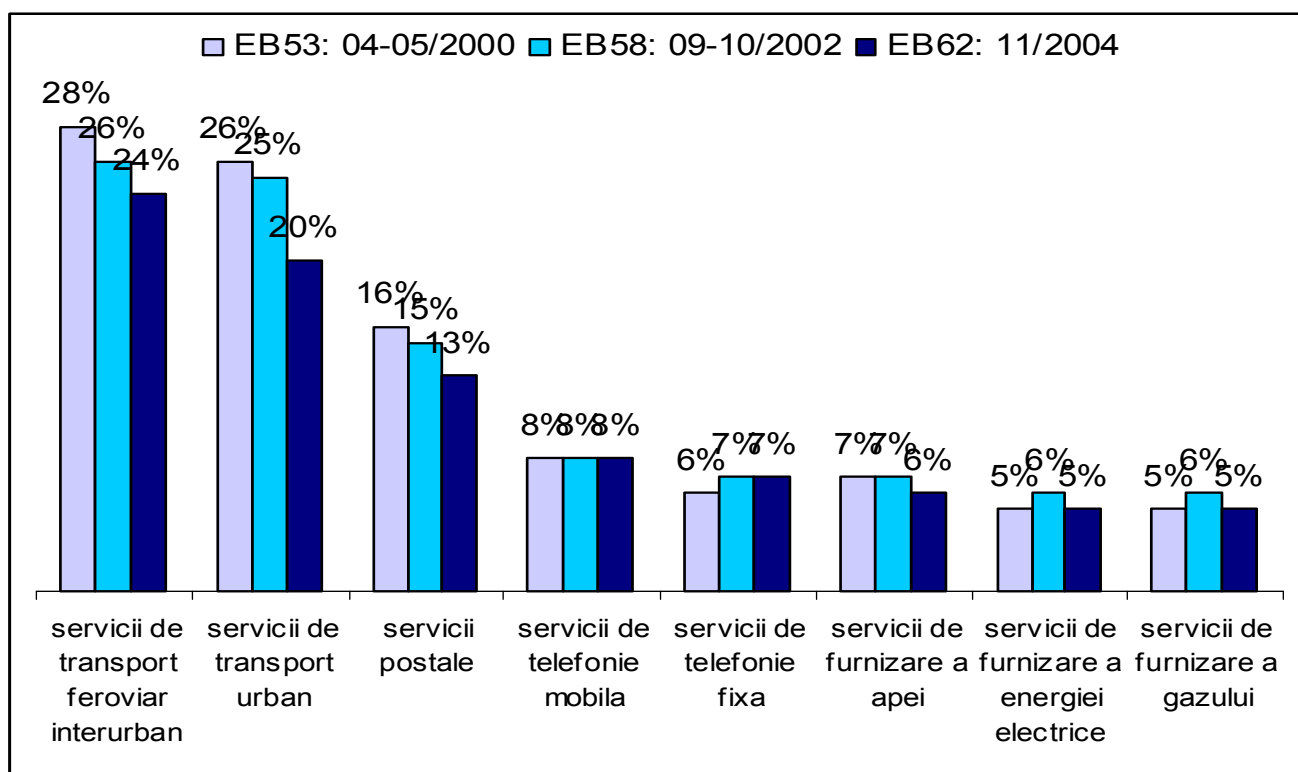
In 2000, 28% dintre respondenti au considerat serviciile de transport feroviar interurban ca fiind de slaba calitate, pe cand in prezent 24% (cu 4 puncte mai putin) considera acest lucru. In plus, in 2000 opiniile negative privind calitatea transportului urban au fost reprezentat 26%, iar in prezent 20% (cu 6 puncte mai putin).

Mai putini utilizatori au fost nemultumiti de calitatea serviciilor postale in 2004 decat cu patru ani in urma (13%, cu 3 puncte mai putin).

Perceptia negativa asupra calitatii altor servicii de interes general a ramas relativ stabila si la un nivel scazut de-a lungul timpului.

Calitatea serviciilor

Procentul celor care au raspuns “destul de proasta” si “foarte proasta”



5.2. Informatiile primite

Clientii serviciilor de interes general primesc diverse informatii de la furnizori prin intermediul facturilor, contractelor, publicitatii, biletelor etc. Acest punct analizeaza in ce masura utilizatorii sunt multumiti de aceste informatii. Intrebarile si posibilitatile de raspuns folosite in 2004 difera de cele folosite anterior.

Rezultatele din 2000, 2002 si 2003

In 2000 si 2002 mai multi respondenti din UE-15 au considerat ca informatiile pe care le-au primit de la furnizorul de telefonie mobila au fost neclare: 23% in 2002 si 22% in 2000.

In Statele Membre din 2004 interviuati au parut mai putin satisfacuti de informatiile primite de la furnizorul de servicii de telefonie fixa in 2003 (15%).

In UE-15 si in Statele Membre din 2004, informatiile primite de la serviciile postale tind sa fie mai clare, din moment ce mai putine persoane s-au plans de lipsa de claritate: 12% in primul grup de tari si 8% in al doilea grup.

