

## ANALIZE DETALIAȚE

### PRIVIND SERVICIILE COMUNITARE DE UTILITĂȚI PUBLICE





„MONITORIZAREA ȘI EVALUAREA INTEGRATĂ A PERFORMANȚEI SERVICIILOR PUBLICE”  
Cod MySMIS12758/Cod SIPOCA 616



Subactivitatea A6.1 - Realizarea de analize detaliate privind  
serviciile comunitare de utilități publice  
STUDIUL CANTITATIV (TIP CATI)

Cod MySMIS 127589 / Cod SIPOCA 616

BENEFICIAR: Secretariatul General al Guvernului  
PARTENERI: Ministerul Dezvoltării, Lucrărilor Publice și Administrației,  
Patronatul Serviciilor Publice

IULIE 2023



## Cuprins

<b>CUPRINS</b> .....	<b>3</b>
<b>1 RAPORT - ALIMENTAREA CU APĂ POTABILĂ</b> .....	<b>6</b>
1.1 REZUMAT .....	6
1.2 METODOLOGIE.....	15
1.3 PREZENTAREA REZULTATELOR .....	16
1.3.1 Comportament de utilizator .....	16
1.3.2 Evaluare generală .....	19
1.3.3 Informare .....	25
1.3.4 Calitate.....	28
1.3.5 Accesibilitate.....	33
1.3.6 Recomandare.....	37
1.3.7 Structura eșantionului .....	38
<b>2 RAPORT - CANALIZAREA ȘI EPURAREA APELOR UZATE</b> .....	<b>42</b>
2.1 REZUMAT .....	42
2.2 METODOLOGIE.....	44
2.3 PREZENTAREA REZULTATELOR .....	45
2.3.1 Comportament de utilizator .....	45
2.3.2 Evaluare generală .....	49
2.3.3 Informare .....	52
2.3.4 Calitate.....	57
2.3.5 Accesibilitate.....	59
2.3.6 Recomandare.....	62
2.3.7 Structura eșantionului .....	65
<b>3 RAPORT - COLECTAREA, CANALIZAREA ȘI EVACUAREA APELOR PLUVIALE</b> .....	<b>69</b>
3.1 REZUMAT .....	69
3.2 METODOLOGIE.....	73
3.3 PREZENTAREA REZULTATELOR .....	74
3.3.1 Comportament de utilizator .....	74

3.3.2	Evaluare generală .....	76
3.3.3	Informare .....	78
3.3.4	Calitate .....	81
3.3.5	Accesibilitate .....	82
3.3.6	Recomandare .....	84
3.3.7	Structura eșantionului .....	85
<b>4</b>	<b>RAPORT - SALUBRIZAREA LOCALITĂȚILOR .....</b>	<b>89</b>
4.1	REZUMAT .....	89
4.2	METODOLOGIE .....	92
4.3	PREZENTAREA REZULTATELOR .....	93
4.3.1	Comportament de utilizator .....	93
4.3.2	Evaluare generală .....	96
4.3.3	Informare .....	100
4.3.4	Calitate .....	104
4.3.5	Accesibilitate .....	105
4.3.6	Recomandare .....	108
4.3.7	Structura eșantionului .....	109
<b>5</b>	<b>RAPORT - ALIMENTAREA CU ENERGIE TERMICĂ ÎN SISTEM CENTRALIZAT .....</b>	<b>113</b>
5.1	REZUMAT .....	113
5.2	METODOLOGIE .....	115
5.3	PREZENTAREA REZULTATELOR .....	118
5.3.1	Evaluare generală .....	118
5.3.2	Informare .....	123
5.3.3	Calitate .....	128
5.3.4	Accesibilitate .....	139
5.3.5	Recomandare .....	145
5.3.6	Structura eșantionului .....	149
<b>6</b>	<b>RAPORT - ILUMINATUL PUBLIC .....</b>	<b>153</b>
6.1	REZUMAT .....	153
6.2	METODOLOGIE .....	155
6.3	PREZENTAREA REZULTATELOR .....	156
6.3.1	Comportament de utilizator .....	156

6.3.2	Evaluare generală .....	161
6.3.3	Informare .....	165
6.3.4	Calitate .....	171
6.3.5	Accesibilitate .....	186
6.3.6	Recomandare .....	188
6.3.7	Structura eșantionului .....	190
<b>7</b>	<b>RAPORT - ALIMENTAREA CU GAZE NATURALE .....</b>	<b>194</b>
7.1	REZUMAT .....	194
7.2	METODOLOGIE .....	197
7.3	PREZENTAREA REZULTATELOR .....	198
7.3.1	Comportament de utilizator .....	198
7.3.2	Evaluare generală .....	199
7.3.3	Informare .....	202
7.3.4	Calitate .....	206
7.3.5	Accesabilitate .....	207
7.3.6	Recomandare .....	209
7.3.7	Structura eșantionului .....	210
<b>8</b>	<b>RAPORT - TRANSPORTUL PUBLIC DE CĂLĂTORI .....</b>	<b>214</b>
8.1	REZUMAT .....	214
8.2	METODOLOGIE .....	216
8.3	PREZENTAREA REZULTATELOR .....	217
8.3.1	Comportament de utilizator .....	217
8.3.2	Evaluare generală .....	223
8.3.3	Informare .....	227
8.3.4	Calitate .....	232
8.3.5	Accesibilitate .....	243
8.3.6	Recomandare .....	248
8.3.7	Structura eșantionului .....	251

## 1 Raport - Alimentarea cu apă potabilă

### 1.1 REZUMAT

#### Comportament de utilizator

Cea mai mare parte dintre respondenți afirmă că dețin o baie și un grup sanitar în locuința lor (92%), în timp ce 8% dintre respondenți au declarat că nu dispun de aceste facilități.

Conform rezultatelor studiului, într-o lună obișnuită, consumul de apă din rețeaua publică se distribuie astfel: 16% dintre respondenți declară că consumă peste 10 metri cubi de apă lunar, sugestiv pentru o gospodărie mai mare sau o gospodărie care are în componență și o grădină; 38% dintre respondenți declară că consumă între 5-10 metri cubi de apă lunar, ceea ce poate indica că aceștia au o gospodărie de dimensiuni medii; 44% dintre respondenți consumă până în 5 metri cubi de apă lunar, ceea ce indică un consum moderat iar 2% dintre respondenți declară că nu consumă deloc apă din rețeaua publică, ceea ce poate indica că aceștia folosesc alte surse de apă sau că au un consum extrem de redus de apă în general.

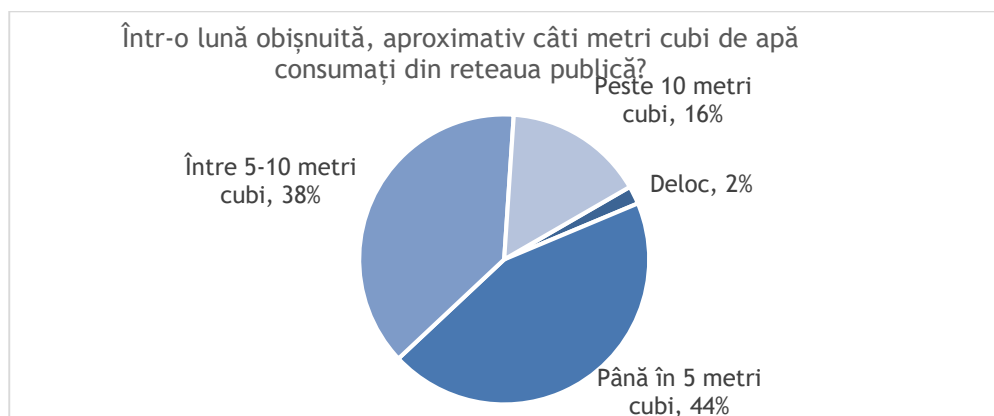


Figura 1. Eșantion total; Ponderat: bază n = 926; total n = 1103

Rezultatele sugerează că majoritatea respondenților au un consum moderat până la mediu de apă din rețeaua publică într-o lună obișnuită. Există și o mică proporție de respondenți care au un consum mai ridicat de apă, iar un număr foarte mic declară că nu consumă deloc apă din această sursă. Analizând consumul de apă pe regiuni de dezvoltare observăm că nu sunt diferențe semnificative statistic între regiuni, conform tabelului de mai jos:

Într-o lună obișnuită, aproximativ câți metri cubi de apă consumați din rețeaua publică	Nord-Est	Sud-Est	Sud (Muntenia)	Sud-Vest (Oltenia)	Vest	Nord-Vest	Centru	București-Ilfov
Deloc (nu am servicii de alimentare cu apă potabilă)	1%	5%	1%	0%	0%	2%	5%	2%
Pana in 5 metri cubi	55%	37%	38%	50%	53%	47%	40%	33%
Intre 5-10 metri cubi	33%	32%	46%	32%	39%	42%	40%	42%
Peste 10 metri cubi	11%	26%	15%	18%	8%	9%	15%	23%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Tabel 1. Într-o lună obișnuită, aproximativ câți metri cubi de apă consumați din rețeaua publică? cu Regiunea de dezvoltare Eșantion total, Ponderat; bază n = 1103; mărimea efectivă a eșantionului = 426

Analizând modul în care este utilizată apa din rețeaua publică, observăm că aproape toți respondenții folosesc apa din rețeaua publică în scopuri menajere, cum ar fi băutul, gătitul și spălatul (99%). Aproximativ un sfert dintre respondenți (23%) mai folosesc apa și pentru irigația grădinilor, gazonului sau altor suprafețe verzi. 22% dintre subiecți folosesc apa pentru animale.

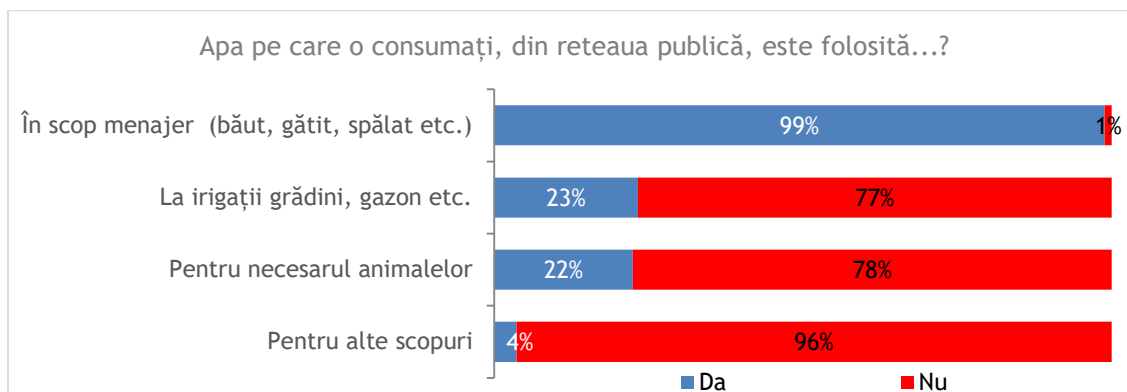


Figura 2. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1103

Rezultatele indică faptul că majoritatea respondenților utilizează apa din rețeaua publică în principal pentru scopuri menajere, dar un procent semnificativ o utilizează și pentru irigații și necesitățile animalelor. Utilizarea apei pentru irigații poate fi semnificativă, având în vedere impactul său asupra consumului total de apă într-o comunitate, mai ales în perioadele secetoase sau cu resurse de apă limitate.

### Evaluare generală

Opiniile celor chestionați privind corectitudinea înregistrării consumului de apă și canalizare sunt distribuite după cum urmează: trei sferturi dintre respondenți cred că plătesc atât de mult cât consumă (74%), ceea ce sugerează că aceștia consideră că înregistrarea consumului este corectă și că factura de apă reflectă cantitatea reală consumată; 14% dintre respondenți consideră că plătesc mai mult decât consumă, ceea ce sugerează că aceștia au suspiciuni că facturarea consumului de apă poate fi supraevaluat. Doar 1% dintre respondenți consideră că plătesc mai puțin decât consumă, ceea ce poate indica o posibilă neregulă în facturarea consumului de apă sau o percepție greșită a situației financiare.

În cazul regiunii Sud-Est, utilizatorii din această parte a țării declară că plătesc mai mult decât consumă într-o proporție de 30%, mult peste procentele înregistrate de celelalte regiuni. Oarecum în antiteză se află respondenții din regiunea Sud-Vest (Oltenia) care afirmă într-o proporție semnificativă statistic mai mare (5%) că plătesc mai puțin decât consumă.

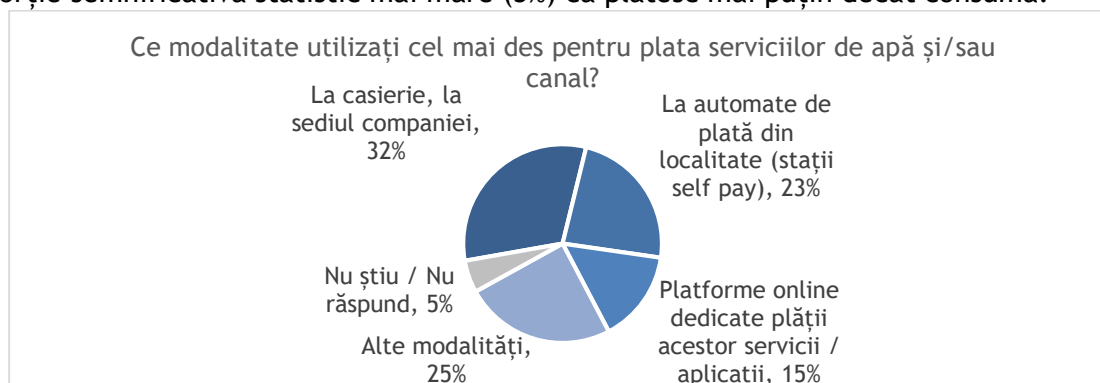


Figura 3. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1103

Aproximativ o treime dintre respondenți utilizează plata serviciilor de apă/canal la casierie, la sediul companiei furnizoare de apă (32%), 23% dintre respondenți utilizează automatele de plată din localitate (stațiile self-pay); iar 15% utilizează platformele online dedicate plății serviciilor de apă și canal sau aplicații mobile. 25% dintre respondenți utilizează alte modalități de plată, care nu au fost specificate în sondaj (metode de plată precum transferurile bancare, plăți prin intermediul serviciilor de internet banking sau alte opțiuni disponibile în funcție de specificul fiecărui furnizor de apă).

În comportamentul de plată al facturilor apar diferențe semnificativ statistice în cazul unor regiuni și anume observăm că cei din Nord-Est preferă cu precădere să achite facturile operatorului la automatele de plată (stații self pay) pe când cei din regiunea București-Ilfov aleg această modalitate în ultimul rând, aceștia preferând să achite facturi pe prin intermediul platformelor online sau prin aplicații de plată, fapt care elimină deplasarea. Deși această modalitate este mai comodă, cei din regiunea Sud (Muntenia) o aleg în cea mai mică proporție.

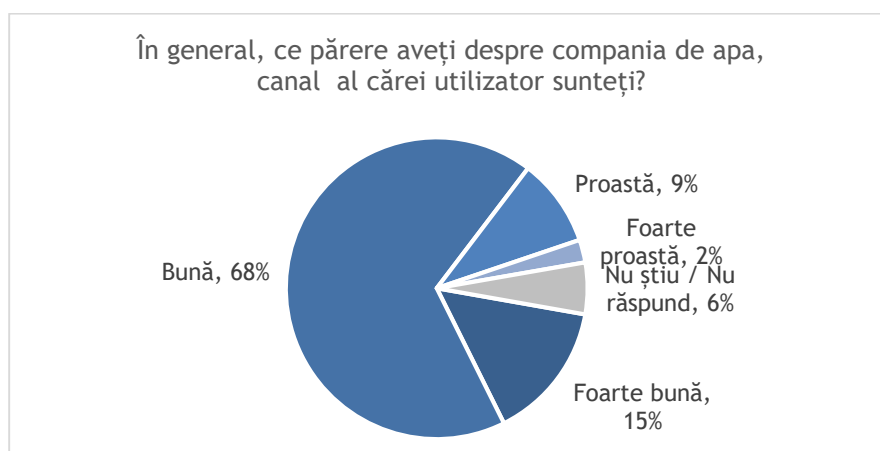


Figura 4. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1103

Marea majoritate dintre respondenți (83%) au o părere bună (68%) și foarte bună (15%) despre companie, ceea ce indică că aceștia sunt mulțumiți de serviciile și calitatea furnizate de aceasta și consideră că compania își îndeplinește în mare parte responsabilitățile.

11% dintre respondenți au o părere proastă și foarte proastă despre companie, indicând că un procent mic, dar semnificativ, al utilizatorilor nu sunt mulțumiți de serviciile sau calitatea furnizate de companie.

Aceste rezultate arată că majoritatea utilizatorilor au o părere pozitivă despre compania de apă și canal pe care o utilizează, ceea ce poate indica o bună gestionare și furnizare a serviciilor de apă și canalizare. Totuși, există și un procent mic de utilizatori nemulțumiți, ceea ce poate reprezenta o oportunitate pentru companie de a identifica și remedia eventualele probleme și de a îmbunătăți experiența utilizatorilor. Opiniile utilizatorilor pot influența imaginea și reputația companiei, precum și nivelul de satisfacție al clienților, ceea ce poate fi important în menținerea unor relații pozitive și durabile cu utilizatorii serviciilor de apă și canal.

- Gradul de satisfacție al utilizatorilor serviciului de alimentare cu apă potabilă este dominat de respondenții care consideră că acest serviciu răspunde în mare (58%) și foarte mare măsură (18%) așteptărilor lor.
- Evaluarea utilizatorilor asupra stării rețelei publice de apă potabilă este în consonanță cu aprecierile lor privind compania, astfel 81% consideră că starea rețelei publice de apă potabilă este bună (67%) și foarte bună (14%), ceea ce indică că majoritatea subiecților sunt mulțumiți de calitatea și performanța rețelei și au încredere în serviciul oferit, îndeplinind în cea mai mare parte așteptările lor.

- 10% dintre respondenți consideră că starea rețelei publice de alimentare cu apă potabilă este proastă, iar 4% o apreciază ca fiind chiar foarte proastă indicând că un procent mic, dar semnificativ, al utilizatorilor are anumite nemulțumiri privind calitatea și eficiența rețelei.

Regiunea de dezvoltare	Nord-Est	Sud-Est	Sud (Muntenia)	Sud-Vest (Oltenia)	Vest	Nord-Vest	Centru	București-Ilfov
Foarte bună	17%	11%	7%	11%	14%	17%	25%	12%
Bună	73%	68%	82% ↑	73%	52%	62%	56%	63%
Proastă	5%	8%	6%	10%	22%	13%	9%	16%
Foarte proastă	2%	9% ↑	2%	3%	8%	2%	3%	5%
Nu știu / Nu răspund	3%	4%	3%	3%	4%	6%	7%	4%

Tabel 2. Cum ați evalua starea rețelei publice de apă potabilă? cu Regiunea de dezvoltare Eșantion total, Ponderat; bază n = 1103; mărimea efectivă a eșantionului = 528 (48%)

Singurele diferențe semnificative statistic apar la regiunea Sud (Muntenia) care are o părere bună despre starea rețelei în proporție covârșitoare de 82% și regiunea Sud-Est care este de părere că starea rețelei din această zonă este foarte proastă într-o proporție semnificativ mai mare (9%) decât în restul regiunilor.

Rezultatele studiului indică faptul că, din perspectiva utilizatorilor din localitatea respectivă:

- Puțin peste trei sferturi dintre cei care au răspuns întrebărilor noastre (76%) dau vina pe compania de apă și canal pentru starea actuală a rețelei de apă. Aceasta fapt înseamnă că majoritatea utilizatorilor consideră că furnizorul de apă și canal are un rol cheie în asigurarea calității și eficienței rețelei de apă.
- Parte semnificativă a utilizatorilor (46%) consideră cred că Primarul este responsabil pentru starea actuală a rețelei de apă, fiind convinși că acesta are o implicare importantă în gestionarea și dezvoltarea rețelei de apă din localitate.
- 44% consideră Consiliul Local ca fiind responsabil pentru starea actuală a rețelei de apă. Acest procent similar cu cel al primarului sugerează că utilizatorii consideră în aproape aceeași măsură Consiliul Local responsabil de deciziile și acțiunile legate de rețeaua de apă.
- 21% cred că Guvernul este responsabil pentru starea actuală a rețelei de apă, în timp ce doar 18% cred că Parlamentul are această responsabilitate. Aceste procente mai mici ne arată că utilizatorii consideră că responsabilitatea pentru rețeaua de apă se concentrează mai mult la nivel local și în mâinile companiei de apă și canal.