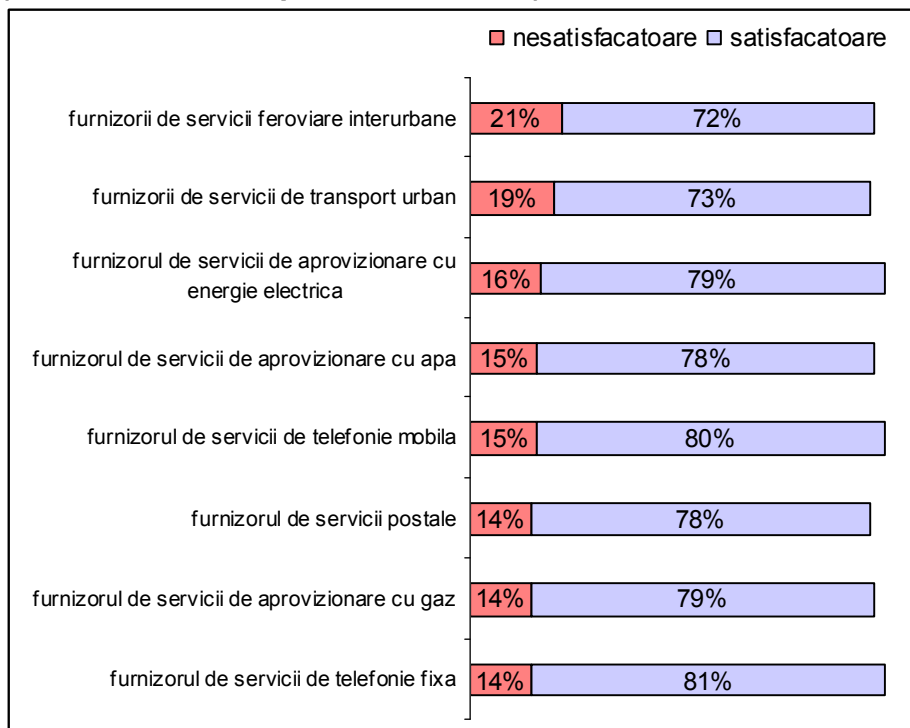
In anul 2004, in Uniunea Europeana, utilizatorii serviciilor de interes general chestionati au fost in mare masura multumiti de informatiile pe care le primesc de la furnizori.

In cazul serviciilor de telefonie fixa, mai mult de 8 utilizatori din 10 afirma ca informatiile pe care le primesc sunt satisfacatoare (81%), iar 14% afirma contrariul. Rezultatele sunt destul de asemanatoare in cazul serviciilor de telefonie mobila: 80% dintre consumatori sunt multumiti si 15% nemultumiti.

Utilizatorii au o parere similara si despre informatiile pe care le primesc de la furnizorii de energie electrica, apa, gaz si servicii postale.

Informatiile date de furnizorii de servicii de transport par sa multumeasca utilizatorii intr-o masura mai mica. De fapt, 19% dintre persoanele care calatoresc cu mijloacele de transport urban considera ca informatiile pe care le primesc nu sunt satisfacatoare. In cazul utilizatorilor transportului feroviar interurban procentul nemultumitilor este de 21%.

Pentru utilizatori: In general, considerati ca informatiile pe care le primiti (facturi, contracte, publicitate, bilete) de la furnizorii de... sunt: UE -25



5.3. Termenii si conditiile contractuale

Analizand in ce masura utilizatorii gasesc ca termenii si conditiile contractelor incheiate cu furnizorii sunt rezonabile, se gaseste un alt indicator al evaluarii calitatii serviciilor de interes general.

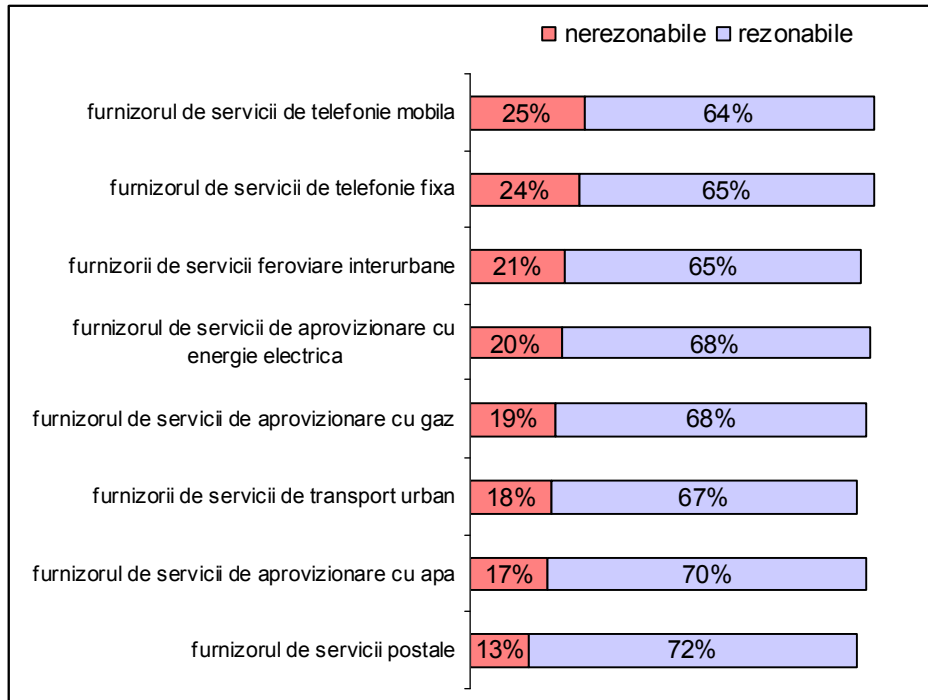
In general, majoritatea utilizatorilor considera ca termenii si conditiile contractelor incheiate cu furnizorii serviciilor de interes general sunt rezonabile. Aceasta perceptie pozitiva variaza intre 72% in cazul utilizatorilor serviciilor postale si 64% in cazul utilizatorilor serviciilor de telefonie mobila.

Din punctual de vedere al consumatorilor nemultumiti de termenii contractuali se observa ca sunt implicati in mod special furnizorii de servicii de telefonie. La nivelul Uniunii Europene un sfert dintre utilizatorii serviciilor de telefonie mobila sau fixa sunt de parere ca termenii contractuali nu sunt rezonabili (25% respectiv 24%).

Aproape 1 utilizator din 5 al serviciilor feroviare de transport interurban (21%), serviciilor de aprovizionare cu energie electrica (20%), serviciilor de aprovizionare cu gaz (19%) si serviciilor de transport urban (18%) si, intr-o masura mai redusa, serviciilor de furnizare a apei (17%) considera ca termenii contractuali nu sunt rezonabili.

In cazul persoanelor care folosesc serviciile postale, 13% considera ca termenii contractelor incheiate cu acesti furnizori nu sunt rezonabili.

Pentru utilizatori: In general, considerati ca termenii si conditiile contractului dvs. cu furnizorii de... sunt...: UE-25



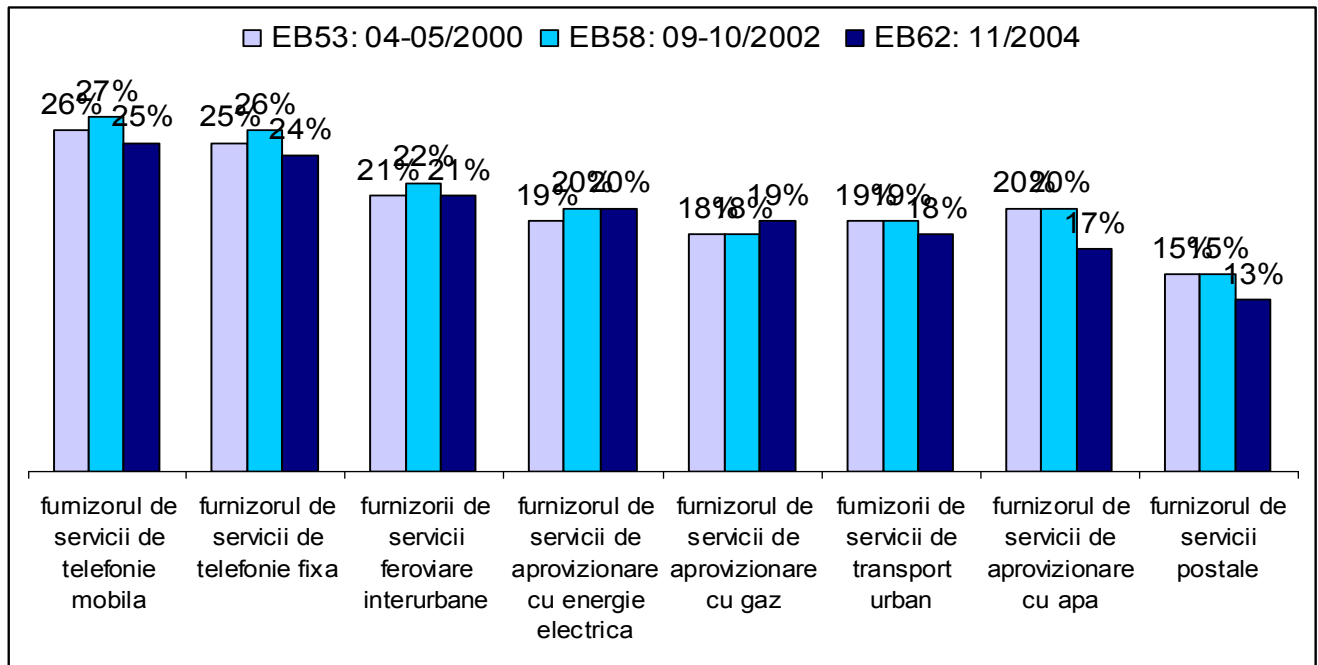
O comparatie a rezultatelor obtinute in 2004 cu cele din sondajele anterioare, concentrata asupra procentului celor nemultumiti de termenii si conditiile contractului incheiat cu furnizorii de servicii de interes general, indica urmatoarele:

Prima observatie este o usoara scadere a numarului utilizatorilor nemultumiti in cazul a sase din cele opt servicii studiate, comparativ cu rezultatele obtinute in urma cu doi ani.:

- Servicii de telefonie mobila: 25% nemultumiti, mai putin cu 2 puncte
- Servicii de telefonie fixa: 24%, mai putin cu 2 puncte
- Servicii de transport feroviar interurban: 21%, mai putin cu 1 punct
- Servicii de transport urban: 18%, mai putin cu 1 punct
- Servicii de furnizare a apei: 17%, mai putin cu 3 puncte
- Servicii postale: 13%, mai putin cu 2 puncte

Procentul consumatorilor care conidera contractul de furnizare a energiei electrice ca fiind nerezonabil ramane stabil, de 20%; procentul consumatorilor nemultumiti de contractul cu furnizorul de gaz a crescut usor (19%, mai mult cu 1 punct).

**Termenii & conditiile contractului dvs.
Procentul care a raspuns “nerezonabile”**



5.4. Siguranta serviciilor

Ultimul punct al sectiunii de evaluare a calitatii serviciilor de interes general priveste siguranta acestor servicii. Cu alte cuvinte, in ce masura cetatenii Uniunii Europene, nu numai utilizatorii, considera aceste servicii sigure. Intrebarea a vizat sase servicii de interes general; au fost excluse serviciile de telefonie fixa si cele postale.

In ansamblu, cetatenii Uniunii Europene considera ca cele sase servicii de interes general sunt sigure.