În concluzie, majoritatea utilizatorilor consideră Compania de apă responsabilă de starea actuală a rețelei de apă din localitatea lor.

Observăm că cei din regiunea de dezvoltare Vest se diferențiază semnificativ față de celelalte regiuni crezând într-o proporție semnificativ mai mică decât ceilalți că primarul sau guvernul sau parlamentul ar fi de vină pentru starea rețelei de apă potabilă din localitățile de domiciliu.

## Informare

În general, rezultatele sondajului arată că majoritatea respondenților se informează din diferite surse cu privire la comunicările companiei de apă și canal. Astfel 36% dintre respondenți se informează de la sediul companiei de apă și canal, ceea ce indică că un procent semnificativ de utilizatori preferă să obțină informații direct de la furnizorul serviciilor.

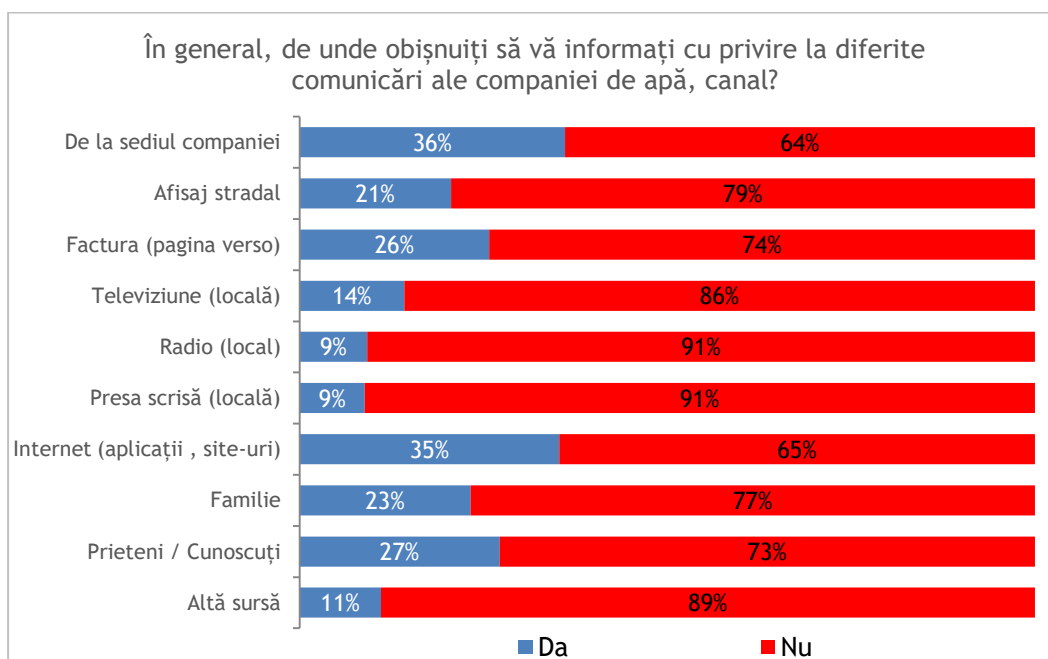


Figura 5. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1103

Majoritatea utilizatorilor obișnuiesc să se informeze cu privire la diferite comunicări ale companiei de apă/canal de la sediului companiei, prin intermediul internetului și a recomandărilor personale. Afișajul stradal, televiziunea, radio și presa locală au o influență mai redusă, iar o mică parte utilizează alte surse de informare.

De notat că utilizatorii din regiunea București-Ilfov se informează cu privire la diferite comunicări ale companiei de apă într-o proporție semnificativ statistic mai mare decât în celelalte regiuni de pe Internet (aplicații, site-uri).

Da

(întrebare cu răspuns multiplu)

	Nord-Est	Sud-Est	Sud (Muntenia)	Sud-Vest (Oltenia)	Vest	Nord-Vest	Centru	București-Ilfov
De la sediul companiei	14%	13%	20%	9%	8%	13%	16%	8%
Afișaj stradal	19%	10%	16%	10%	7%	10%	17%	9%
Factura (pagina verso)	17%	11%	15%	10%	10%	14%	11%	12%
Televiziune (locală)	12%	13%	14%	13%	7%	9%	15%	17%
Radio (local)	12%	10%	16%	10%	3%	10%	18%	21%
Presa scrisă (locală)	14%	10%	13%	8%	5%	11%	15%	23%
Internet (aplicații, site-uri)	18%	10%	13%	9%	9%	10%	12%	19% ↑
Familie	16%	13%	16%	9%	12%	8%	13%	13%
Prieteni, cunoscuți	16%	12%	16%	9%	13%	8%	14%	12%
Altă sursă	16%	12%	12%	17%	9%	7%	15%	13%

Tabelul 3. În general, de unde obișnuți să vă informați cu privire la diferite comunicări ale companiei de apă, canal? cu Regiunea de dezvoltare Eșantion total, Ponderat; bază n = 1103; mărimea efectivă a eșantionului = 450

- Un număr mare de utilizatori (71%) nu vizitează site-ul companiei de apă și/sau canal cu regularitate, deoarece declară că nu l-au accesat deloc în ultimele 6 luni. Alți 15% dintre respondenți au menționat că au consultat site-ul mai rar, în timp ce 11% au afirmat că l-au accesat lunar, ceea ce sugerează că au verificat informațiile și comunicările companiei aproximativ o dată pe lună.
- Doar 1% dintre participanți au declarat că accesează site-ul zilnic sau săptămânal, indicând astfel că doar o proporție foarte mică dintre utilizatori utilizează platforma online în mod frecvent.
- Respondenții din regiunea Sud consultă site-ul zilnic într-o proporție semnificativ mai mare decât cei din celelalte regiuni de dezvoltare.
- Cei mai mulți dintre cei chestionați (61%) afirmă că știu cum să acționeze în cazul în care doresc să raporteze o avarie la rețeaua de apă. Cu toate acestea, un procent semnificativ (38%) ar putea întâmpina dificultăți în această situație, neștiind cum să procedeze.
- Doar 15% dintre respondenți au fost nevoiți să raporteze avarii sau alte incidente companiei de apă, în timp ce majoritatea covârșitoare (85%) nu a avut astfel de necesități.
- În ceea ce privește modalitatea de a raporta neregulile identificate în serviciul de alimentare cu apă, cei mai mulți respondenți (85%) s-au adresat direct operatorului, în timp ce o mică parte (13%) au ales să se adreseze autorităților și 4% au recurs la alte opțiuni precum administratori sau asociații de locatari.
- Deși majoritatea participanților (70%) afirmă că problemele raportate operatorului au fost soluționate rapid, totuși există un procent semnificativ (28%) care au experimentat dificultăți în obținerea soluțiilor la problemele semnalate în timpul așteptării.

## Calitate

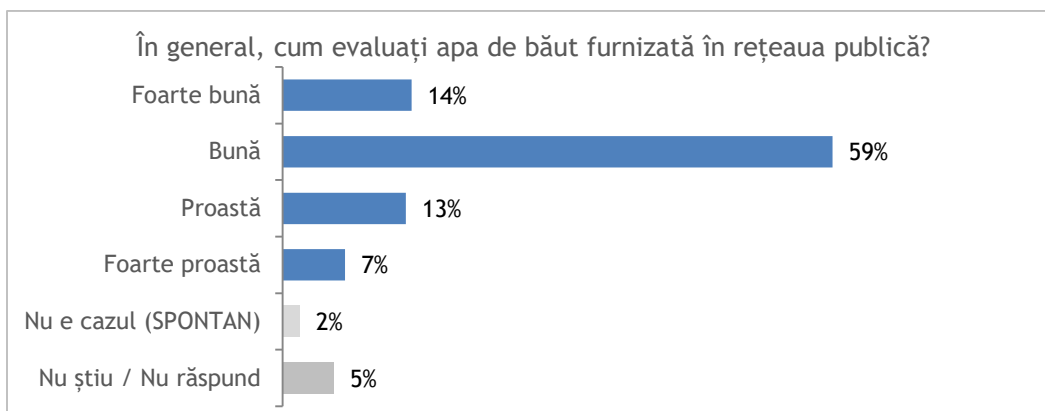


Figura 6. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1103

Majoritatea respondenților au o părere favorabilă despre apa de băut furnizată în rețeaua publică, iar evaluarea generală este în principal pozitivă aceștia fiind mulțumiți de calitatea apei pe care o primesc în rețeaua publică, astfel 73% dintre respondenți au evaluat calitatea apei ca fiind bună (59%) sau foarte bună (14%).

Totuși 20% dintre respondenți au evaluat calitatea apei ca fiind proastă 13% sau foarte proastă (7%), ceea ce reprezintă o proporție semnificativă de utilizatori care nu sunt mulțumiți de calitatea apei.

Este important de menționat că aceste evaluări pot reflecta diferite percepții ale utilizatorilor, iar factori precum regiunea geografică, infrastructura și gestionarea rețelei de apă pot influența calitatea apei și, implicit, opinia utilizatorilor. În cazul celor care au evaluat apa ca fiind proastă, poate fi necesară o atenție sporită din partea autorităților și companiei de apă pentru a identifica și remedia eventualele probleme în furnizarea apei potabile.

Beneficiarii serviciului de alimentare cu apă potabilă din regiunea București-Ilfov evaluează calitatea apei ca fiind bună într-o măsură semnificativ statistic mai mică decât în restul țării.

Regiunea de dezvoltare	Nord-Est	Sud-Est	Sud (Muntenia)	Sud-Vest (Oltenia)	Vest	Nord-Vest	Centru	București-Ilfov
Foarte bună	21%	13%	9%	12%	6%	10%	26%	10%
Bună	64%	55%	66%	65%	57%	61%	59%	39% ↓
Proastă	7%	13%	13%	9%	16%	18%	10%	23%
Foarte proastă	2%	10%	5%	9%	11%	4%	4%	14%
Nu e cazul (SPONTAN)	1%	0%	1%	3%	1%	1%	0%	9% ↑
Nu știu / Nu răspund	5%	9%	6%	2%	9%	6%	1%	5%

Tabelul 4. în general, cum evaluați apa de băut furnizată în rețeaua publică? cu Regiunea de dezvoltare Eșantion total, Ponderat; bază n = 1103; mărimea efectivă a eșantionului = 549

Beneficiarii serviciului de alimentare cu apă potabilă din regiunea București-Ilfov evaluează calitatea apei ca fiind bună într-o măsură semnificativ statistic mai mică decât în restul țării.

Conform rezultatelor, jumătate dintre cei chestionați (50%) consideră că principalul motiv pentru calitatea nesatisfăcătoare a apei este gestionarea infrastructurii sau rețelei de apă de către companiile responsabile.

O treime dintre ei (33%) consideră că atât oamenii, prin neprotejarea mediului înconjurător, cât și industria au un impact negativ asupra calității apei furnizate și doar 3% dintre respondenți consideră că principalul motiv pentru calitatea nesatisfăcătoare a apei sunt oamenii.

15% dintre respondenți nu au oferit un răspuns clar cu privire la motivul pentru calitatea slabă a apei, sau pur și simplu nu au știu sau nu au dorit să răspundă.

Cea mai mare parte a utilizatorilor (68%) apreciază apa potabilă ca fiind mai degrabă rece, 27% consideră că apa potabilă este așa și așa iar abia 4% dintre respondenți resimt apa ca fiind mai degrabă caldută, călâie.

Majoritatea respondenților (71%) apreciază apa potabilă ca fiind mai degrabă curată, 12% consideră că apa potabilă este așa și așa, dar un procent important dintre respondenți declară că apa potabilă din localitatea lor fiind mai degrabă cu impurități (17%).

Analizând rezultatele observăm că majoritatea utilizatorilor (68%) apreciază apa potabilă din localitatea lor ca fiind mai degrabă potabilă, bună de băut. 14% dintre respondenți consideră că apa este așa și așa, ceea ce sugerează o percepție mixtă cu privire la calitatea apei și pot avea îndoieli cu privire la potabilitatea acesteia. Aproximativ aceeași procent ca și cei care declară că apa din localitatea lor conține impurități (17%) declară și că aceasta este mai degrabă nepotabilă (18%).

Cea mai mare parte a respondenților (73%) apreciază apa potabilă ca fiind mai degrabă fără miros, 14% consideră că apa potabilă este așa și așa iar un procent semnificativ dintre utilizatori declară că apa potabilă din localitatea lor este mai degrabă cu miros (13%).

Conform datelor, se observă că există o parte semnificativă a respondenților (17%) care consideră că apa potabilă din localitatea lor este mai degrabă cu impurități, ceea ce sugerează că acești utilizatori au impresia că apa poate conține elemente sau substanțe nedorite sau nepotrivite pentru consumul uman. În plus, tot 17% dintre respondenți declară că apa are mai degrabă gust neplăcut, iar 23% consideră că apa este așa și așa. Aceste două categorii de răspuns indică faptul că o parte semnificativă a utilizatorilor au rezerve sau îndoieli cu privire la calitatea gustului apei, sugerând că pot exista probleme sau nereguli cu privire la compoziția sau puritatea acesteia.

Pe de altă parte, 60% dintre respondenți apreciază că apa este mai degrabă cu gust plăcut, ceea ce arată că majoritatea utilizatorilor sunt mulțumiți de calitatea gustului.

Părerea respondenților cu privire la felul în care se asigură protecția mediului de către compania de apă este împărțită. Majoritatea respondenților (64%) consideră că protecția mediului asigurată de compania de apă este bună (56%) și foarte bună (8%), ceea ce sugerează că aceștia au o percepție pozitivă cu privire la eforturile și măsurile luate de companie pentru a proteja mediul înconjurător în timpul activităților de furnizare a apei.

Rezultatele arată că majoritatea respondenților se declară destul de mulțumiți de diferite aspecte legate de serviciile furnizate de compania de apă. În general, aproximativ jumătate dintre respondenți sunt destul de mulțumiți în ceea ce privește majoritatea categoriilor analizate.

Aproximativ 47% dintre respondenți sunt destul de mulțumiți și 13% sunt foarte mulțumiți de ușurința cu care pot lua legătura cu compania de apă, însă aproximativ o treime dintre ei nu au o părere definită sau consideră că nu este cazul să se pronunțe.

Approape jumătate dintre respondenți sunt mulțumiți de operativitatea și promptitudinea intervenției companiei de apă în cazul unei reclamații legate de canalizare, în timp ce 9% nu sunt mulțumiți.

Puțin peste jumătate dintre respondenți sunt foarte sau destul de mulțumiți de rezultatele intervențiilor companiei de apă în urma solicitărilor lor, însă 9% nu sunt mulțumiți iar 27% declară că nu au avut astfel de solicitări.

Majoritatea respondenților (82%) sunt mulțumiți și foarte mulțumiți de sistemul de încasare a facturilor al companiei de apă, indicând că îl consideră facil.

Ceva mai mult de jumătate (56%) dintre respondenți se declară mulțumiți de tarifele practicate de compania de apă, în timp ce mai bine de o treime dintre ei (35%) sunt nemulțumiți de acestea.

58% dintre respondenți sunt satisfăcuți de modul în care compania de apă comunică cu ei și îi informează, însă există și un procent important de 13% care se declară nemulțumiți de modul în care operatorul comunică cu clienții.

Majoritatea respondenților (62%) afirmă că sunt mulțumiți de amabilitatea angajaților companiei de apă, în timp ce 17% dintre ei spun că nu interacționează cu angajații furnizorului.

În ansamblu, majoritatea respondenților au o percepție pozitivă cu privire la serviciile și comunicarea companiei de apă, dar există și o parte semnificativă de respondenți care își exprimă nemulțumirea, mai ales când vine vorba de tarifele practicate.

### Accesibilitate

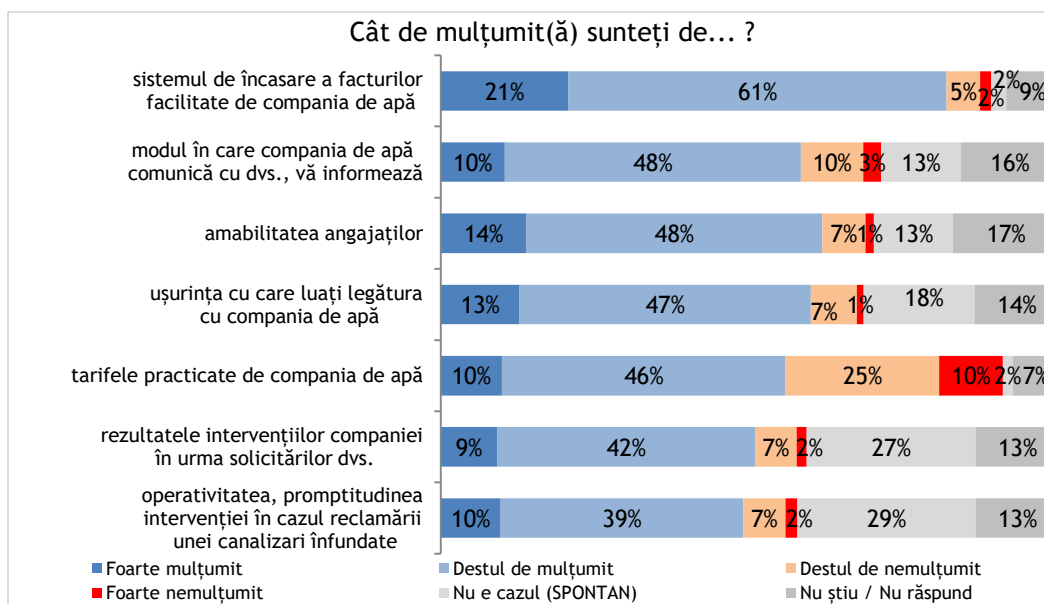


Figura 7. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1103

Motivul principal indicat de cei chestionați pentru nivelul lor de satisfacție cu compania de apă este legat de promptitudinea în intervenții, menționată de aproximativ 24% dintre participanți. Aceasta sugerează că cei care se simt mulțumiți de serviciile oferite de compania de apă apreciază rapiditatea cu care aceasta răspunde și rezolvă orice probleme sau solicitări. Pe locul doi se află 21% dintre respondenți, care declară că sunt mulțumiți de faptul că procesul de plată este simplu și ușor de realizat. Aproximativ 18% dintre participanți apreciază amabilitatea și comunicarea pozitivă a angajaților companiei de apă, ocupând astfel a treia poziție în clasament.

Rezultatele arată că promptitudinea în intervenții, ușurința plăților și comportamentul prietenos al angajaților companiei de apă sunt aspecte semnificative pentru mulți dintre respondenți în evaluarea serviciilor oferite de companie. Un nivel înalt de satisfacție în aceste domenii poate influența pozitiv percepția generală a serviciilor furnizate de către companie.

Cei care au exprimat o opinie negativă cu privire la compania de apă sunt în general de acord că tarifele practicate sunt principala sursă de nemulțumire (30%), iar acest lucru este susținut de faptul că 72% dintre aceștia consideră că tarifele sunt ridicate sau scumpe, conform răspunsurilor oferite la întrebarea ulterioară.

În mod semnificativ, respondenții din regiunea de dezvoltare Sud-Est manifestă o nemulțumire mai mare în ceea ce privește tarifele practicate de compania de apă la care sunt abonați.

Opiniile respondenților cu privire la ce ar trebui să fie îmbunătățit în ceea ce privește serviciul de alimentare cu apă din localitatea lor sunt variate, dar există câteva aspecte semnificative menționate. De exemplu, calitatea apei este menționată de 15% dintre respondenți, în timp ce prețul sau tariful practicat este menționat de 10% dintre cei chestionați. Aproximativ 8% consideră că infrastructura și rețeaua de apă ar trebui îmbunătățite pentru o distribuție mai eficientă și fiabilă a apei, iar 6% cred că sistemul de canalizare ar trebui îmbunătățit pentru a evita blocările și problemele legate de drenajul apei uzate.

Este interesant de remarcat că un sfert dintre participanții la studiu sunt complet mulțumiți de compania de apă și nu consideră că trebuie să îmbunătățească nimic în ceea ce privește serviciul oferit.

Coerent cu rezultatele anterioare, respondenții din regiunea Sud-Est consideră într-o măsură semnificativ mai mare că compania de apă ar trebui să-și îmbunătățească tarifele practicate, spre deosebire de cei din celelalte regiuni.

## 1.2 METODOLOGIE

**Volumul eșantionului:** 1.103 utilizatori ai sistemului public de alimentare cu apă potabilă 18+, la nivel național

**Tipul eșantionului:** Simplu, aleatoriu, RDD

**Reprezentativitate:** Eroare maximă tolerată:  $\pm 2,7\%$  Eșantion utilizatori - N=1103

**Metoda:** CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing)

**Perioadă de desfășurare:** 20 aprilie - 09 mai 2023

## 1.3 PREZENTAREA REZULTATELOR

### 1.3.1 Comportament de utilizator

Toți respondenții sunt beneficiari ai serviciului de alimentare cu apă potabilă din localitățile lor.

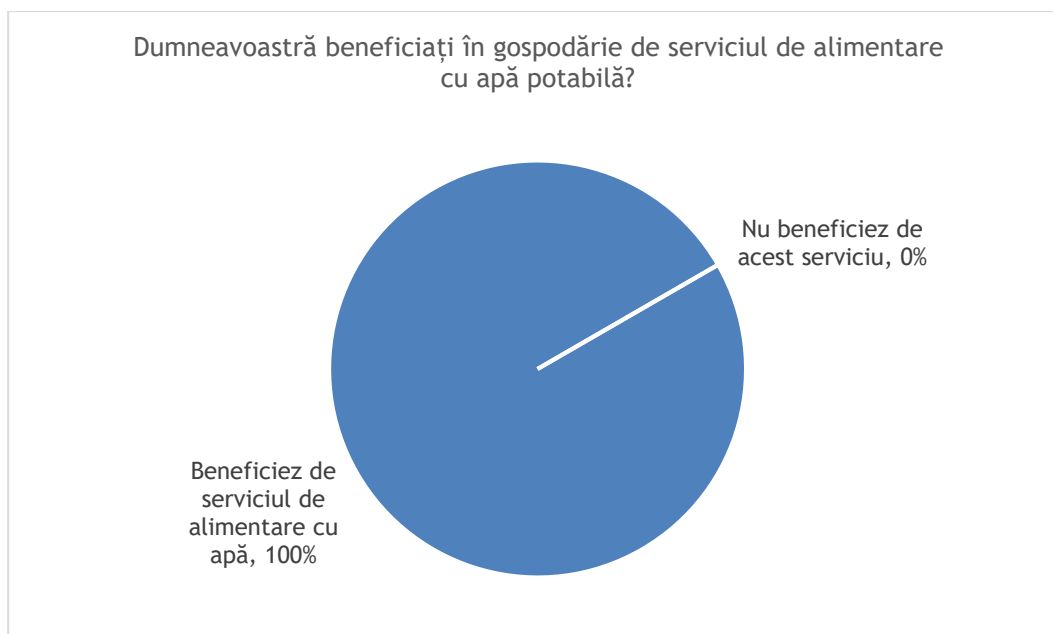


Figura 8. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1103

Cea mai mare parte dintre respondenți afirmă că dețin o baie și un grup sanitar în locuința lor (92%), în timp ce 8% dintre respondenți au declarat că nu dispun de aceste facilități.

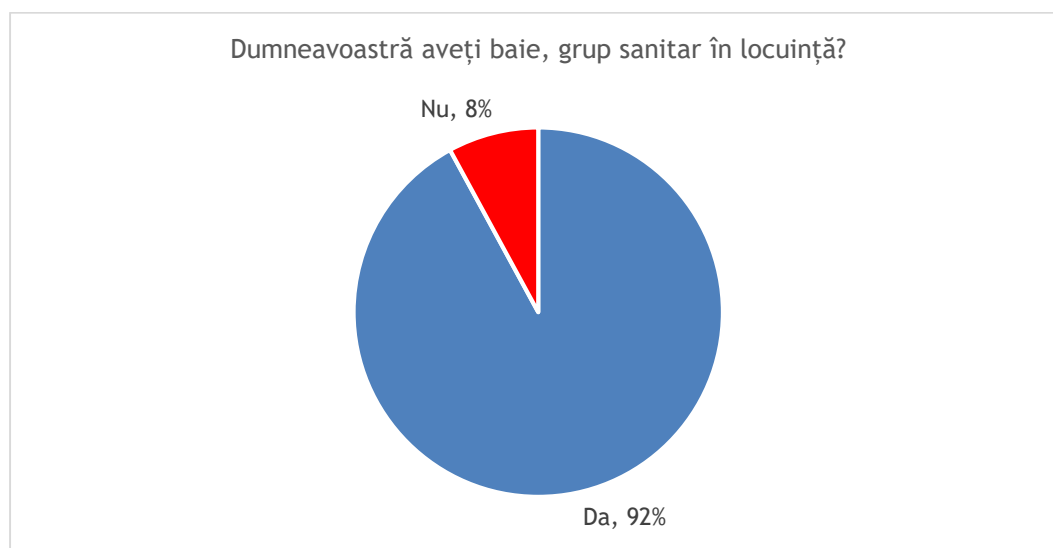


Figura 9. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1103

Conform rezultatelor studiului, într-o lună obișnuită, consumul de apă din rețeaua publică se distribuie astfel: 16% dintre respondenți declară că consumă peste 10 metri cubi de apă lunar, sugestiv pentru o gospodărie mai mare sau o gospodărie care are în componență și o grădină; 38% dintre respondenți declară că consumă între 5-10 metri cubi de apă lunar, ceea ce poate

indica că aceștia au o gospodărie de dimensiuni medii; 44% dintre respondenți consumă până în 5 metri cubi de apă lunar, ceea ce indică un consum moderat iar 2% dintre respondenți declară că nu consumă deloc apă din rețeaua publică, ceea ce poate indica că aceștia folosesc alte surse de apă sau că au un consum extrem de redus de apă în general.

Rezultatele sugerează că majoritatea respondenților au un consum moderat până la mediu de apă din rețeaua publică într-o lună obișnuită. Există și o mică proporție de respondenți care au un consum mai ridicat de apă, iar un număr foarte mic declară că nu consumă deloc apă din această sursă.

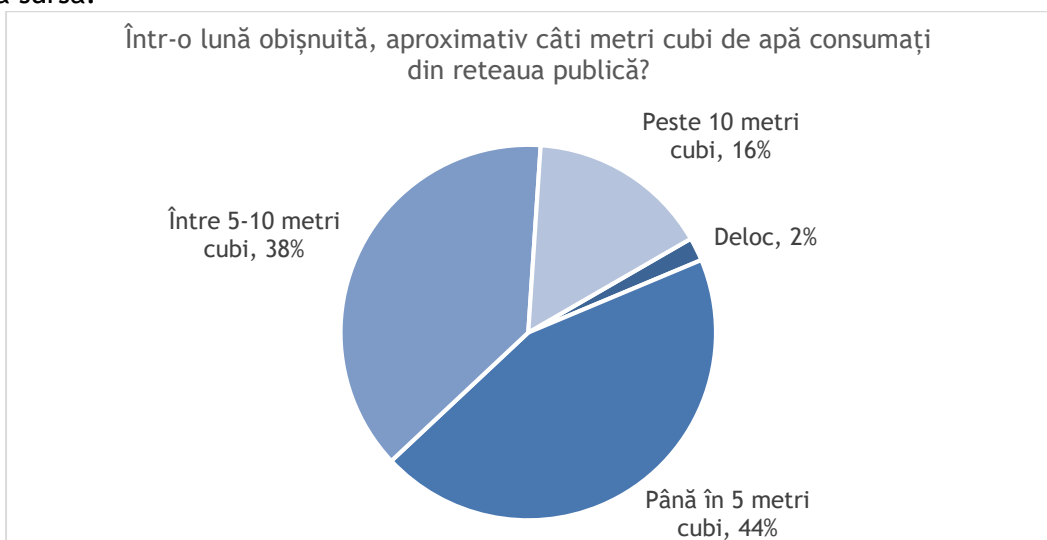


Figura 10. Eșantion total; Ponderat: bază n = 926; total n = 1103

Analizând consumul de apă pe regiuni de dezvoltare observăm că nu sunt diferențe semnificative statistic între regiuni, conform tabelului de mai jos:

Într-o lună obișnuită, aproximativ câți metri cubi de apă consumați din rețeaua publică	Nord-Est	Sud-Est	Sud (Muntenia)	Sud-Vest (Oltenia)	Vest	Nord-Vest	Centru	București-Ilfov
Deloc (nu am servicii de alimentare cu apă potabilă)	1%	5%	1%	0%	0%	2%	5%	2%
Până în 5 metri cubi	55%	37%	38%	50%	53%	47%	40%	33%
Între 5-10 metri cubi	33%	32%	46%	32%	39%	42%	40%	42%
Peste 10 metri cubi	11%	26%	15%	18%	8%	9%	15%	23%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Tabel 5. Într-o lună obișnuită, aproximativ câți metri cubi de apă consumați din rețeaua publică? cu Regiunea de dezvoltare Eșantion total, Ponderat; bază n = 1103; mărimea efectivă a eșantionului = 426

Analizând modul în care este utilizată apa din rețeaua publică, observăm că aproape toți respondenții folosesc apa din rețeaua publică în scopuri menajere, cum ar fi băutul, gătitul și spălatul (99%). Aceasta reprezintă utilizarea cea mai comună și esențială a apei pentru majoritatea gospodăriilor. Aproximativ un sfert dintre respondenți (23%) mai folosesc apa și pentru irigarea grădinilor, gazonului sau altor suprafețe verzi. 22% dintre subiecți folosesc apa pentru asigurarea necesarului animalelor, ceea ce sugerează că o parte dintre ei dețin animale pe lângă casă, mai ales în mediul rural și utilizează apa pentru a asigura hidratarea acestora. Mai există și un procent de 4% dintre cei intervievați care declară că utilizează apa din rețeaua publică pentru alte scopuri, care nu au fost specificate în sondaj.

Rezultatele indică faptul că majoritatea respondenților utilizează apa din rețeaua publică în principal pentru scopuri menajere (99%), iar un procent semnificativ o utilizează și pentru irigații și necesitățile animalelor (23%, respectiv 22%). Utilizarea apei pentru irigații poate fi semnificativă, având în vedere impactul său asupra consumului total de apă într-o comunitate, mai ales în perioadele secetoase sau cu resurse de apă limitate.

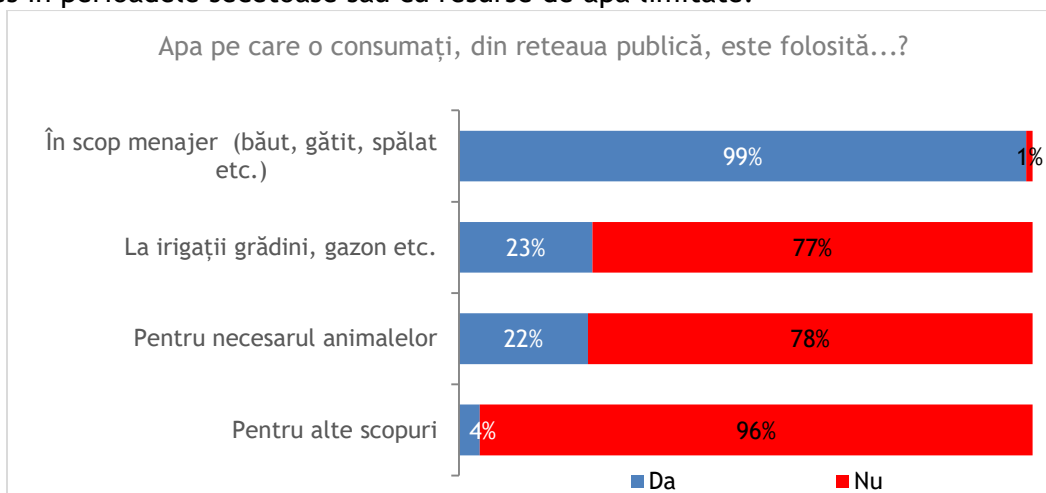


Figura 11. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1103

Opiniile celor chestionați privind corectitudinea înregistrării consumului de apă și canalizare sunt distribuite după cum urmează: trei sferturi dintre respondenți cred că plătesc atât de mult cât consumă (74%), ceea ce sugerează că aceștia consideră că înregistrarea consumului este corectă și că factura de apă reflectă cantitatea reală consumată; 14% dintre respondenți consideră că plătesc mai mult decât consumă, ceea ce sugerează că aceștia au suspiciuni că facturarea consumului de apă poate fi supraevaluat. Doar 1% dintre respondenți consideră că plătesc mai puțin decât consumă, ceea ce poate indica o posibilă neregulă în facturarea consumului de apă sau o percepție greșită a situației financiare. Un procent important dintre respondenți (11%) nu știu sau nu au răspuns la întrebare, ceea ce poate indica lipsa de informații sau de conștientizare cu privire la modul în care este înregistrat și facturat consumul de apă.

### 1.3.2 Evaluare generală

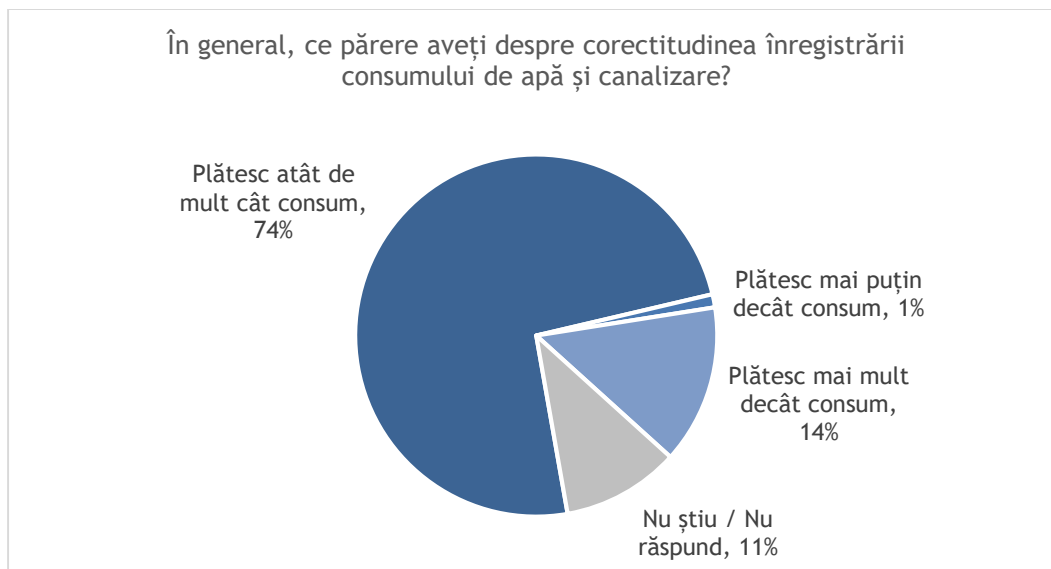


Figura 12. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1103

Interesant de remarcat este faptul că există două regiuni de dezvoltare care se poziționează semnificativ statistic diferit față de celelalte. În cazul regiunii Sud-Est, utilizatorii din această parte a țării declară că plătesc mai mult decât consumă într-o proporție de 30%, mult peste procentele înregistrate de celelalte regiuni. Oarecum în antiteză se află respondenții din regiunea Sud-Vest (Oltenia) care afirmă într-o proporție semnificativă statistic mai mare (5%) că plătesc mai puțin decât consumă.

Regiunea de dezvoltare	Nord-Est	Sud-Est	Sud (Muntenia)	Sud-Vest (Oltenia)	Vest	Nord-Vest	Centru	București-Ilfov
Plătesc atât de mult cât consum	77%	61%	82%	79%	73%	72%	75%	73%
Plătesc mai puțin decât consum	0%	3%	1%	5% ↑	0%	2%	1%	0%
Plătesc mai mult decât consum	12%	30% ↑	8%	9%	17%	10%	13%	17%
Nu știu / Nu răspund	11%	6%	9%	7%	10%	16%	11%	10%

Tabel 6. În general, ce părere aveți despre corectitudinea înregistrării consumului de apă și canalizare? cu Regiunea de dezvoltare Eșantion total, Ponderat; bază n = 1103; mărimea efectivă a eșantionului = 424

Când sunt întrebați despre modalitățile utilizate cel mai des pentru plata serviciilor de apă și/sau canal observăm că aproximativ o treime dintre respondenți utilizează plata la casierie, la sediul companiei furnizoare de apă(32%), fapt ce ne spune că o parte semnificativă a beneficiarilor acestui serviciu preferă să facă plățile direct la sediul furnizorului; 23% dintre respondenți utilizează automatele de plată din localitate (stațiile self-pay); iar 15% utilizează platformele online dedicate plății serviciilor de apă și canal sau aplicații mobile. Acest procent sugerează că o parte din respondenți preferă să facă plățile într-un mod mai comod și accesibil, fără a se mai deplasa pentru acest lucru. 25% dintre respondenți utilizează alte modalități de plată, care nu au fost specificate în sondaj. Aceasta poate include metode de plată precum transferurile bancare, plăți prin intermediul serviciilor de internet banking sau alte opțiuni disponibile în funcție de specificul fiecărui furnizor de apă.

Aceste rezultate pot fi relevante pentru furnizorii de apă în optimizarea canalelor de plată și în oferirea de opțiuni variate și eficiente pentru clienți. Totodată, aceste informații pot fi utile

pentru conștientizarea publicului cu privire la diferitele modalități de plată disponibile și la beneficiile utilizării serviciilor de plată online sau automate pentru a facilita procesul de plată a facturilor de apă și canal.

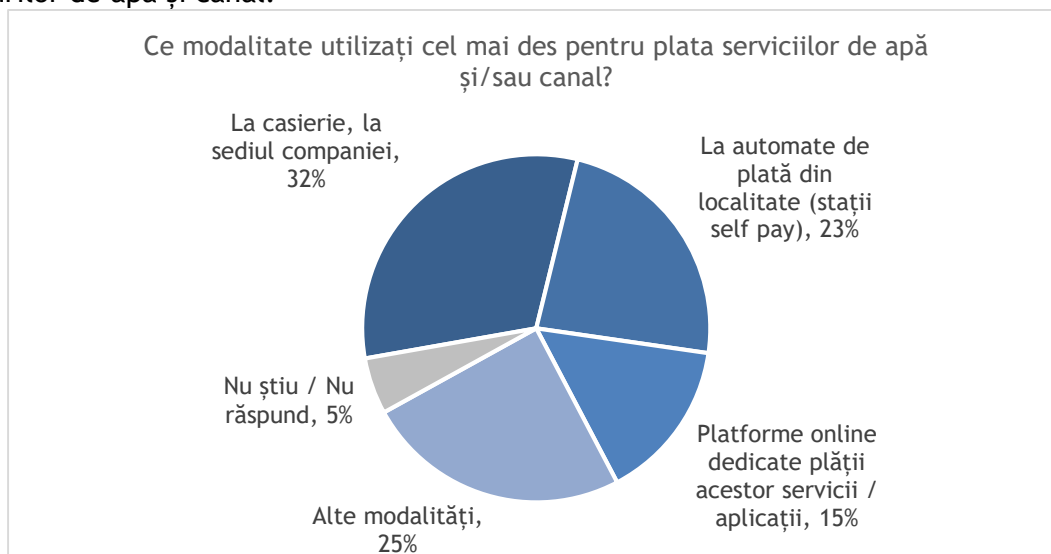


Figura 13. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1103

Totuși în comportamentul de plată al facturilor apar diferențe semnificativ statistice în cazul unor regiuni și anume observăm că cei din Nord-Est preferă cu precădere să achite facturile operatorului la automatele de plată (stații self pay) pe când cei din regiunea București-Ilfov aleg această modalitate în ultimul rând, aceștia preferând să achite facturi pe prin intermediul platformelor online sau prin aplicații de plată, fapt care elimină deplasarea. Deși această modalitate este mai comodă, cei din regiunea Sud (Muntenia) o aleg în cea mai mică proporție.