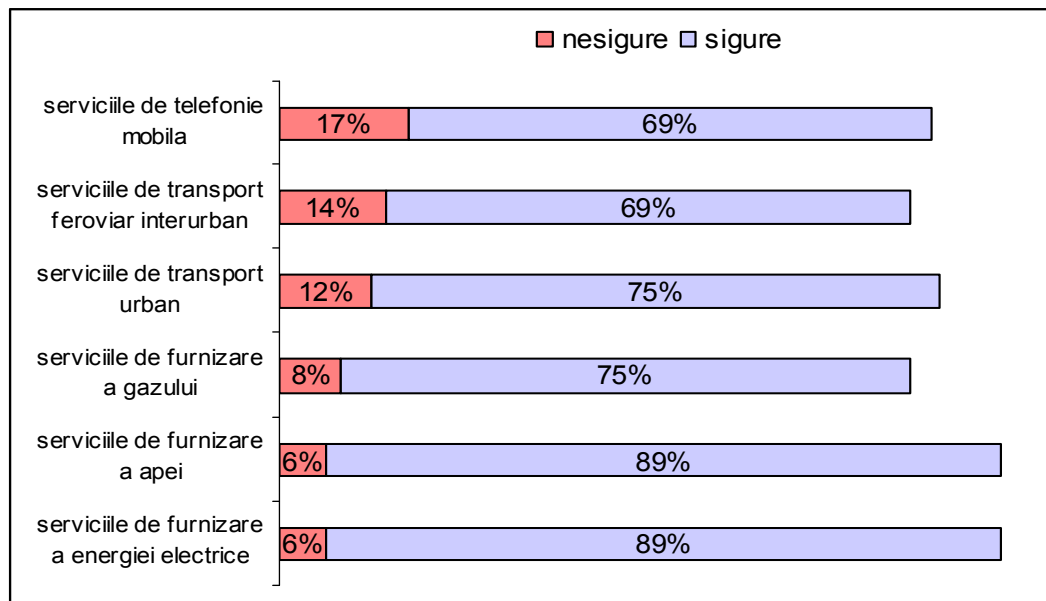
Aproape 9 respondenti din 10 considera ca serviciile de furnizare a energiei electrice si apei sunt sigure (89%). Dintre acestia, aproape o treime (31% respectiv 32%) le considera foarte sigure.

Transportul urban este perceput ca sigur de trei sferturi dintre cei chestionati, la fel si serviciile de furnizare a gazului (75%). Cu toate acestea, 12% dintre cetatenii Uniunii Europene considera ca transportul urban este nesigur, iar 8% se tem de serviciile asociate cu distribuirea gazului.

Serviciile de transport feroviar interurban sunt considerate sigure de doua treimi dintre interviuati (69%: 16% “foarte sigure”, 53% “destul de sigure”) si sunt nesigure pentru 14% (11% “destul de nesigure”, 3% “deloc sigure”).

In sfarsit, 69% dintre cetatenii Uniunii Europene afirma ca serviciile de telefonie mobila sunt sigure (18% “foarte sigure”, 51% “destul de sigure”), in timp ce 17% afirma contrariul (14% “destul de nesigure”, 3% “deloc sigure”).

Pentru toti: In general, considerati ca ... este/sunt sigure sau nesigure UE-2



6. Managementul sprijinului acordat clientilor

Evaluarea relatiilor dintre consumatori si furnizorii de servicii s-a facut urmarind doua aspecte:

- Sprijinul acordat consumatorilor in general
- Rezolvarea reclamatilor

6.1. Sprijinul acordat clientilor

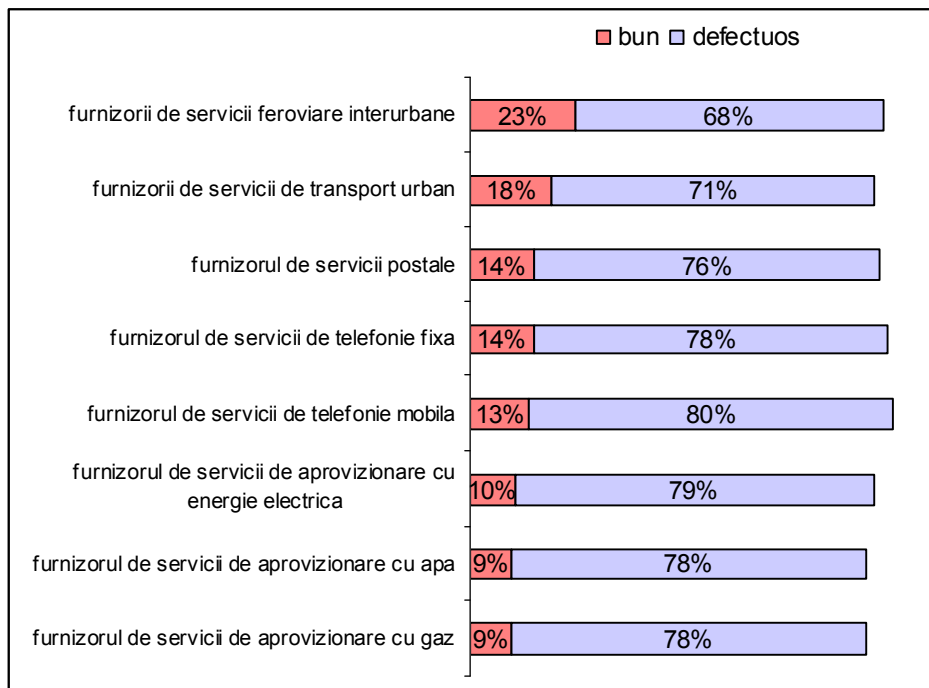
Intrebarea vizeaza perceptia utilizatorilor asupra sprijinului acordat clientilor, mai exact “angajatii sunt disponibili, politicoși si serviciul este rapid, competent si adecvat, mai ales in situatii de urgenta?”.

In Uniunea Europeana marea majoritate a utilizatorilor serviciilor de interes general sunt multumiti de sprijinul acordat clientilor asigurat de furnizorii lor de servicii.