Regiunea de dezvoltare	Nord-Est	Sud-Est	Sud (Muntenia)	Sud-Vest (Oltenia)	Vest	Nord-Vest	Centru	București-Ilfov
La casierie, la sediul companiei	22%	40%	36%	37%	33%	28%	39%	22%
La automate de plată din localitate (stații self pay)	41%	17%	26%	12%	26%	26%	19%	12%
Platforme online dedicate plății acestor servicii / aplicații	12%	16%	7%	9%	10%	21%	15%	32%
Alte modalități	21%	23%	26%	40%	26%	14%	23%	30%
Nu știu / Nu răspund	4%	4%	5%	2%	5%	11%	4%	4%

Tabel 7. Ce modalitate utilizați cel mai des pentru plata serviciilor de apă și/sau canal? cu Regiunea de dezvoltare Eșantion total, Ponderat; bază n = 1103; mărimea efectivă a eșantionului = 439

Marea majoritate dintre respondenți (83%) au o părere bună (68%) și foarte bună (15%) despre companie, ceea ce indică că aceștia sunt mulțumiți de serviciile și calitatea furnizate de aceasta și consideră că compania își îndeplinește în mare parte responsabilitățile.

11% dintre respondenți au o părere proastă și foarte proastă despre companie, indicând că un procent mic, dar semnificativ, al utilizatorilor nu sunt mulțumiți de serviciile sau calitatea furnizate de companie.

Aceste rezultate arată că majoritatea utilizatorilor au o părere pozitivă despre compania de apă și canal pe care o utilizează, ceea ce poate indica o bună gestionare și furnizare a serviciilor de apă și canalizare. Totuși, există și un procent mic de utilizatori nemulțumiți, ceea ce poate reprezenta o oportunitate pentru companie de a identifica și remedia eventualele probleme și

de a îmbunătăți experiența utilizatorilor. Opiniile utilizatorilor pot influența imaginea și reputația companiei, precum și nivelul de satisfacție al clienților, ceea ce poate fi important în menținerea unor relații pozitive și durabile cu utilizatorii serviciilor de apă și canal.

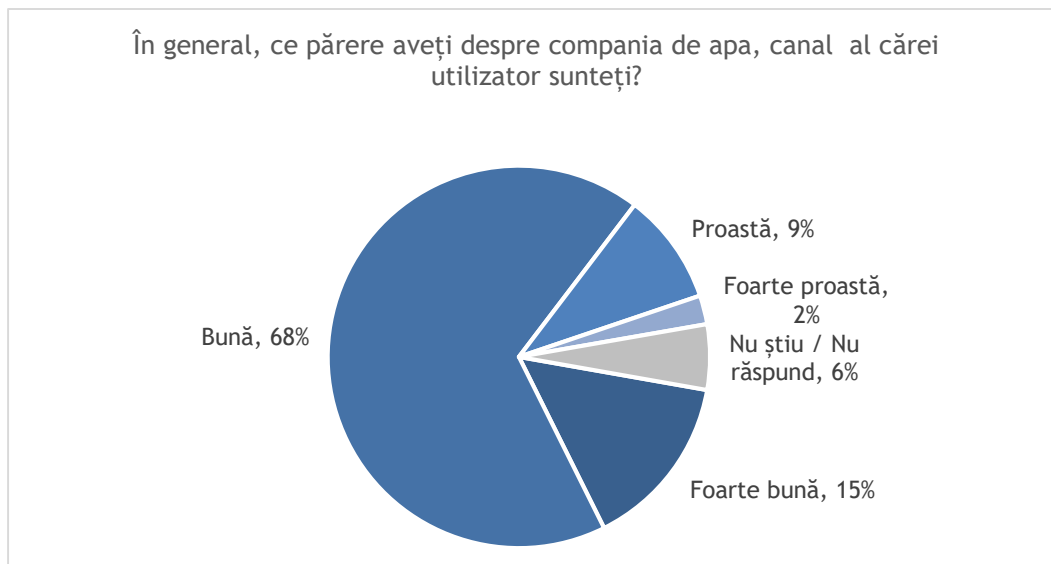


Figura 14. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1103

Gradul de satisfacție al utilizatorilor serviciului de alimentare cu apă potabilă este dominat de respondenții care consideră că acest serviciu răspunde în mare (58%) și foarte mare măsură (18%) așteptărilor lor, ceea ce indică faptul că aceștia sunt mulțumiți de calitatea și performanța serviciului furnizat.

15% dintre respondenți consideră că serviciul răspunde în mică măsură așteptărilor lor iar 4% dintre respondenți consideră că serviciul răspunde în foarte mică măsură sau deloc așteptărilor lor, ceea ce poate indica un nivel scăzut de satisfacție privind aspecte ale serviciului sau a nivelului de calitate oferit.

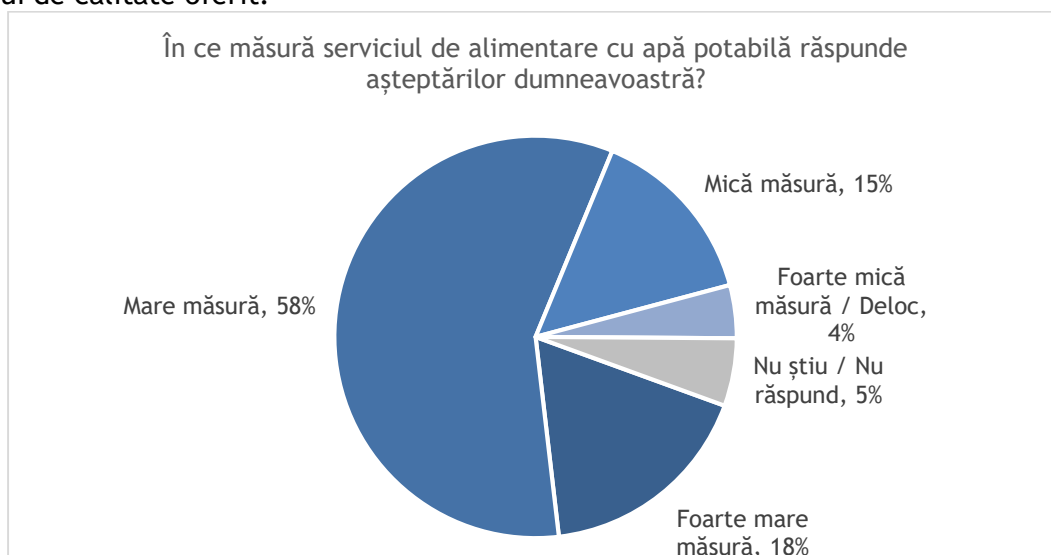


Figura 15. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1103

Evaluarea utilizatorilor asupra stării rețelei publice de apă potabilă este în consonanță cu aprecierile lor privind compania, astfel 81% consideră că starea rețelei publice de apă potabilă este bună (67%) și foarte bună (15%), ceea ce indică că majoritatea subiecților sunt mulțumiți de calitatea și performanța rețelei și au încredere în serviciul oferit, îndeplinind în cea mai mare parte așteptările lor.

10% dintre respondenți consideră că starea rețelei publice de alimentare cu apă potabilă este proastă, iar 4% o apreciază ca fiind chiar foarte proastă indicând că un procent mic, dar semnificativ, al utilizatorilor are anumite nemulțumiri privind calitatea și eficiența rețelei.

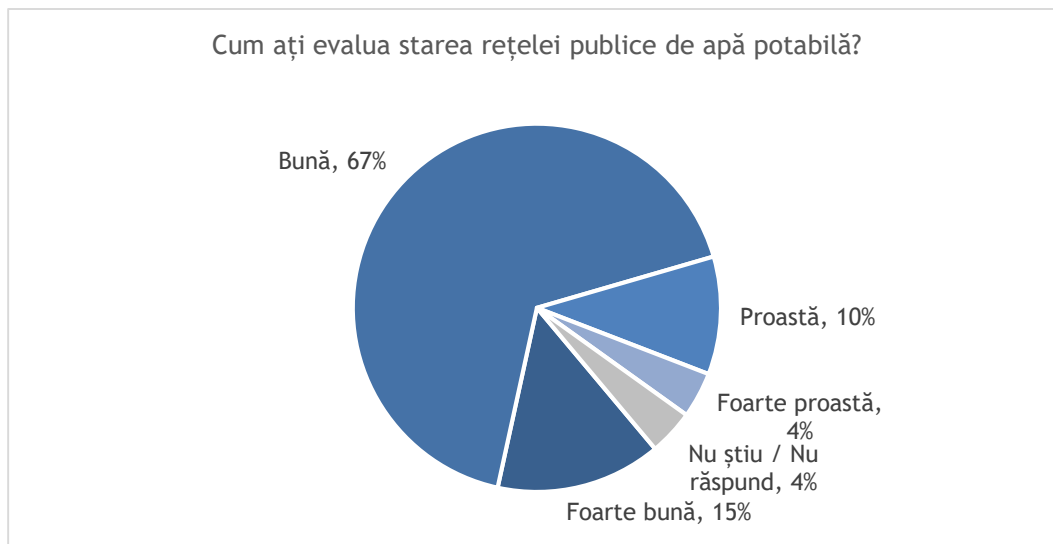


Figura 16. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1103

Singurele diferențe semnificativ statistice apar la regiunea Sud (Muntenia) care are o părere bună despre starea rețelei în proporție covârșitoare de 82% și regiunea Sud-Est care este de părere că starea rețelei din această zonă este foarte proastă într-o proporție semnificativ mai mare (9%) decât în restul regiunilor.

Regiunea de dezvoltare	Nord-Est	Sud-Est	Sud (Muntenia)	Sud-Vest (Oltenia)	Vest	Nord-Vest	Centru	București-Ilfov
Foarte bună	17%	11%	7%	11%	14%	17%	25%	12%
Bună	73%	68%	82% ↑	73%	52%	62%	56%	63%
Proastă	5%	8%	6%	10%	22%	13%	9%	16%
Foarte proastă	2%	9% ↑	2%	3%	8%	2%	3%	5%
Nu știu / Nu răspund	3%	4%	3%	3%	4%	6%	7%	4%

Tabel 8. Cum ați evalua starea rețelei publice de apă potabilă? cu Regiunea de dezvoltare Eșantion total, Ponderat; bază n = 1103; mărimea efectivă a eșantionului = 528 (48%)

Rezultatele studiului indică faptul că, din perspectiva utilizatorilor din localitatea respectivă:

Puțin peste trei sferturi dintre cei care au răspuns întrebărilor noastre (76%) dau vina pe compania de apă și canal pentru starea actuală a rețelei de apă. Aceasta fapt înseamnă că majoritatea utilizatorilor consideră că furnizorul de apă și canal are un rol cheie în asigurarea calității și eficienței rețelei de apă.

O parte semnificativă a utilizatorilor (46%) consideră cred că Primarul este responsabil pentru starea actuală a rețelei de apă, fiind convingși că acesta are o implicare importantă în gestionarea și dezvoltarea rețelei de apă din localitate.

44% consideră Consiliul Local ca fiind responsabil pentru starea actuală a rețelei de apă. Acest procent similar cu cel al primarului sugerează că utilizatorii consideră în aproape aceeași măsură Consiliul Local responsabil de deciziile și acțiunile legate de rețeaua de apă.

21% cred că Guvernul este responsabil pentru starea actuală a rețelei de apă, în timp ce doar 18% cred că Parlamentul are această responsabilitate. Aceste procente mai mici ne arată că utilizatorii consideră că responsabilitatea pentru rețeaua de apă se concentrează mai mult la nivel local și în mâinile companiei de apă și canal.

În concluzie, majoritatea utilizatorilor consideră Compania de apă responsabilă de starea actuală a rețelei de apă din localitatea lor. Totuși, primarul și Consiliul Local sunt și ei considerați responsabili de o parte semnificativă a utilizatorilor, în timp ce Guvernul și Parlamentul au un rol mai puțin evident în perspectiva lor.

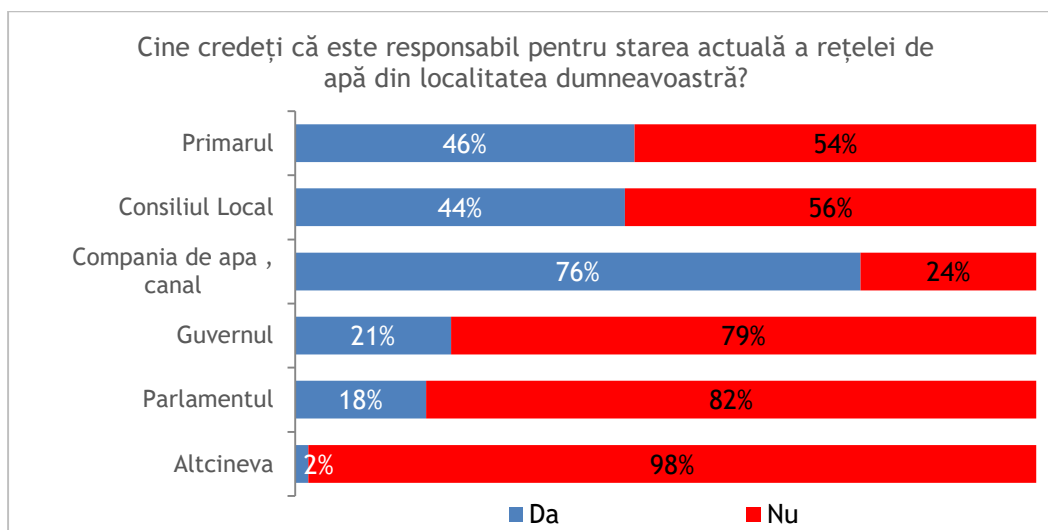


Figura 17. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1103

Observăm că cei din regiunea de dezvoltare Vest se diferențiază semnificativ față de celelalte regiuni crezând într-o proporție semnificativ mai mică decât ceilalți că primarul sau guvernul sau parlamentul ar fi de vină pentru starea rețelei de apă potabilă din localitățile de domiciliu.

Da

(întrebare cu răspuns multiplu)

	Nord-Est	Sud-Est	Sud (Muntenia)	Sud-Vest (Oltenia)	Vest	Nord-Vest	Centru	București-Ilfov
Primarul	21%	11%	18%	11%	5% ↓	12%	11%	11%
Consiliul Local	20%	11%	19%	10%	6%	10%	13%	12%
Compania de apă, canal	19%	13%	14%	9%	9%	11%	12%	13%
Guvernul	21%	16%	13%	10%	3% ↓	12%	8%	18%
Parlamentul	20%	18%	14%	11%	3% ↓	9%	9%	17%
Altcineva	6%	43%	3%	17%	5%	9%	6%	10%

Tabelul 9. Cine credeți că este responsabil pentru starea actuală a rețelei de apă din localitatea dumneavoastră? cu Regiunea de dezvoltare Eșantion total, Ponderat; bază n = 1103; mărimea efectivă a eșantionului = 416 (38%)

În general, rezultatele sondajului arată că majoritatea respondenților se informează din diferite surse cu privire la comunicările companiei de apă și canal. Astfel 36% dintre respondenți se informează de la sediul companiei de apă și canal, ceea ce indică că un procent semnificativ de utilizatori preferă să obțină informații direct de la furnizorul serviciilor.

35% dintre respondenți se informează prin intermediul internetului, inclusiv aplicații și site-uri. Acesta este un procent important, semnalând o preferință crescută pentru utilizarea platformelor online pentru obținerea informațiilor.

27% dintre respondenți se informează de la prieteni și cunoștințe. Acesta este un indicator că recomandările personale și experiențele altor utilizatori joacă un rol relevant în informarea privind comunicările companiei de apă și canal.

26% dintre respondenți se informează prin intermediul facturii de apă, pe pagina verso. Acesta rămâne un canal de informare tradițional și o sursă importantă de comunicare pentru o parte a utilizatorilor.

23% dintre respondenți se informează de la familie, ceea ce sugerează că anumite informații sunt discutate și transmise în cadrul familiei.

21% dintre respondenți se informează prin intermediul afișajului stradal. Acesta poate fi un mijloc de informare eficient, mai ales pentru comunicări de interes general.

Doar 14% dintre respondenți se informează de la televiziunea locală, în timp ce procentul celor care se informează de la radio și presa locală este de 9%. Aceste canale par să fie mai puțin folosite pentru obținerea informațiilor privind serviciile de apă și canal.

11% dintre respondenți se informează de la o altă sursă, ceea ce ar putea însemna alte canale de informare mai puțin utilizate sau specifice unor persoane individuale.

În concluzie, majoritatea utilizatorilor obișnuiesc să se informeze prin intermediul sediului companiei, internetului și recomandărilor personale. Afișajul stradal, televiziunea, radio și presa locală au o influență mai redusă, iar o mică parte utilizează alte surse de informare.

### 1.3.3 Informare

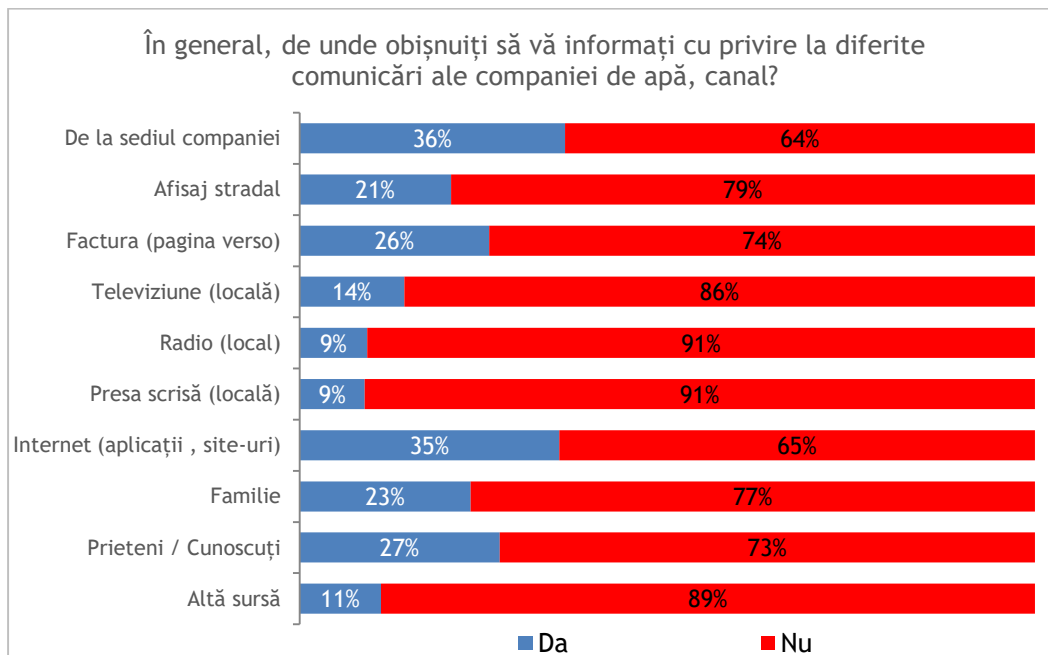


Figura 18. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1103

De notat că utilizatorii din regiunea București-Ilfov se informează cu privire la diferite comunicări ale companiei de apă într-o proporție semnificativ statistic mai mare decât în celelalte regiuni de pe Internet (aplicații, site-uri).