Mai mult de trei sferturi dintre consumatorii a sase servicii de interes general, dintre cele opt cercetate de acest sondaj, considera ca sprijinul acordat clientilor de furnizorii lor este bun; pentru aproximativ 1 din 5 este "foarte bun". Cele sase servicii sunt: telefonie mobila (79% "bun"), energia electrica (79%), gazul (79%), telefonie fixa (78%), apa (77%) si posta (76%)

Sprijinul acordat clientilor in cazul transportului feroviar interurban e perceput ca "bun" de doua treimi dintre utilizatori (68%); 23% dintre cei ce folosesc acest mijloc de transport considera ca sprijinul acordat clientilor este defectuos. In cazul transportului urban sprijinul acordat clientilor are primeste mai multe critici (18% "defectuos").

Pentru utilizatori: In general, considerati ca sprijinul acordat clientilor de furnizorul dvs. de ... este
UE-25



Aceasta intrebare a fost inclusa si in sondajul din 2002, permitand astfel o analiza comparativa a modului in care a evoluat in ultimii doi ani perceptia negativa asupra sprijinului acordat clientilor. In unele cazuri poate aparea o mica diferenta intre baza respondentilor deoarece in 2004 intrebarea a fost pusa doar utilizatorilor efectivi.

Perceptia de ansamblu asupra sprijinului acordat clientilor a involuat in ultimii doi ani.

Srijinul acordat clientilor in cazul transportului feroviar interurban a avut cea mai rea cotation din punctual de vedere al respondentilor nemultumiti in 2002 (16%); aceasta cotation s-a deteriorat mai mult in 2004 (23%, mai mult cu 7 puncte).

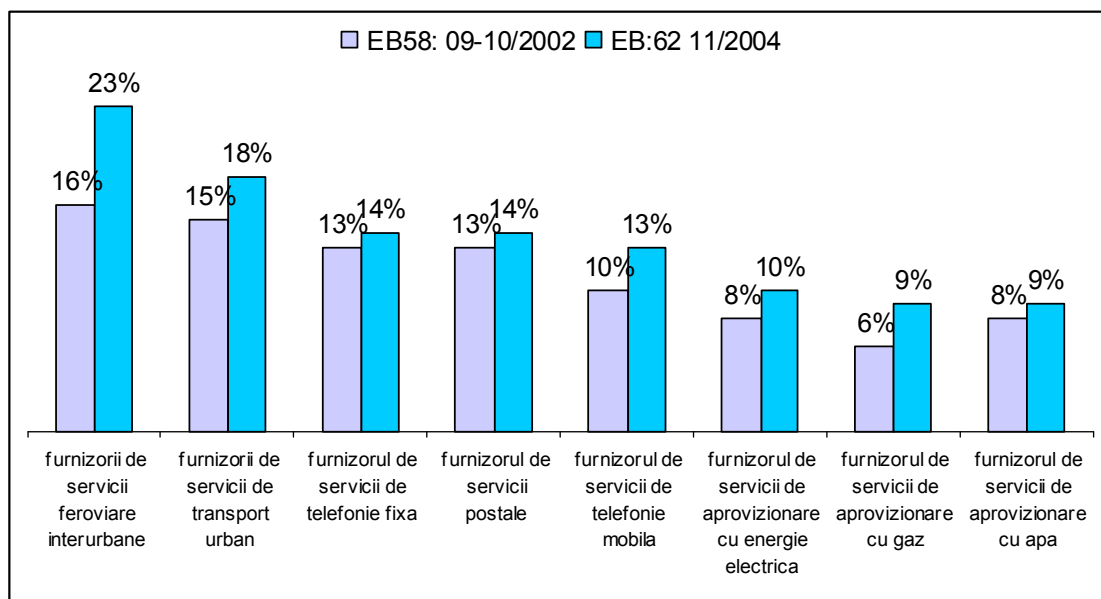
Urmatorul este srijinul acordat clientilor in cazul transportului urban: 15% dintre respondenti l-au considerat defectuos in 2002, iar in 2004 18% (mai mult cu 3 puncte).

Serviciile de telefonie fixa si cele postale au inregistrat acelasi nivel de nemultumire din punctul de vedere al srijinului acordat clientilor (14% in 2004, mai mult cu 1 punct).

In plus, mai multi utilizatori tind sa fie nemultumiti de srijinul acordat clientilor de operatorul lor de telefonie mobila in 2004 (13%, mai mult cu 3 puncte), precum si de furnizorii de servicii de aprovizionare cu energie electrica (10%, mai mult cu 2 puncte), gaz (9%, mai mult cu 3 puncte) si apa (9%, mai mult cu 1 punct).

Srijinul acordat clientilor

Procentul celor care au raspuns “destul de rau” si “foarte rau”



NB: 2000 si 2002: % in functie de acces; 2004: % in functie de utilizare

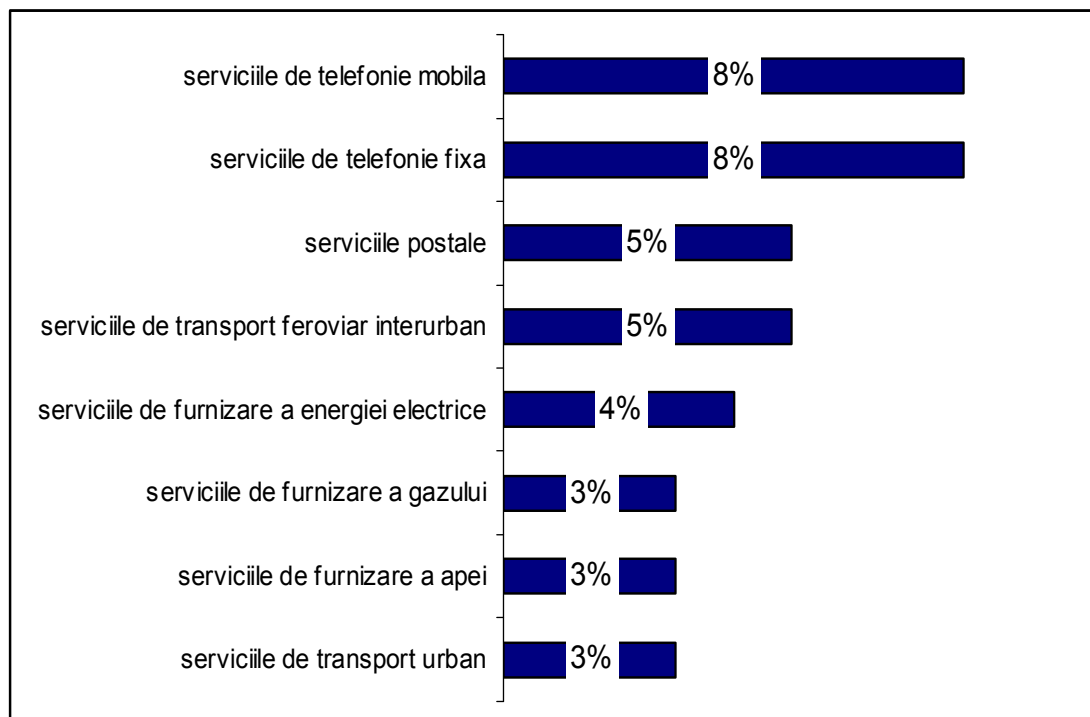
6.2. Rezolvarea reclamatilor

Al doilea aspect al managementului relatiilor dintre consumatori si serviciile de interes general a vizat pangerile facute si modul in care au fost rezolvate.

In ceea ce priveste serviciile de interes general, un procent foarte mic de utilizatori europeni au inaintat o plangere unui serviciu de mediere sau chiar furnizorului de servicii in ultimele 12 luni.

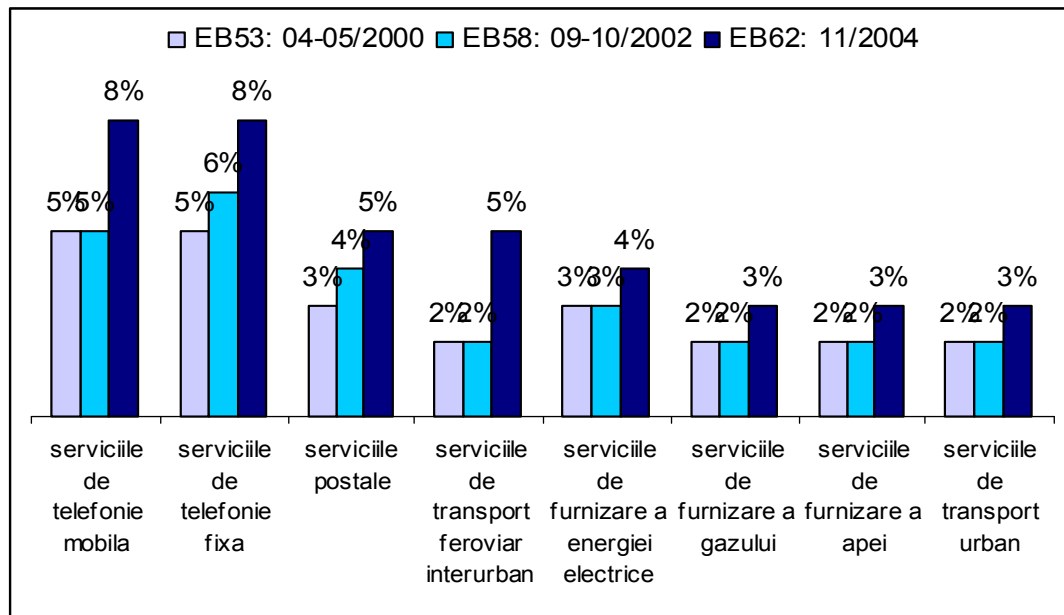
8% dintre utilizatorii serviciilor de telefonie (fixa sau mobila) au facut o plangere. Cifra este de 5% in cazul utilizatorilor serviciilor postale sau a celor de transport feroviar interurban. 4% dintre consumatorii serviciilor de energie electrica au facut o plangere. In sfarsit, 3% dintre utilizatorii de gaz, apa sau transport urban au facut plangeri legate de aceste servicii.

Utilizatori care au facut personal o plangere in ultimele 12 luni



Numarul pangerilor facute in cazul acestor servicii a crescut. In 2004 intrebarea a fost pusa exclusiv utilizatorilor, lucru care ar putea conduce la o usoara crestere a rezultatelor obtinute. In mod consecvent, plangerile cele mai multe au fost facute in cazul serviciilor de telefonie.