#### Da

(întrebare cu răspuns multiplu)

	Nord-Est	Sud-Est	Sud (Muntenia)	Sud-Vest (Oltenia)	Vest	Nord-Vest	Centru	București-Ilfov
De la sediul companiei	14%	13%	20%	9%	8%	13%	16%	8%
Afișaj stradal	19%	10%	16%	10%	7%	10%	17%	9%
Factura (pagina verso)	17%	11%	15%	10%	10%	14%	11%	12%
Televiziune (locală)	12%	13%	14%	13%	7%	9%	15%	17%
Radio (local)	12%	10%	16%	10%	3%	10%	18%	21%
Presa scrisă (locală)	14%	10%	13%	8%	5%	11%	15%	23%
Internet (aplicații, site-uri)	18%	10%	13%	9%	9%	10%	12%	19% ↑
Familie	16%	13%	16%	9%	12%	8%	13%	13%
Prieteni, cunoscuți	16%	12%	16%	9%	13%	8%	14%	12%
Altă sursă	16%	12%	12%	17%	9%	7%	15%	13%

Tabelul 10. În general, de unde obișnuiți să vă informați cu privire la diferite comunicări ale companiei de apă, canal? cu Regiunea de dezvoltare Eșantion total, Ponderat; bază n = 1103; mărimea efectivă a eșantionului = 450

Graficul ne arată că majoritatea utilizatorilor nu accesează site-ul companiei de apă și/sau canal cu o frecvență semnificativă 71% dintre ei declarând că nu au accesat niciodată site-ul companiei în ultimele 6 luni. 15% dintre respondenți au declarat că au accesat site-ul mai rar, iar 11% dintre respondenți au accesat site-ul lunar, indicând că au verificat informațiile și comunicările companiei aproximativ o dată pe lună.

Doar 1% dintre respondenți au accesat site-ul zilnic sau săptămânal, ceea ce indică că un procent foarte mic dintre utilizatori au folosit platforma online cu frecvență ridicată.

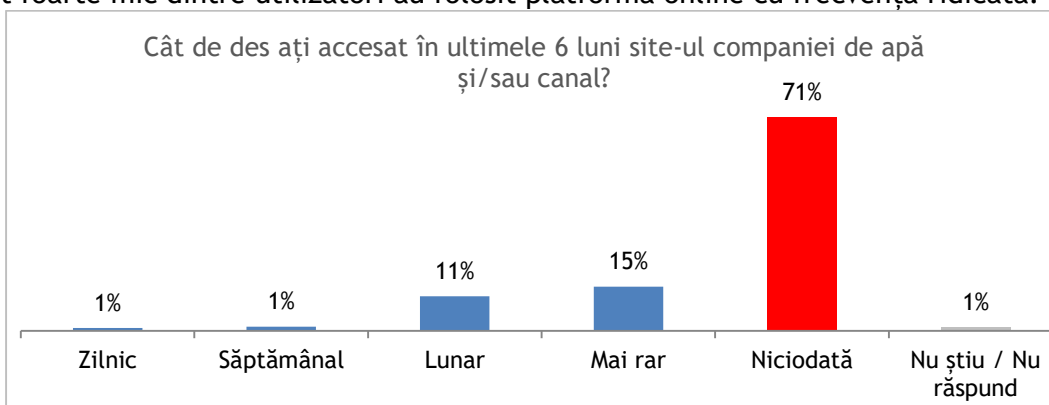


Figura 19. Eșantion total; Ponderat; bază n = 1103

Respondenții din regiunea Sud se informează zilnic într-o măsură semnificativ mai mare decât cei din celelalte regiuni de dezvoltare.

Regiunea de dezvoltare	Nord-Est	Sud-Est	Sud (Muntenia)	Sud-Vest (Oltenia)	Vest	Nord-Vest	Centru	București-Ilfov
Zilnic	0%	0%	5% ↑	0%	0%	1%	1%	0%
Săptămânal	1%	1%	0%	3%	5%	1%	1%	2%
Lunar	16%	11%	5%	7%	8%	11%	11%	21%
Mai rar	16%	13%	12%	13%	16%	23%	10%	12%
Niciodată	67%	72%	77%	76%	71%	63%	77%	63%
Nu știu / Nu răspund	0%	3%	1%	1%	0%	1%	0%	2%

Tabelul 11. Cât de des ați accesat în ultimele 6 luni site-ul companiei de apă și/sau canal? cu Regiunea de dezvoltare Eșantion total, Ponderat; bază n = 1103; mărimea efectivă a eșantionului = 549

Majoritatea celor chestionați (61%) declară că știu cum să procedeze în cazul în care doresc să reclame o avarie la rețeaua de apă. Totuși un procent semnificativ dintre respondenți (38%) ar avea probleme în cazul în care ar fi puși în această situație neștiind cum să acționeze.

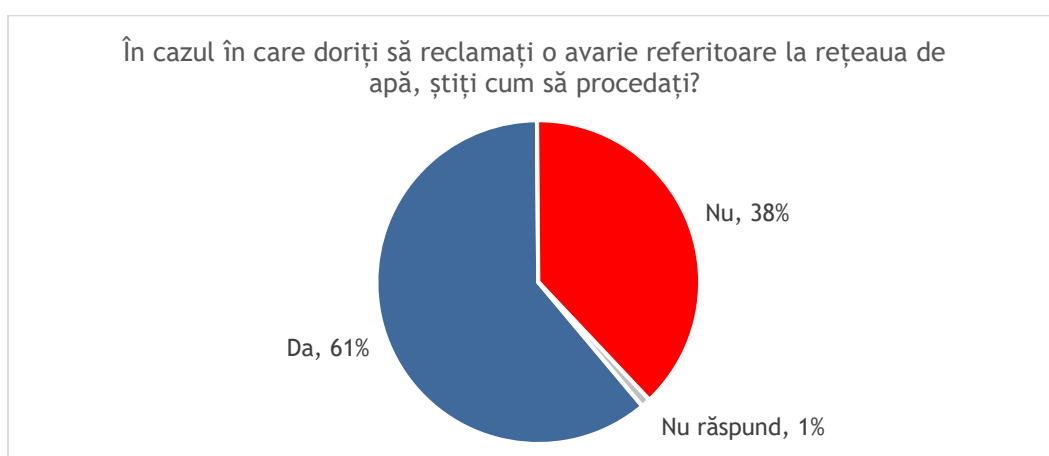


Figura 20. Eșantion total; Ponderat; bază n = 1103

Doar 15 % dintre subiecți au fost puși în situația de a fi nevoiți să reclame avarii sau alte incidente companiei de apă, pe când vasta majoritate (85%) nu a fost nevoită să se adreseze furnizorului.

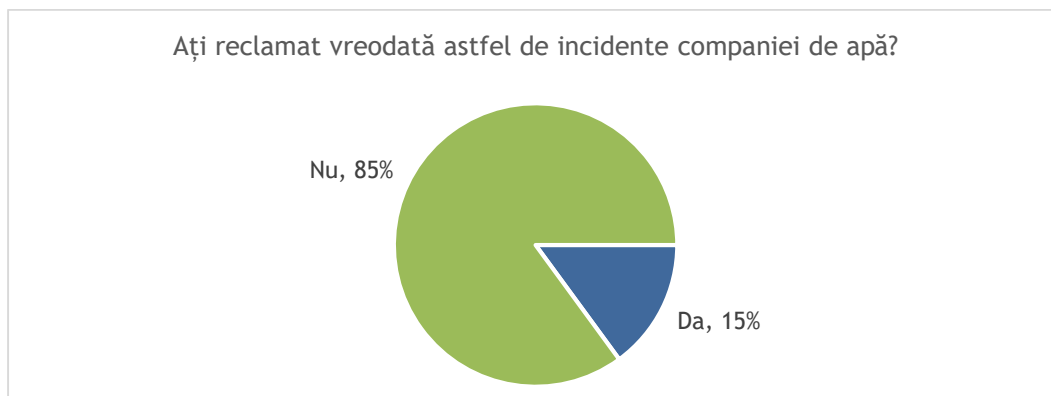


Figura 21. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1103

Cea mai mare parte a respondenților (78%) s-au îndreptat către operator pentru a reclama neregulile identificate la serviciul de alimentare cu apă, o mică parte s-au adresat autorităților (13%) iar 4% altcuiva (administrator / asociație de locatari / proprietari).

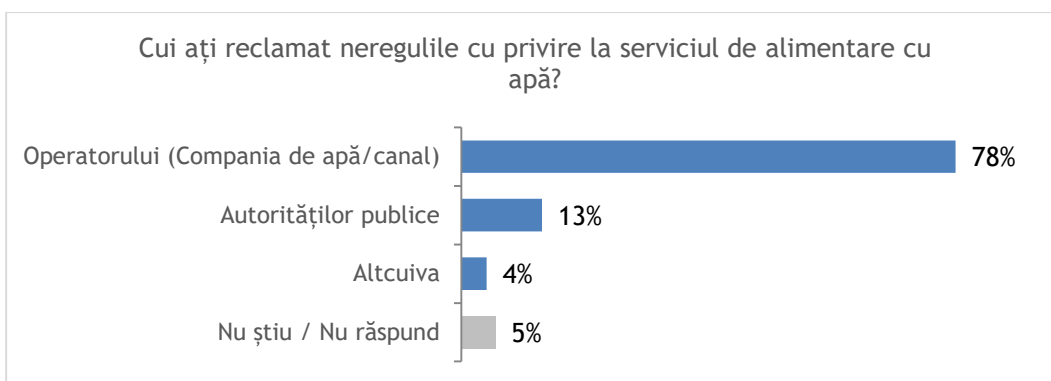


Figura 22. Eșantion total; Ponderat: bază n = 201; total n = 1103

Deși majoritatea respondenților (70%) ne spun că problema raportată operatorului a fost rezolvată prompt, există totuși un procent semnificativ dintre ei (28%) cărora nu le-au fost soluționate problemele semnalate în timpul în care se așteptau.

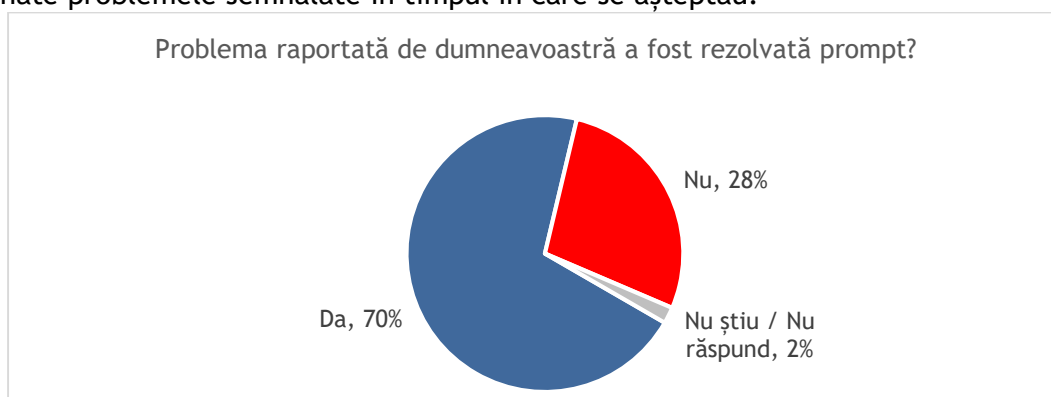


Figura 23. Eșantion total; Ponderat: bază n = 201; total n = 1103

Observăm că majoritatea respondenților au o părere favorabilă despre apa de băut furnizată în rețeaua publică, iar evaluarea generală este în principal pozitivă aceștia fiind mulțumiți de

calitatea apei pe care o primesc în rețeaua publică, astfel 73% dintre respondenți au evaluat calitatea apei ca fiind bună (59%) sau foarte bună (14%).

Totuși 20% dintre respondenți au evaluat calitatea apei ca fiind proastă 13% sau foarte proastă (7%), ceea ce reprezintă o proporție semnificativă de utilizatori care nu sunt mulțumiți de calitatea apei.

8% dintre respondenți nu au oferit un răspuns clar cu privire la evaluarea apei furnizate în rețeaua publică.

Este important de menționat că aceste evaluări pot reflecta diferite percepții ale utilizatorilor, iar factori precum regiunea geografică, infrastructura și gestionarea rețelei de apă pot influența calitatea apei și, implicit, opinia utilizatorilor. În cazul celor care au evaluat apa ca fiind proastă, poate fi necesară o atenție sporită din partea autorităților și companiei de apă pentru a identifica și remedia eventualele probleme în furnizarea apei potabile.

### 1.3.4 Calitate

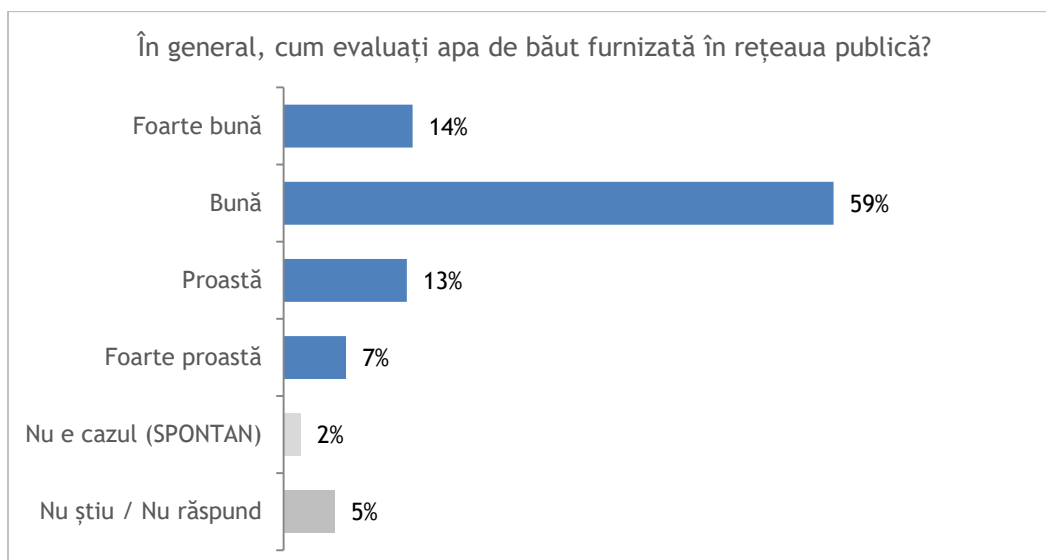


Figura 24. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1103

Beneficiarii serviciului de alimentare cu apă potabilă din regiunea București-Ilfov evaluează calitatea apei ca fiind bună într-o măsură semnificativ statistic mai mică decât în restul țării.

Regiunea de dezvoltare	Nord-Est	Sud-Est	Sud (Muntenia)	Sud-Vest (Oltenia)	Vest	Nord-Vest	Centru	București-Ilfov
Foarte bună	21%	13%	9%	12%	6%	10%	26%	10%
Bună	64%	55%	66%	65%	57%	61%	59%	39% ↓
Proastă	7%	13%	13%	9%	16%	18%	10%	23%
Foarte proastă	2%	10%	5%	9%	11%	4%	4%	14%
Nu e cazul (SPONTAN)	1%	0%	1%	3%	1%	1%	0%	9% ↑
Nu știu / Nu răspund	5%	9%	6%	2%	9%	6%	1%	5%

Tabelul 12. În general, cum evaluați apa de băut furnizată în rețeaua publică? cu Regiunea de dezvoltare Eșantion total, Ponderat; bază n = 1103; mărimea efectivă a eșantionului = 549

Conform rezultatelor, jumătate dintre cei chestionați (50%) consideră că principalul motiv pentru calitatea nesatisfăcătoare a apei este gestionarea infrastructurii sau rețelei de apă de către companiile responsabile.

O treime dintre ei (33%) consideră că atât oamenii, prin neprotejarea mediului înconjurător, cât și industria au un impact negativ asupra calității apei furnizate și doar 3% dintre respondenți consideră că principalul motiv pentru calitatea nesatisfăcătoare a apei sunt oamenii.

15% dintre respondenți nu au oferit un răspuns clar cu privire la motivul pentru calitatea slabă a apei, sau pur și simplu nu au știu sau nu au dorit să răspundă.

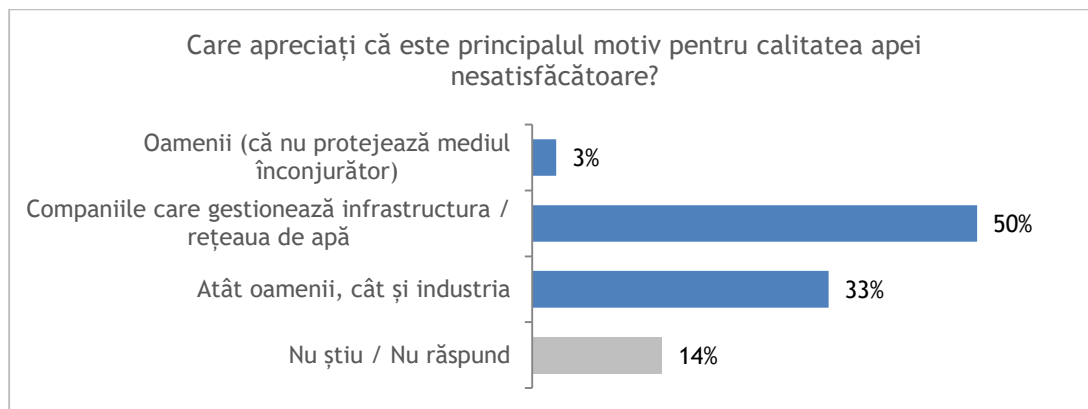


Figura 25. Eșantion total; Ponderat: bază n = 247; total n = 1103

Utilizatorii din regiunea Nord-Est, într-o proporție semnificativ mai mare decât cei din alte regiuni, răspund că atât oamenii cât și industria sunt principalii vinovați pentru calitatea apei potabile din regiunea lor.

Procente pe coloane %	Nord-Est	Sud-Est	Sud (Muntenia)	Sud-Vest (Oltenia)	Vest	Nord-Vest	Centru	București-Ilfov
Oamenii (că nu protejează mediul înconjurător)	3%	4%	4%	7%	0%	4%	0%	1%
Companiile care gestionează infrastructura/rețeaua de apă	25%	47%	39%	69%	43%	54%	56%	56%
Atât oamenii, cât și industria	69% ↑	25%	33%	20%	19%	40%	41%	32%
Nu știu / Nu răspund	3%	24%	24%	4%	38%	2%	3%	11%

Tabelul 13. Care apreciați că este principalul motiv pentru calitatea apei nesatisfăcătoare? cu Regiunea de dezvoltare Eșantion total, Ponderat; bază n = 247; total n = 1103; 856 missing; mărimea efectivă a eșantionului = 185

Puși să evalueze calitatea apei potabile din localitatea lor din prisma temperaturii resimțite la robinet, cea mai mare parte a utilizatorilor (68%) apreciază apa potabilă ca fiind mai degrabă rece, 27% consideră că apa potabilă este așa și așa iar abia 5% dintre respondenți resimt apa ca fiind mai degrabă caldă, călâie.

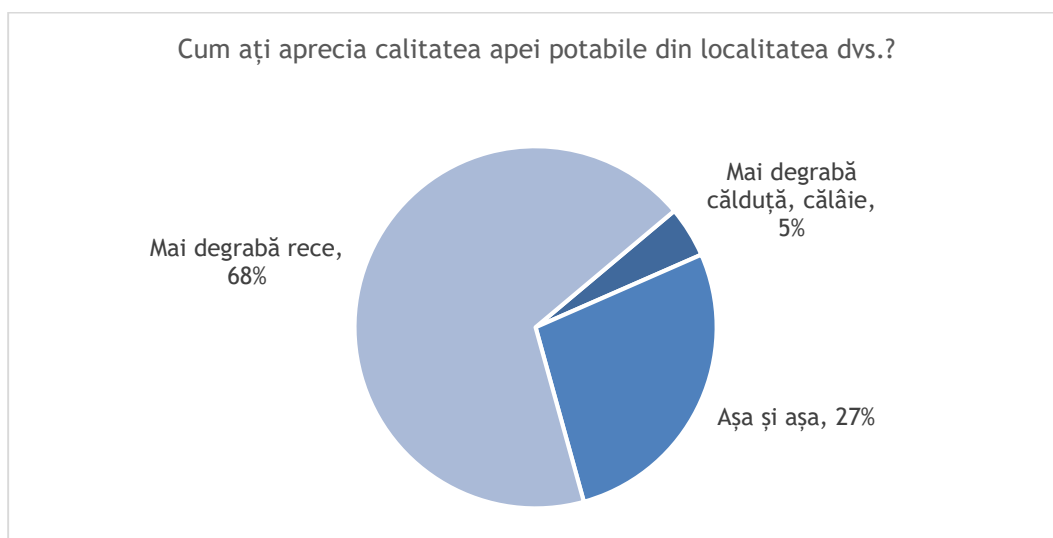


Figura 26. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1103

Când se referă la calitatea apei din perspectiva purității acesteia, majoritatea respondenților (71%) apreciază apa potabilă ca fiind mai degrabă curată, 12% consideră că apa potabilă este așa și așa, dar un procent important dintre respondenți declară că apa potabilă din localitatea lor fiind mai degrabă cu impurități (17%).