Utilizatori care au facut personal o plangere in ultimele 12 luni



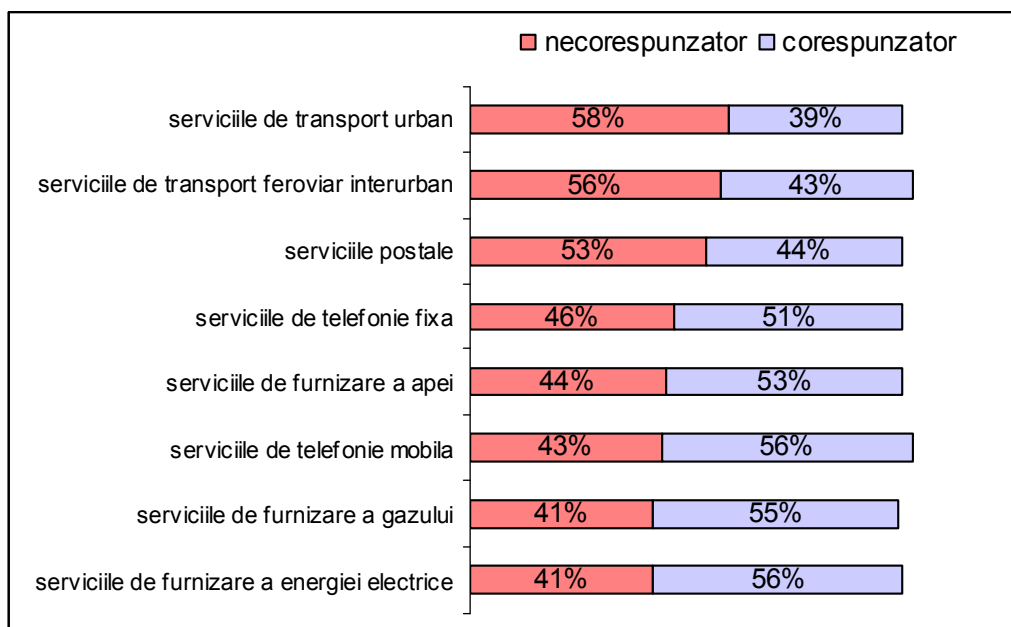
NB: 2000 si 2002: % in functie de acces; 2004: % in functie de utilizare

Respondentii care au facut o plangere legata de aceste servicii au fost intrebati si in ce mod le-a fost rezolvata plangerea.

In ansamblu, rezolvarea plangerilor legate de serviciile de interes general din Uniunea Europeana nu a fost satisfacatoare.

De fapt, pentru cinci servicii, marea majoritate a celor care au depus plangeri au considerat ca acestea au fost tratate in mod corespunzator (energie electrica, gaz, apa, telefonie fixa si mobila); in cazul celorlalte trei servicii, majoritatea au considerat ca nu au fost tratate in mod corespunzator (servicii postale, de transport urban si de transport feroviar interurban).

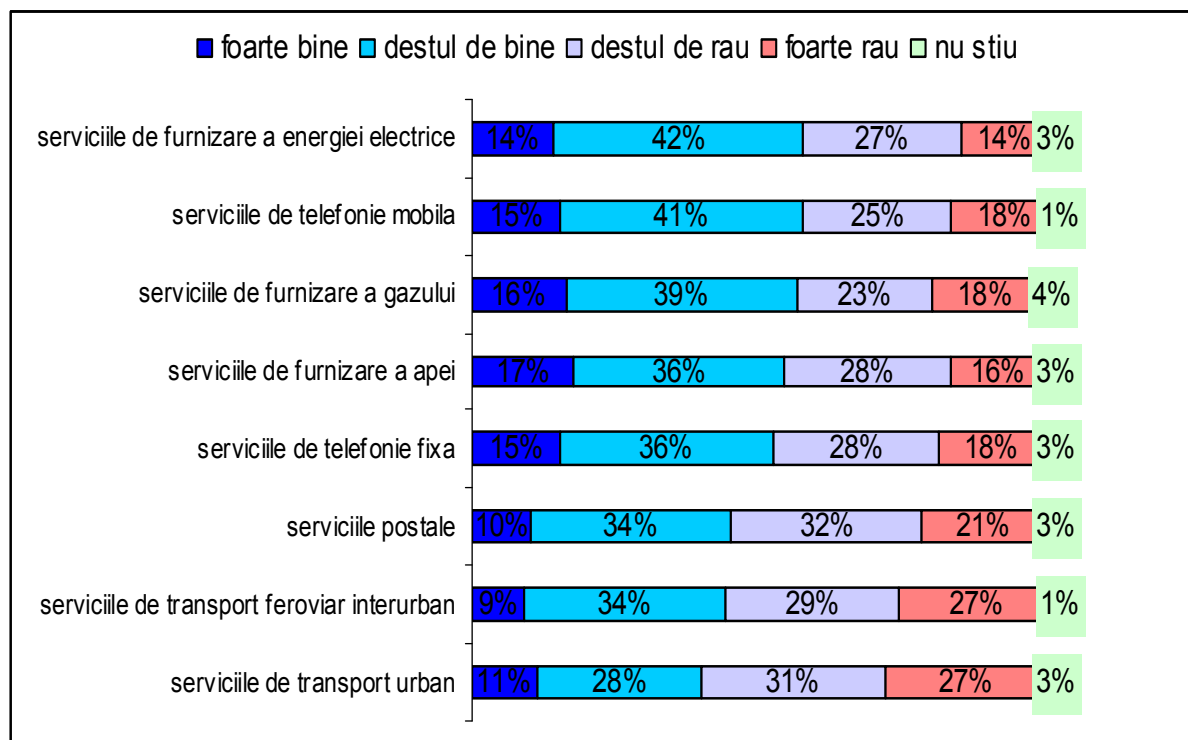
Daca ati depus plangeri: Considerati ca plangerea dvs. a fost tratata ... UE-25



Analizand aceste raspunsuri, se observa ca o proportie semnificativa din consumatorii care au depus plangeri considera ca acestea au fost tratate in mod total necorespunzator. Aceasta proportie variaza de la 14% (plangeri facute pentru serviciile de furnizare a energiei electrice) la 27% (plangeri facute pentru serviciile de transport urban si de transport feroviar interurban).

Se poate presupune ca utilizatorii care sunt nemultumiti de modul in care le-a fost tratata plangerea, au o parere negativa si despre serviciile implicate sau vor fi nemultumiti in viitor. Din acest motiv, rezolvarea si modul in care sunt tratate plangerile apar ca elemente fundamentale ale imbunatatirii serviciilor acordate clientilor.

Daca ati depus plangeri: Considerati ca plangerea dvs. in privinta serviciilor urmatoare a fost tratata ...