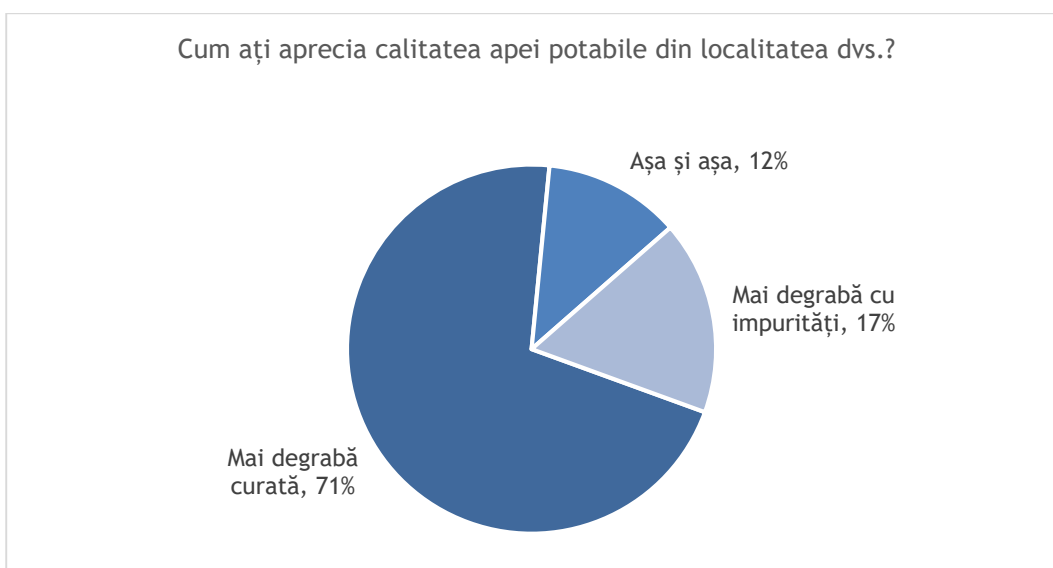


Figura 27. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1103

Analizând rezultatele observăm că majoritatea utilizatorilor (68%) apreciază apa potabilă din localitatea lor ca fiind mai degrabă potabilă, bună de băut. 14% dintre respondenți consideră că apa este așa și așa, ceea ce sugerează o percepție mixtă cu privire la calitatea apei și pot avea îndoieli cu privire la potabilitatea acesteia. Aproximativ aceeași procent ca și cei care declară că apa din localitatea lor conține impurități (17%) declară și că aceasta este mai degrabă nepotabilă (18%).

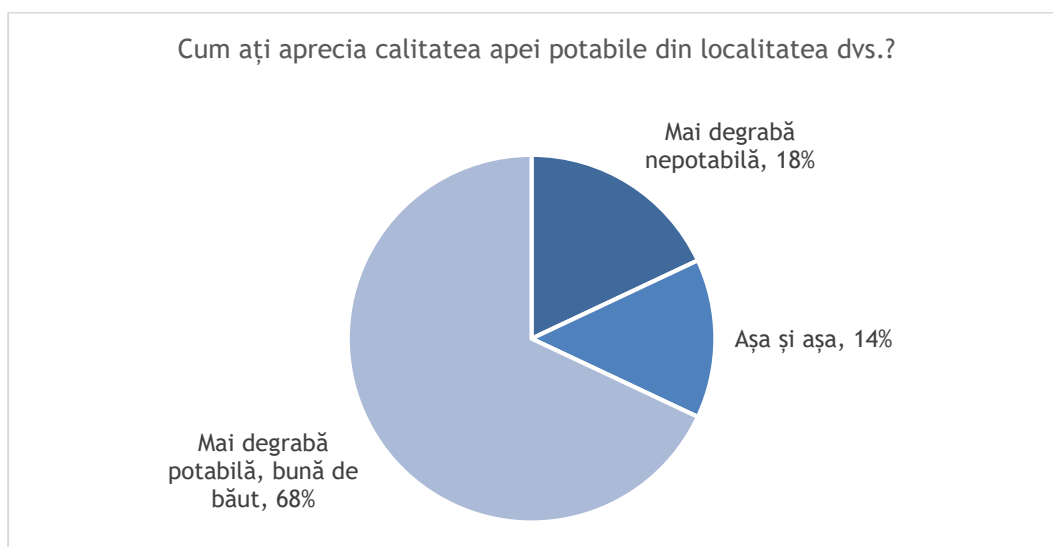


Figura 28. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1103

Când sunt întrebați de calitatea apei din prisma mirosului resimțit, cea mai mare parte a respondenților (73%) apreciază apa potabilă ca fiind mai degrabă fără miros, 14% consideră că apa potabilă este așa și așa iar un procent semnificativ dintre utilizatori declară că apa potabilă din localitatea lor este mai degrabă cu miros (13%).

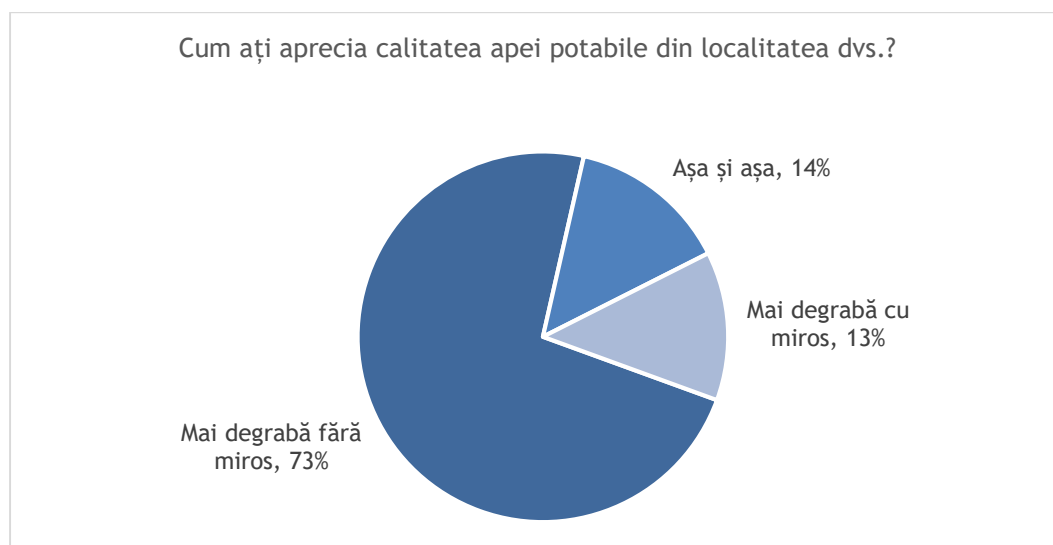


Figura 29. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1103

Conform datelor, se observă că există o parte semnificativă a respondenților (17%) care consideră că apa potabilă din localitatea lor este mai degrabă cu impurități, ceea ce sugerează că acești utilizatori au impresia că apa poate conține elemente sau substanțe nedorite sau nepotrivite pentru consumul uman. În plus, tot 17% dintre respondenți declară că apa are mai degrabă gust neplăcut, iar 23% consideră că apa este așa și așa. Aceste două categorii de răspuns indică faptul că o parte semnificativă a utilizatorilor au rezerve sau îndoieli cu privire la calitatea gustului apei, sugerând că pot exista probleme sau nereguli cu privire la compoziția sau puritatea acesteia.

Pe de altă parte, 60% dintre respondenți apreciază că apa este mai degrabă cu gust plăcut, ceea ce arată că majoritatea utilizatorilor sunt mulțumiți de calitatea gustului.

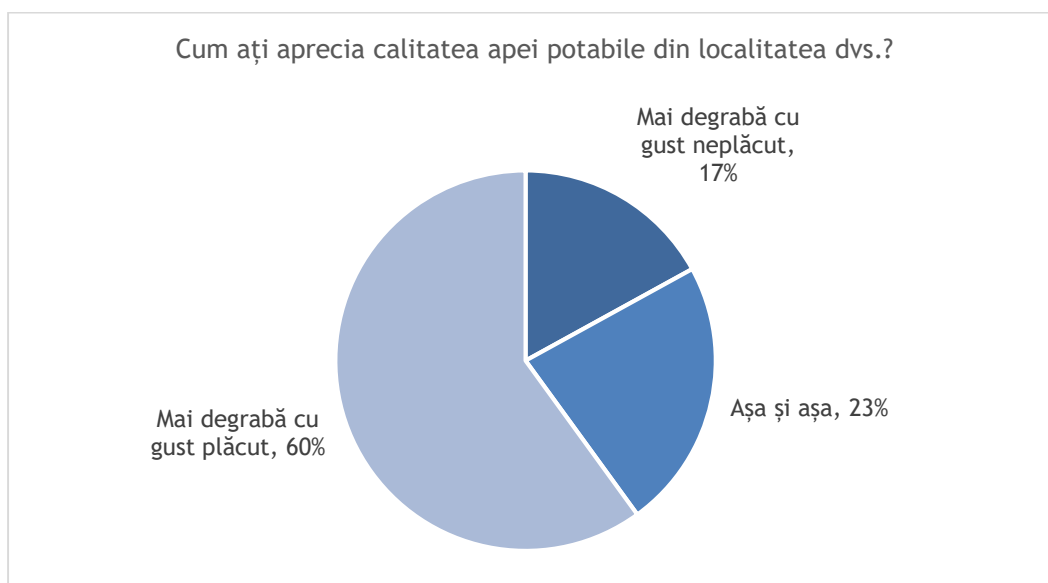


Figura 30. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1103

Părerile respondenților cu privire la felul în care se asigură protecția mediului de către compania de apă este împărțită. Majoritatea respondenților (64%) consideră că protecția mediului asigurată de compania de apă este bună (56%) și foarte bună (8%), ceea ce sugerează că aceștia au o percepție pozitivă cu privire la eforturile și măsurile luate de companie pentru a proteja mediul înconjurător în timpul activităților de furnizare a apei.

O proporție redusă (9%) apreciază că este proastă (7%) și foarte proastă (2%). Pentru o evaluare mai completă și corectă a eforturilor companiei în această privință, ar putea fi necesară o mai bună comunicare și transparență din partea acesteia, pentru a informa și implica comunitatea în acțiunile de protecție a mediului.

În același timp, există o proporție semnificativă de respondenți (27%) care declară că nu știu sau nu răspund la această întrebare, ceea ce arată că nu au suficiente informații sau cunoștințe despre modul în care compania de apă asigură protecția mediului.

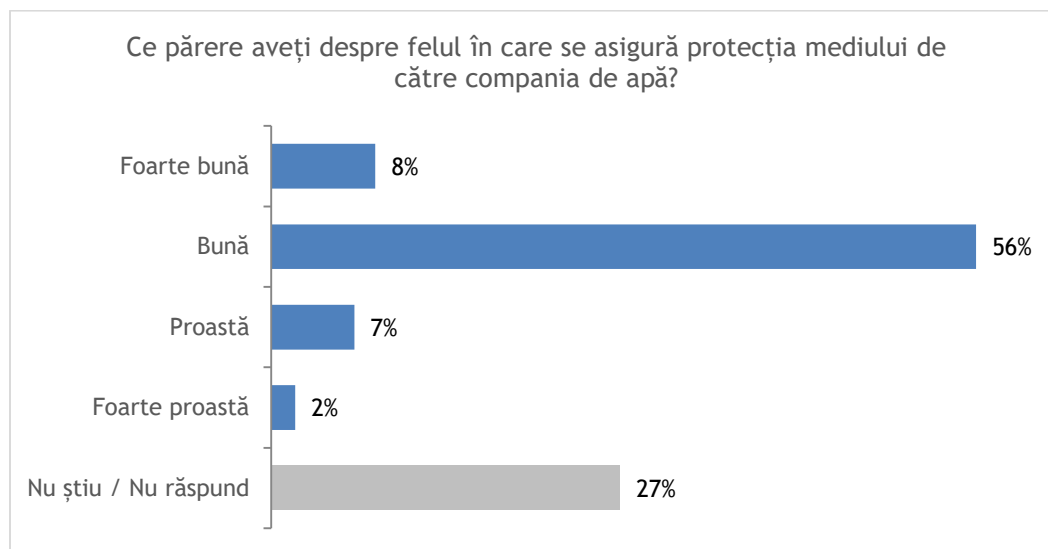


Figura 31. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1103

Rezultatele arată că majoritatea respondenților se declară destul de mulțumiți de diferite aspecte legate de serviciile furnizate de compania de apă. În general, aproximativ jumătate dintre respondenți sunt destul de mulțumiți în ceea ce privește majoritatea categoriilor analizate.

Aproximativ 47% dintre respondenți sunt destul de mulțumiți și 13% sunt foarte mulțumiți de ușurința cu care pot lua legătura cu compania de apă, însă aproximativ o treime dintre ei nu au o părere definită sau consideră că nu este cazul să se pronunțe.

Aproape jumătate dintre respondenți sunt mulțumiți de operativitatea și promptitudinea intervenției companiei de apă în cazul unei reclamații legate de canalizare, în timp ce 9% nu sunt mulțumiți. O mare parte dintre respondenți (29%) consideră că nu este cazul să răspundă pentru că cel mai probabil nu s-au confruntat cu o astfel de situație.

Puțin peste jumătate dintre respondenți sunt foarte sau destul de mulțumiți de rezultatele intervențiilor companiei de apă în urma solicitărilor lor, însă 9% nu sunt mulțumiți iar 27% declară că nu au avut astfel de solicitări.

Majoritatea respondenților (82%) sunt mulțumiți și foarte mulțumiți de sistemul de încasare a facturilor al companiei de apă, indicând că îl consideră facil.

Ceva mai mult de jumătate (56%) dintre respondenți se declară mulțumiți de tarifele practicate de compania de apă, în timp ce mai bine de o treime dintre ei (35%) sunt nemulțumiți de acestea.

58% dintre respondenți sunt satisfăcuți de modul în care compania de apă comunică cu ei și îi informează, însă există și un procent important de 13% care se declară nemulțumiți de modul în care operatorul comunică cu clienții.

Majoritatea respondenților (62%) afirmă că sunt mulțumiți de amabilitatea angajaților companiei de apă, în timp ce 17% dintre ei spun că nu interacționează cu angajații furnizorului.

În ansamblu, majoritatea respondenților au o percepție pozitivă cu privire la serviciile și comunicarea companiei de apă, dar există și o parte semnificativă de respondenți care își exprimă nemulțumirea, mai ales când vine vorba de tarifele practicate.

### 1.3.5 Accesibilitate

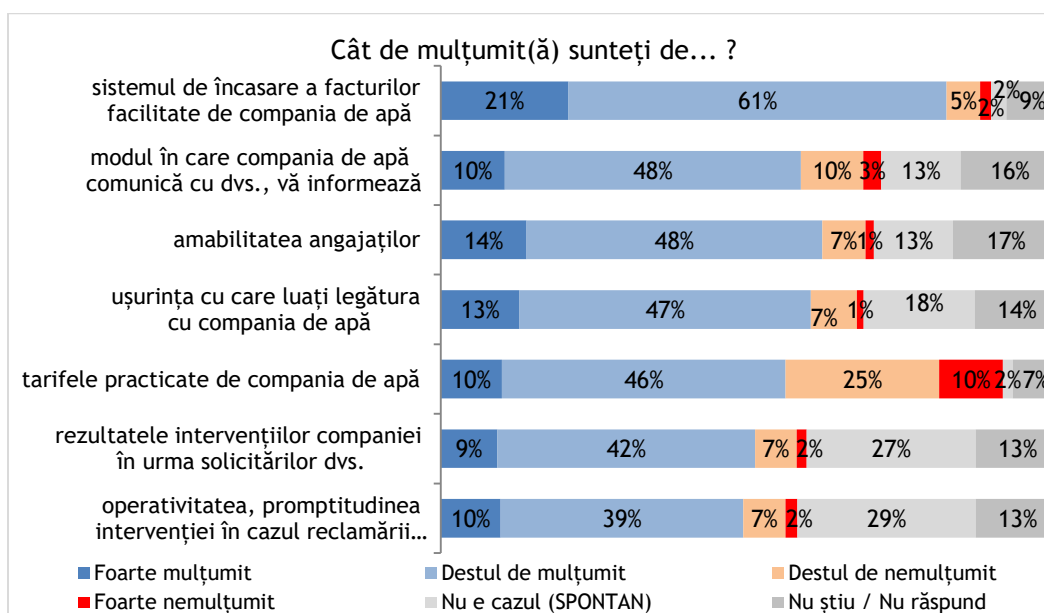


Figura 32. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1103

Când sunt întrebați care este aspectul de care sunt cel mai mulțumiți, observăm că există o proporție semnificativă de respondenți care nu au o părere formată. Totuși cei care au oferit un răspuns au indicat sistemul de încasare a facturilor cu un scor de 24% dintre respondenți care se declară mulțumiți de acest aspect, considerând că sistemul de încasare al companiei este ușor de utilizat și facil. Pe locul următor urmează amabilitatea angajaților. A treia poziție în preferințele respondenților este ocupată de tarifele practicate de compania de apă cu 9%.

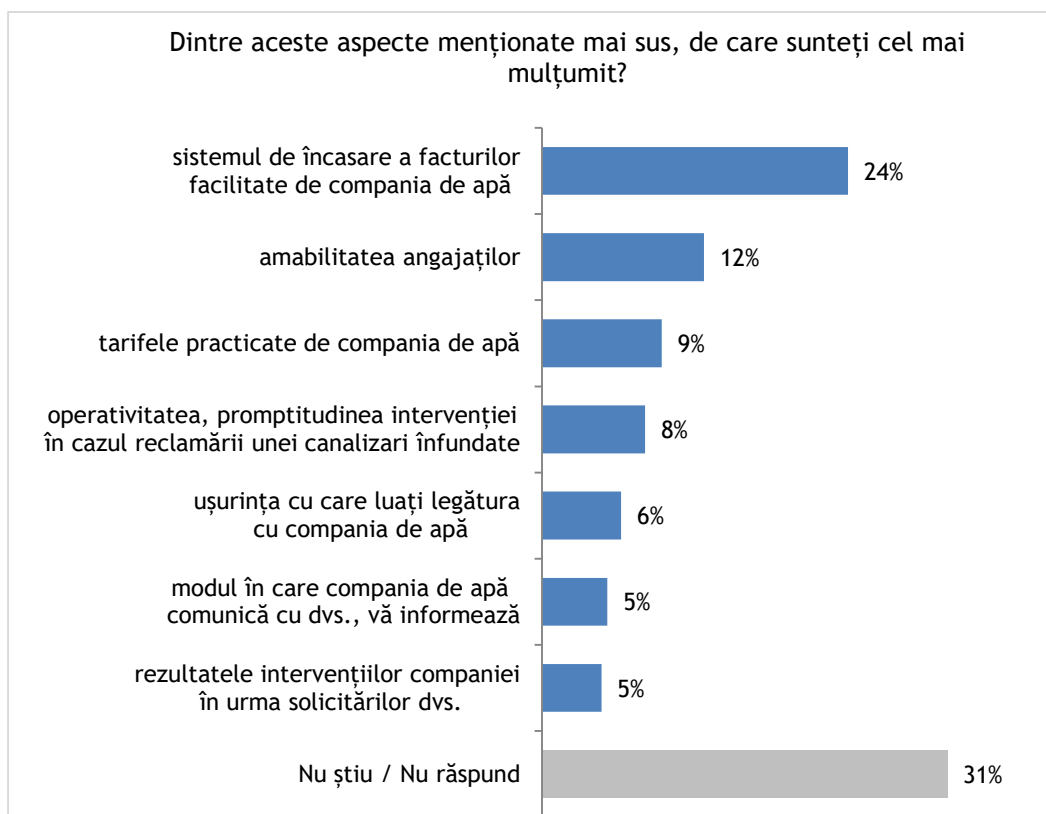


Figura 33. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1103

Motivul principal menționat de respondenți pentru nivelul lor de mulțumire cu compania de apă este legat de rapiditatea / promptitudinea în intervenții, care a fost menționat de aproximativ 24% dintre respondenți. Acest lucru sugerează că cei care se simt mulțumiți de serviciile companiei de apă apreciază promptitudinea cu care aceasta răspunde și rezolvă eventualele probleme sau solicitări. Locul secund este ocupat de 21% dintre respondenții ce se declară mulțumiți de faptul că procesul de plată este simplu și facil. Aproximativ 18% dintre respondenți apreciază amabilitatea și comunicarea pozitivă a angajaților companiei de apă, iar acest motiv ocupă a treia poziție în ierarhie.

Rezultate arată că promptitudinea în intervenții, ușurința plăților și faptul că angajații operatorului sunt amabili sunt aspecte semnificative pentru mulți respondenți în evaluarea companiei de apă, iar un grad înalt de mulțumire în aceste aspecte poate influența în mod pozitiv percepția generală a serviciilor furnizate de companie.

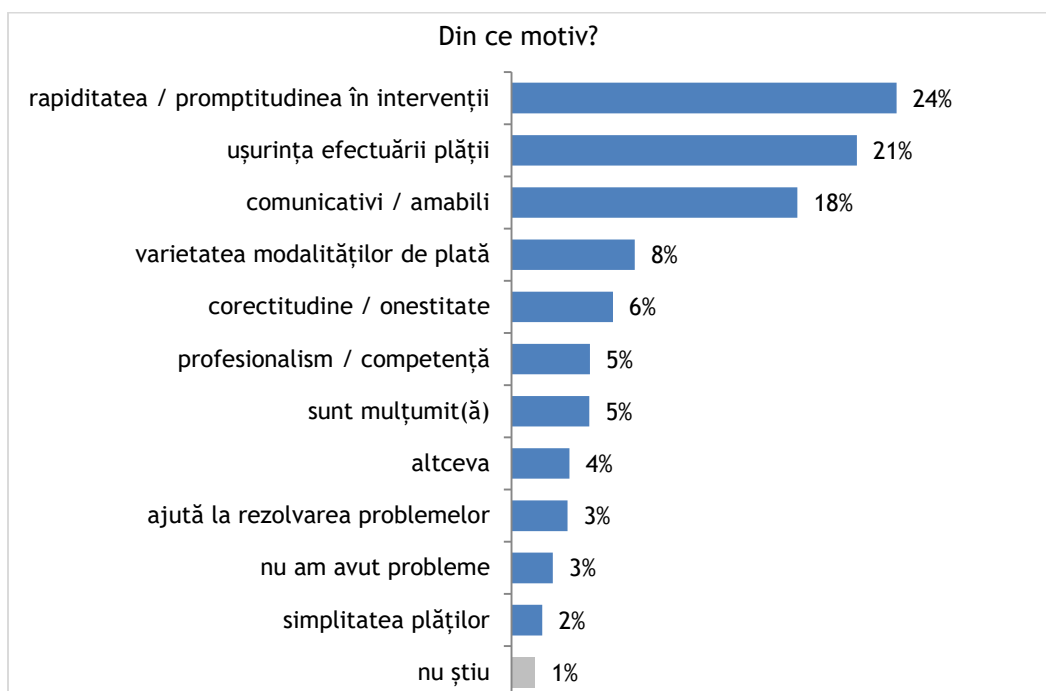


Figura 34. Eșantion total; Ponderat: bază n = 816; total n = 1103

Când sunt întrebați de aspectul de care sunt cel mai nemulțumiți observăm că majoritatea respondenților nu au o părere clar definită (61%).

Cei care oferă totuși o opinie despre ce aspect îi nemulțumește cel mai mult în relația cu compania de apă cad de acord asupra tarifelor practicate (30%) fapt întărit de răspunsurile oferite la următoarea întrebare când 72% dintre ei declară că tarifele sunt mari sau scumpe.

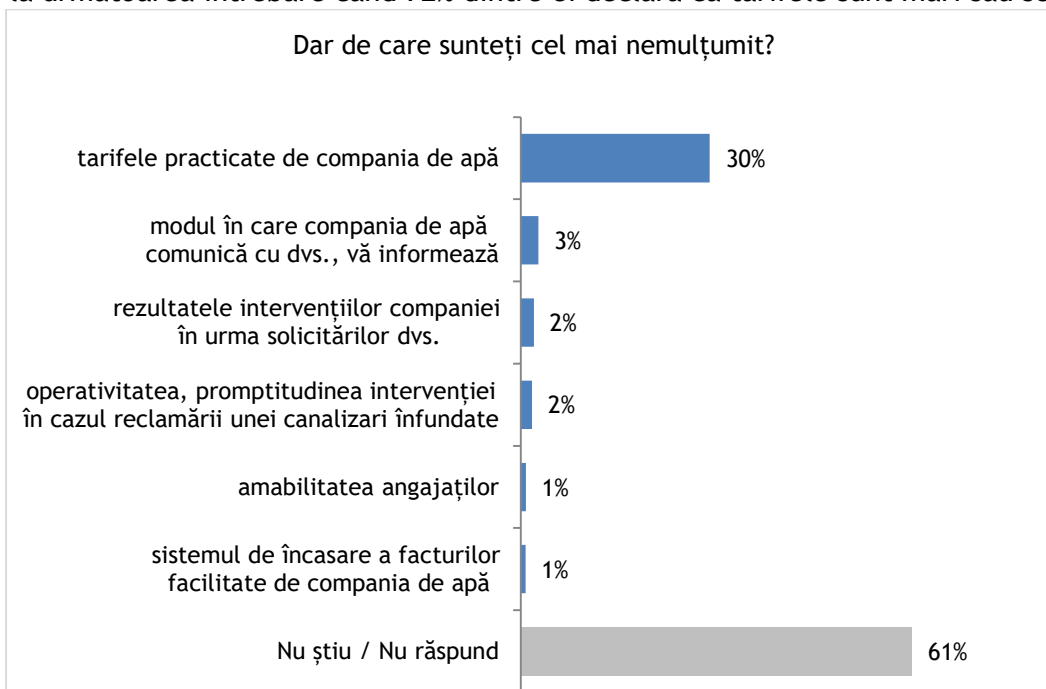


Figura 35. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1103

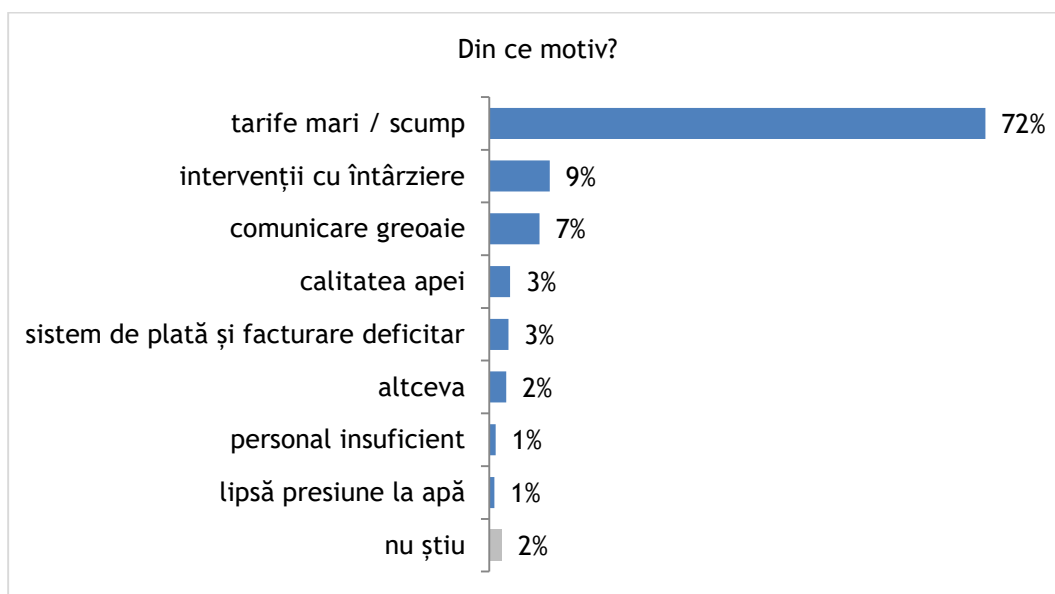


Figura 36. Eșantion total; Ponderat: bază n = 464; total n = 1103

Respondenții din regiunea de dezvoltare Sud-Est declară, într-o proporție semnificativ mai mare statistic, că sunt nemulțumiți de tarifele practicate de către compania de apă la care sunt abonați.

Regiunea de dezvoltare	Nord-Est	Sud-Est	Sud (Muntenia)	Sud-Vest (Oltenia)	Vest	Nord-Vest	Centru	București-Ilfov
Ușurința cu care luați legătura cu compania de apă	1%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%
Operativitatea/ promptitudinea intervenției în cazul reclamării unei canalizări înfundate	2%	1%	0%	3%	2%	4%	1%	2%
Rezultatele intervențiilor companiei în urma solicitărilor dvs.	0%	1%	3%	1%	1%	5%	2%	3%
Sistemul de încasare a facturilor facilitate de compania de apă	1%	0%	0%	0%	1%	1%	0%	2%
Tarifele practicate de compania de apă	27%	49%↑	19%	36%	35%	19%	27%	32%
Modul în care compania de apă comunica cu dvs., vă informează	3%	3%	1%	4%	1%	5%	2%	2%
<b>Amabilitatea angajaților</b>	1%	2%	0%	0%	1%	2%	1%	0%
<b>Nu știu / Nu răspund</b>	62%	44%	77%	55%	59%	64%	67%	59%

Tabelul 14. Dar de care sunteți cel mai nemulțumit? cu Regiunea de dezvoltare Eșantion total, Ponderat; bază n = 1103; mărimea efectivă a eșantionului = 562

Opiniile respondenților cu privire la ceea ce ar trebui îmbunătățit în ceea ce privește serviciul de alimentare cu apă din localitatea lor sunt variate, dar există câteva aspecte semnificative menționate, cum ar fi: calitatea apei, aspect menționat de 15% dintre respondenți, urmat de prețul/ tariful practicat, cu un scor de 10% dintre cei chestionați. Aproximativ 8% dintre subiecți cred că infrastructura și rețeaua de apă trebuie îmbunătățite pentru a asigura o distribuție mai eficientă și fiabilă a apei iar 6% dintre ei consideră că sistemul de canalizare trebuie îmbunătățit pentru a evita înfundările și problemele legate de drenajul apei uzate.

Interesant de menționat este faptul că un sfert dintre participanții la studiu sunt mulțumiți pe deplin de compania de apă, declarând că aceasta nu trebuie să îmbunătățească nimic la serviciul oferit.

### 1.3.6 Recomandare

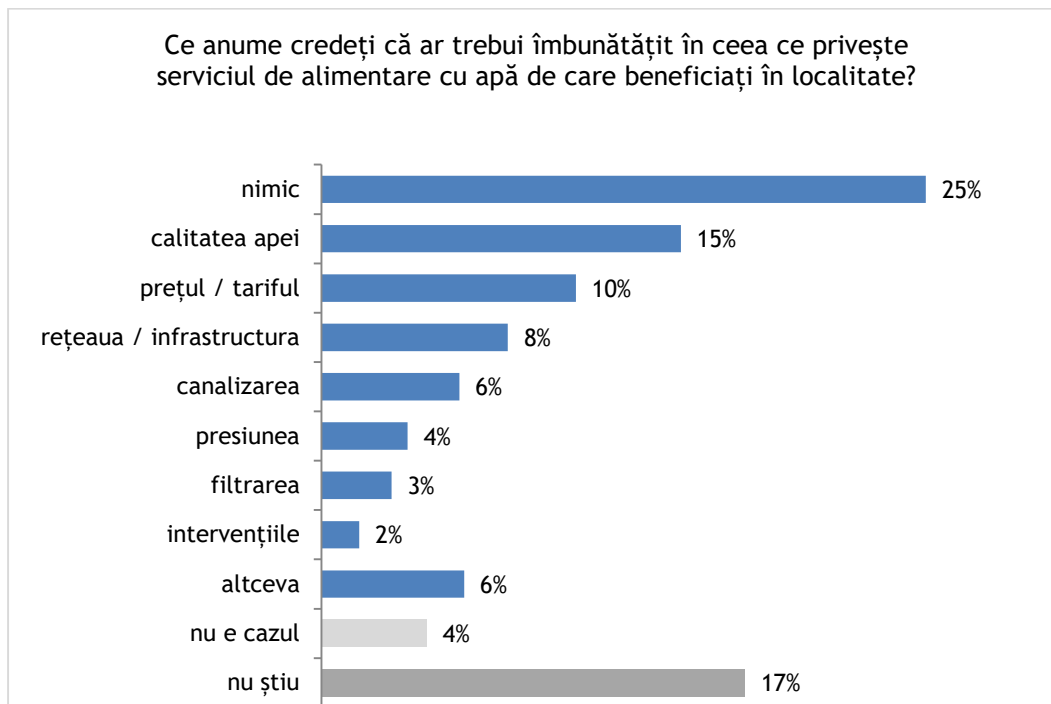


Figura 37. Eșantion total; Ponderat; bază n = 1103

Consonant cu rezultatele anterioare, respondenții din regiunea Sud-Est declară într-o proporție semnificativ statistic mai mare că operatorul ar trebui să își îmbunătățească tarifele practicate. Tot ei sunt, în cea mai mică măsură, de părere că operatorul nu ar trebui să îmbunătățească nimic, semnificativ diferit față de cei din celelalte regiuni.

Regiunea de dezvoltare	Nord-Est	Sud-Est	Sud (Muntenia)	Sud-Vest (Oltenia)	Vest	Nord-Vest	Centru	București-Ilfov
calitatea apei	10%	11%	10%	15%	16%	25%	8%	25%
canalizarea	5%	8%	4%	13%	4%	3%	9%	2%
nimic	26%	8% ↓	28%	24%	15%	28%	41%	24%
presiunea	3%	6%	2%	4%	3%	3%	1%	8%
prețul / tariful	8%	25% ↑	6%	10%	10%	6%	9%	11%
rețeaua / infrastructura	7%	12%	8%	5%	13%	7%	3%	8%
filtrarea	2%	1%	6%	2%	5%	3%	2%	2%

Tabelul 15. Ce anume credeți că ar trebui îmbunătățit în ceea ce privește serviciul de alimentare cu apă de care beneficiați în localitate? cu Regiunea de dezvoltare Eșantion total, Ponderat; bază n = 1103; mărimea efectivă a eșantionului = 827