CONCLUZII

Concluziile cele mai importante care rezulta din acest Eurobarometru ce a vizat serviciile de interes general si a fost realizat in noiembrie 2004 in Cele 25 de State Membre ale Uniunii Europene sunt urmatoarele:

- Marea majoritate a cetatenilor Uniunii Europene au acces la serviciile de interes general. Accesul usor variaza de la 90% in cazul energiei electrice la 64% in cazul serviciilor de transport feroviar interurban. Accesul este putin mai redus in ceea ce priveste serviciile de furnizare a gazului (15% raspunsuri "fara acces"). Trebuie mentionat ca Cipru si Grecia nu au aceste servicii, iar gazul este folosit foarte putin in Suedia, Finlanda si Danemarca. Sub alt aspect, accesul la serviciile de transport urban si, mai ales, la cele de transport feroviar interurban pare mai dificil in mod special pentru persoanele in varsta. In Cipru si Malta aceste mijloace de transport nu exista.

Din punct de vedere al evolutiei numai accesul la serviciile de telefonie mobila a crescut in mod semnificativ din 2000 (cu 14 puncte). Respondentii mai in varsta par a avea un acces mai restrans la serviciile de telefonie mobila: 17% dintre respondentii din grupul cu varsta peste 55 de ani au raspuns in mod spontan ca nu au acces la aceste servicii, comparativ cu 1% dintre respondentii din grupul de varsta 15-24 de ani.

- Nivelul de utilizare a diverselor servicii de către respondenții care au acces la ele variază de la un serviciu la altul. Cu toate că majoritatea cetățenilor folosesc serviciile de furnizare a energiei electrice și apei (94%, respectiv 93%), procentul celor care folosesc serviciile de transport urban este considerabil mai scăzut (58%) și chiar mai scăzut pentru serviciile de transport feroviar interurban (43%). În sfârșit, tinerii (15-24 de ani) folosesc aceste mijloace de comunicare mai mult decât persoanele mai în vârstă (55+).
- În general marea majoritate a utilizatorilor consideră prețul serviciilor accesibil; procentul variază de la 81% (servicii postale) la 63% (servicii de transport feroviar interurban). Transportul feroviar interurban este, totuși, considerat prea scump de mai mult de o treime dintre utilizatori: 35%, 24% “inaccesibil” și 11% “excesiv”. La fel este și în cazul serviciilor de furnizare a energiei electrice.
- Utilizatorii serviciilor de interes general au o percepție negativă asupra raportului calitate-preț. Acesta pare a fi aspectul care îi nemulțumește în cea mai mare măsură pe consumatori. Mai mult de 4 din 10 utilizatori ai serviciilor de transport feroviar interurban (42%), și de telefonie mobilă (42%) și fixă (41%) consideră că prețul acestor servicii nu este justificat. Mai mult, un sfert dintre utilizatorii serviciilor de telefonie mobilă și fixă declară că termenii contractului lor cu operatorii sunt nerezonabili (25% respectiv 24%).
- Calitatea generală a fiecărui serviciu este percepută în mod pozitiv de către utilizatori. În timp ce 94% dintre utilizatorii de energie electrică sau gaz consideră calitatea acestora ca fiind bună, 74% au un punct de vedere pozitiv asupra transportului feroviar interurban. Calitatea acestui mijloc de transport este percepută negativă de un sfert dintre utilizatori (24%). Cu cât utilizatorii sunt mai în vârstă, cu atât tind să fie mai nemulțumiți de calitatea serviciilor. Utilizatorii mai sunt nemulțumiți și de informațiile pe care le primesc de la furnizorii de servicii; procentul variază între 82% în cazul informațiilor primite de la operatorii de telefonie fixă și 72% în cazul serviciilor de transport feroviar interurban.
- Marea majoritate a utilizatorilor serviciilor de interes general din Uniunea Europeană sunt nemulțumiți de calitatea sprijinului acordat clienților. Procentul celor nemulțumiți variază de la 79% în cazul sprijinului acordat consumatorilor de operatorii de telefonie mobilă și companiile de electricitate la 69% în cazul în cazul transportului feroviar interurban. Mulțumirea consumatorilor în privința sprijinului acordat clienților în general a scăzut în ultimii doi ani.
- 9 din 10 cetățeni ai Uniunii Europene consideră că serviciile de furnizare a energiei electrice și apei sunt sigure (89%). Trei sferturi dintre oamenii intervievați consideră că serviciile de transport urban și cele de furnizare a gazului sunt sigure (75%). Două treimi dintre cetățenii Uniunii Europene afirmă că serviciile de telefonie mobilă și cele de transport feroviar interurban sunt sigure (69%).

- Cu toate ca mai putin de 10% dintre consumatori au adresat o plangere unui furnizor de servicii in ultimele 12 luni, acesti utilizatori nemultumiti tind sa fie nemultumiti si de modul in care le-au fost rezolvate plangerile; aceasta este in general in legatura cu serviciile de transport. Circa 58% dintre respondentii care au adresat o plangere serviciilor de transport urban considera ca plangerea lor nu a fost tratata corespunzator (31% “destul de rau”, 27% “foarte rau”), iar 58% dintre cei care au facut plangeri legate de transportul feroviar interurban au exprimat aceleasi opinii.
- O analiza a nivelului mediu de multumire/nemultumire calculat pe baza a sase aspecte ale serviciilor de interes general (accesibilitate, raportul calitate-pret, calitate, informatii, contracte si sprijinul acordat clientilor) indica faptul ca serviciile postale au obtinut cel mai inalt nivel de multumire (77%), iar serviciile de transport feroviar interurban au obtinut cel mai scazut nivel (66%). Aceasta medie nu evidentiaza diferente de opinie intre rezultatele obtinute in cele 15 State Membre si cele inregistrate in noile State Membre.