### 1.3.7 Structura eșantionului

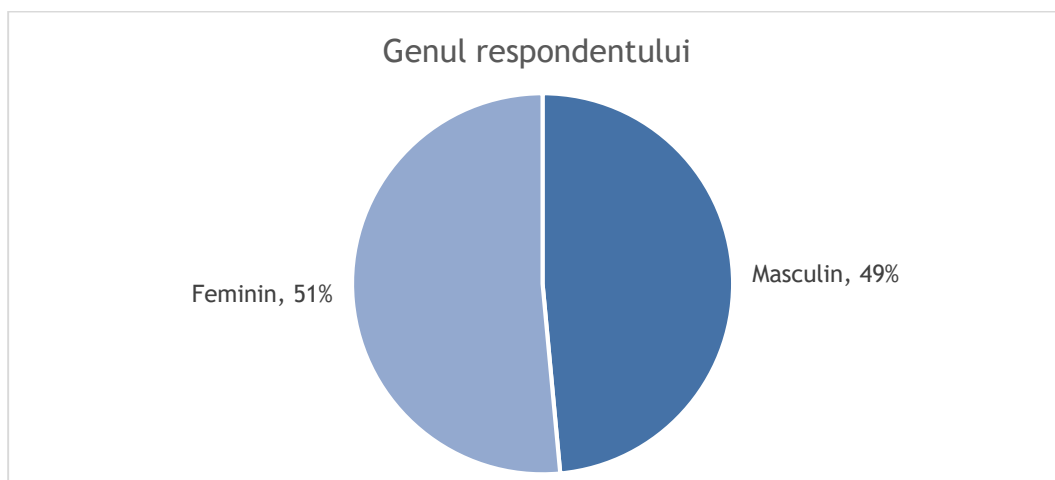


Figura 38. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1103

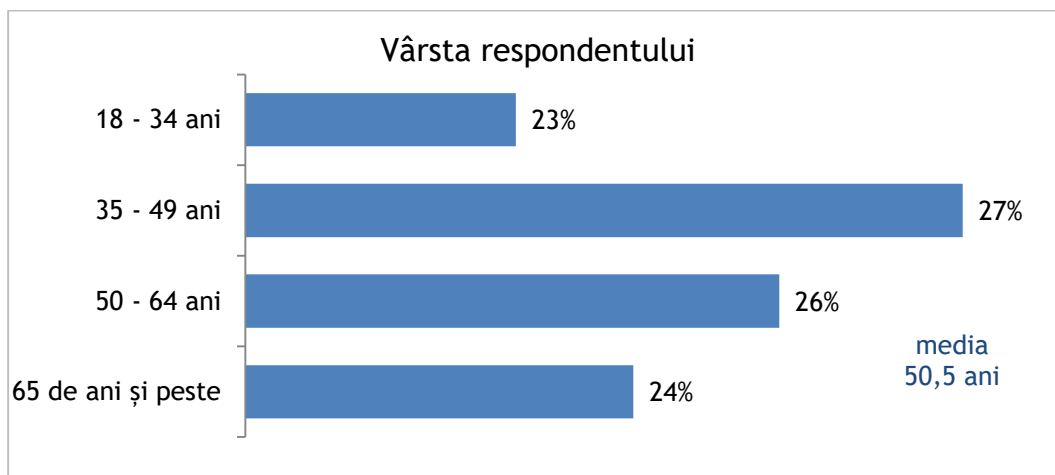


Figura 39. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1103

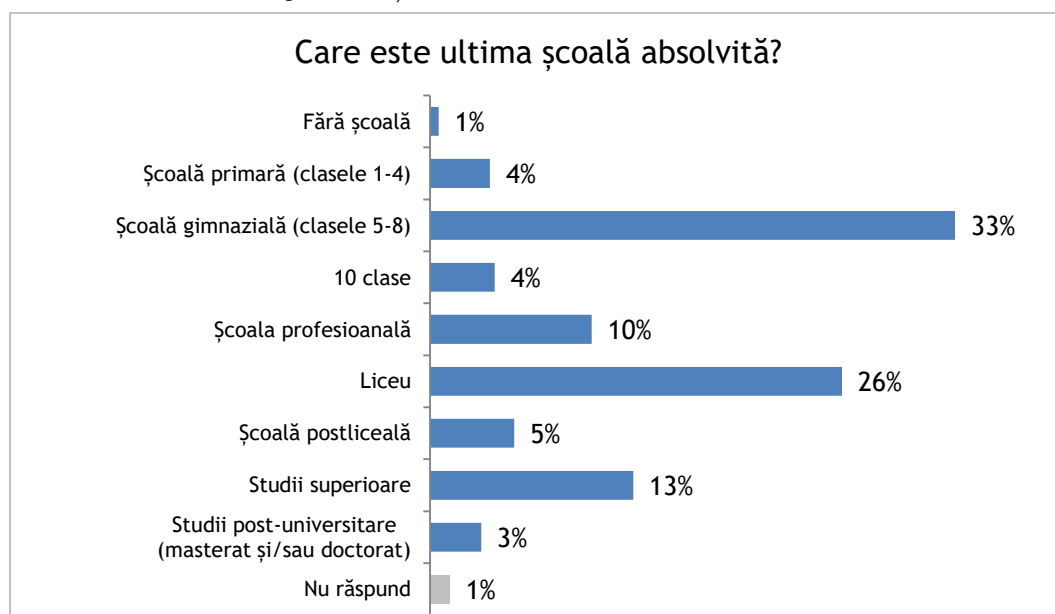


Figura 40. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1103

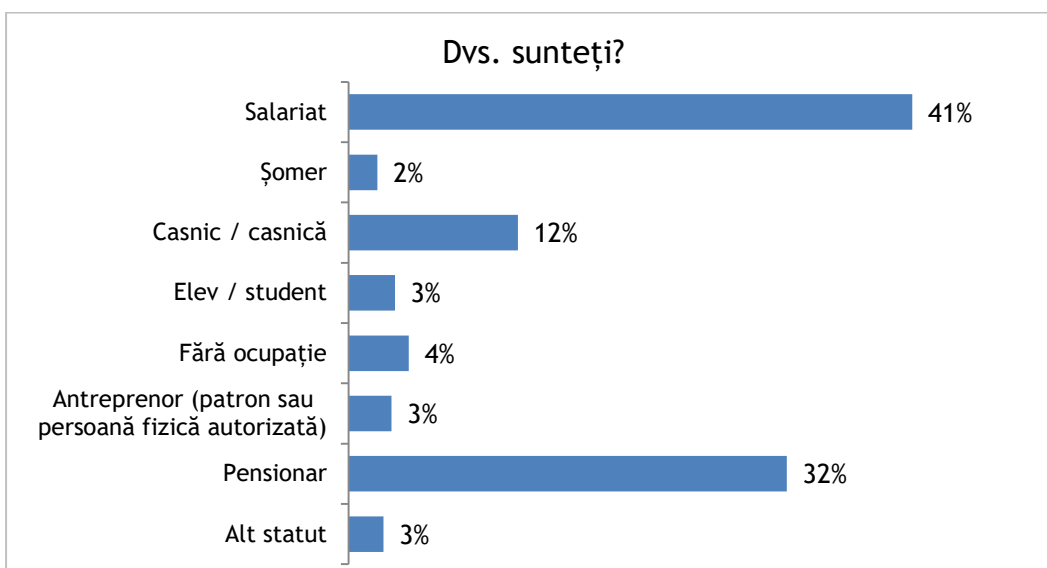


Figura 41. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1103

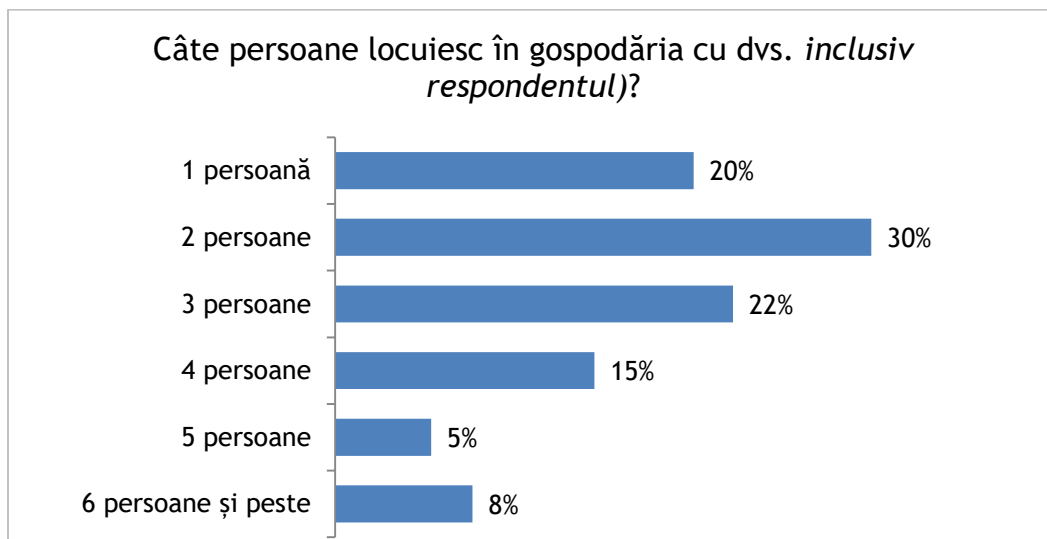


Figura 42. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1103

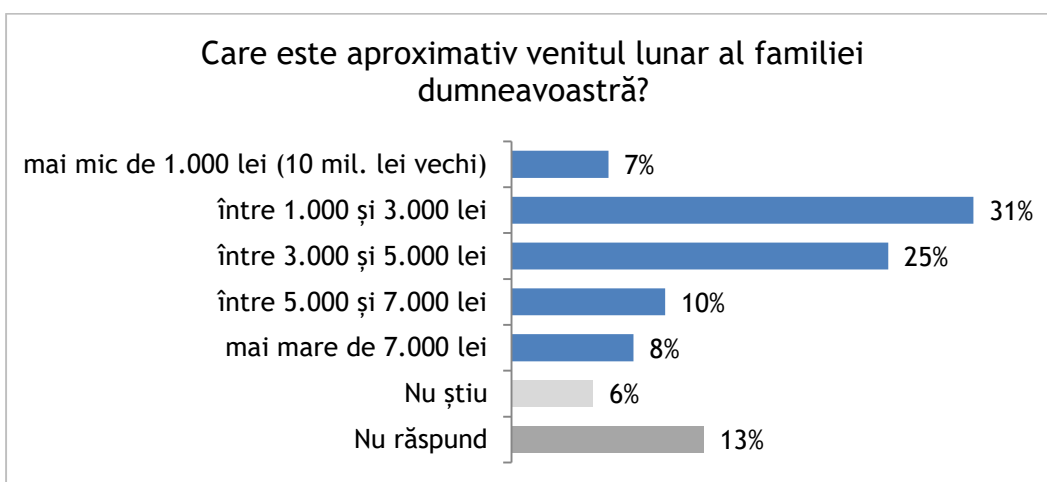


Figura 43. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1103

### Din punct de vedere etnic, dumneavoastră sunteți?

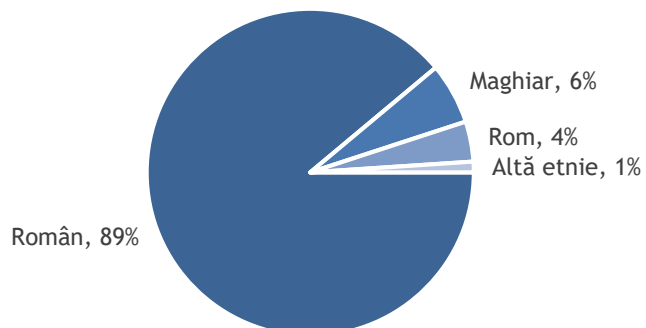


Figura 44. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1103

### Locuiți la bloc sau la casă?

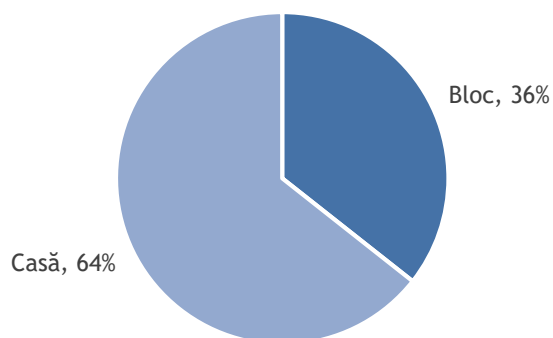


Figura 45. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1101; total n = 1103

### Mediul de rezidență

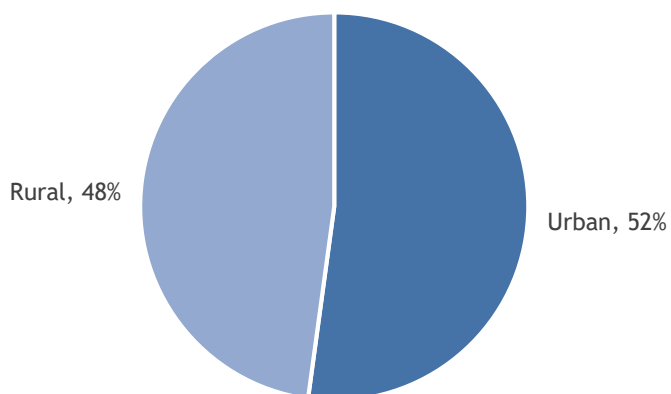


Figura 46. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1103

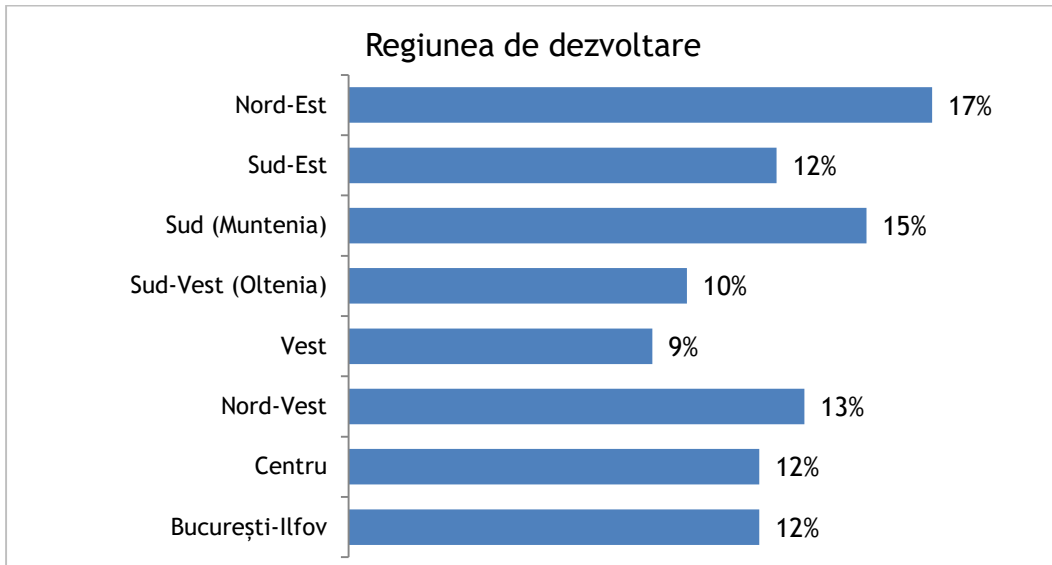


Figura 47. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1103

## 2 Raport - Canalizarea și epurarea apelor uzate

### 2.1 REZUMAT

#### INDICATORI

##### *Comportament de utilizator*

Studiul a examinat nivelul de satisfacție și experiența utilizatorilor în ceea ce privește serviciul de canalizare și epurare a apelor uzate. Un prim aspect pe care sondajul îl reliefează este faptul că 74% dintre respondenți beneficiază de acest serviciu, cu cei mai mulți (53%) declarând că au atât canalizare, cât și apă din rețeaua publică. Totuși, 26% dintre subiecți au indicat că nu beneficiază de niciuna dintre acestea.

În ceea ce privește disponibilitatea băii și grupului sanitar în locuință, majoritatea participanților la sondaj (91%) au confirmat că au acces la aceste facilități.

Consumul lunar de apă din rețeaua publică variază, iar datele studiului au arătat că cele mai multe gospodării înregistrează un consum fie între 5 și 10 metri cubi (41%), fie sub 5 metri cubi (36%), iar o mică pondere dintre cei chestionați (1%) nu consumă apă deloc. Apă din rețeaua publică este utilizată în principal în scopuri menajere (98%), cum ar fi băutul, gătitul sau spălarea; alte mențiuni referitoare la utilizarea sa includ irigarea grădinilor și gazonului (15%) și satisfacerea nevoilor animalelor (17%).

Majoritatea respondenților este mulțumită de modul în care se înregistrează consumul de apă, 81% dintre participanții la cercetare declarând că plătesc facturile de apă în funcție de consum; chiar și așa, au existat și nemulțumiri în această privință, 17% dintre intervievați reclamând că înregistrarea consumului nu a fost una corectă, ceea ce a dus la plata unor sume mai mari pentru acest serviciu.

##### *Evaluare generală*

Păreră despre companiile care gestionează serviciul de canalizare și epurare a apelor uzate este una predominant pozitivă, aproape 9 din 10 respondenți (86%) oferind evaluări favorabile. Cu toate acestea, există o mică parte (13%) care au o percepție diferită. Referitor strict la serviciul de canalizare, 53% dintre respondenți sunt mulțumiți într-o mare sau foarte mare măsură de acesta, în timp ce 18% au o părere contrară; alți 27% dintre subiecți consideră că nu li se aplică. Totodată, starea rețelei de canalizare a fost evaluată în general pozitiv (58%), cu unele nemulțumiri în rândul a 14% dintre respondenți.

Responsabilitatea pentru starea rețelelor de canalizare este atribuită în cele mai multe dintre cazuri (48%) companiei de apă/canal, însă, în ponderi mai mici, se menționează și alți factori responsabili, precum primarul (31%) sau Consiliului Local (14%).

##### *Informare*

Informarea cu privire la diferite comunicări ale companiei de apă/ canal se face din mai multe surse, prioritar fiind internetul (aplicații/ site-uri), această opțiune fiind preferată de aproximativ o treime dintre respondenți. 60% dintre persoanele chestionate menționează că, în ultimele 6 luni de zile, nu au accesat niciodată site-ul companiei de apă/ canal. Dintre cei

care vizitează site-ul companiei, cei mai mulți o fac cu o frecvență mai rară decât lunar, însă sunt și persoane care accesează site-ul lunar sau săptămânal, chiar dacă ponderea acestora este mai scăzută.

Mai puțin de jumătate dintre respondenți declară că știu cum să procedeze în cazul în care doresc să reclame o avarie referitoare la rețeaua de canalizare, iar aproape o cincime dintre subiecți a reclamat vreodată astfel de incidente; în cele mai multe dintre cazuri problema ar fi fost rezolvată prompt. Promovarea modalităților prin care cetățenii să afle cum să acționeze în cazul în care doresc să atenționeze asupra existența unor avarii la rețeaua de canalizare ar fi necesară. Totodată, ar fi nevoie de mai multă promptitudine în intervenții.

Predarea uleiului alimentar folosit la punctele de colectare nu este o practică foarte răspândită, aproximativ o treime dintre respondenți procedând ca atare. De altfel, obiceiul de a arunca uleiul alimentar folosit în chiuvetă/ toaletă este relativ întâlnit.

### Calitate

Îmbunătățirile dorite de către cei chestionați pentru serviciul de canalizare și epurare se concentrează pe modernizarea infrastructurii și a calității apei potabile, desfundarea canalizărilor și promptitudinea în intervenții.

### Accesibilitate

Evaluarea unor diferite aspecte ce țin de accesibilitatea serviciului a reliefat faptul că nemulțumiri mai crescute sunt față de tarifele/ taxele practicate de compania de apă/ canal și față de modul în care compania transmite comunicări clienților săi și rezultatele intervențiilor. Dintre diverse aspecte evaluate, participanții la studiu afirmă că sunt cei mai mulțumiți de amabilitatea angajaților și sistemul de încasare a facturilor. În schimb, insatisfacțiile cele mai mari sunt cu privire la tarifele/ taxele practicate de compania de apă/ canal. Important de precizat și faptul că 32% dintre respondenți spun că nu au niciun aspect pentru care să fie nemulțumiți.

### Recomandare

În general, participanții la studiu sunt dispuși să recomande serviciul de canalizare și epurare (media notelor fiind de 7,5 - pe o scală de la 0 la 10), însă există și persoane care spun cu siguranță că nu ar recomanda serviciul.

În ansamblu, studiul arată o mulțumire generală a utilizatorilor față de serviciul de canalizare și epurare a apelor uzate, dar există și aspecte care pot fi îmbunătățite, mai ales în anumite regiuni. Modernizarea conductelor, îmbunătățirea calității apei potabile, curățarea constantă a rețelelor de canalizare și eliminarea mirosurilor provenite de la acestea, promptitudinea în intervenții și comunicarea eficientă cu utilizatorii sunt aspecte importante care ar putea fi luate în considerare pentru a îmbunătăți satisfacția utilizatorilor.

### Regiuni de dezvoltare

Respondenții din București-Ilfov și cei din regiunile Vest și Centru declară într-o măsură mai mare decât ceilalți că **au acces la facilități precum baie și grup sanitar în locuință**; în schimb, mai problematice din acest punct de vedere sunt regiunile Sud (Muntenia), Nord-Est și Sud-Est.

Referitor la **discrepanțele dintre consum și cost**, ele sunt mai des vehiculate de către subiecții din regiunile Nord-Vest, Sud-Est și Sud (Muntenia).

În general, persoanele chestionate au o **percepție favorabilă despre companiile care gestionează serviciul de canalizare și epurare a apelor uzate**, o notă discordantă făcând mai ales cei din regiunile București-Ilfov, Sud-Vest (Oltenia) și Sud-Est. Serviciul de canalizare și epurare a apelor uzate este deficitar în unele localități, mai ales în rândul celor din regiunile Sud (Muntenia) și Sud-Vest (Oltenia). Totodată, **nemulțumiri cu privire la starea rețelei de canalizare** sunt cu precădere în rândul respondenților din regiunea Nord-Vest și București-Ilfov.

60% dintre persoanele chestionate menționează că, în ultimele 6 luni de zile, **nu au accesat niciodată site-ul companiei de apă/ canal**; această categorie de persoane este regăsită mai ales în regiunea Sud-Est, Sud-Vest (Oltenia) și Vest.

**Promovarea modalităților prin care cetățenii să afle cum să acționeze** în cazul în care doresc să atenționeze asupra existența unor avarii la rețeaua de canalizare ar fi mai necesară în regiunea București-Ilfov, Vest sau Sud-Est. Totodată, ar fi nevoie de mai multă **promptitudine în intervenții** mai ales în regiunea Sud-Est, Sud (Muntenia) și Sud-Vest (Oltenia).

**Obiceiul de a arunca uleiul alimentar folosit în chiuvetă/ toaletă** este mai răspândit în rândul persoanelor din București-Ilfov și a celor din regiunea Sud-Vest (Oltenia).

**Propunerile de îmbunătățiri pentru serviciul de canalizare și epurare vizează îndeosebi modernizarea infrastructurii și a calității apei potabile, desfundarea canalizărilor și promptitudinea în intervenții.** Aceste aspecte ar trebui îmbunătățite, în special în regiunile Centru, București-Ilfov și Sud-Est.

Analiza la nivelul regiunilor de dezvoltare reliefează faptul că persoanele rezidente în București-Ilfov, Sud-Est și cei din Sud (Muntenia) sunt cele care **reclamă într-o măsură mai mare decât celelalte insatisfacții cu privire la diferite aspecte ce țin de accesibilitatea serviciului** (în special tarifele/ taxele practicate de compania de apă/ canal și față de modul în care compania transmite comunicări clienților săi și rezultatele intervențiilor).

## 2.2 METODOLOGIE

**Volumul eșantionului:** 1363 respondenți 18+, la nivel național, dintre care 1106 utilizatori ai sistemului public de canalizare și epurare a apelor uzate

**Tipul eșantionului:** Simplu, aleatoriu, RDD

**Reprezentativitate:** Eroare maximă tolerată:  $\pm 2,7\%$  Eșantion total - N=1363,  $\pm 3\%$ . Eșantion utilizatori - N=1106

**Metoda:** CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing)

**Perioadă de desfășurare:** 03 - 25 aprilie 2023

**Notă:** Având în vedere specificitatea serviciului de canalizare și epurare a apelor uzate, ponderea în funcție de tipul localității (urban/rural) nu este echilibrată, astfel că eșantionul este format din 63% subiecți cu rezidența în mediul urban și 37% persoane care locuiesc în mediul rural. În această situație, analiza datelor nu se va face raportat la această variabilă, deoarece datele pot fi eronat interpretate, ca urmare a supra-reprezentării populației din urban la nivelul eșantionului final de utilizatori ai serviciului de canalizare și epurare a apelor uzate.

## 2.3 PREZENTAREA REZULTATELOR

### 2.3.1 Comportament de utilizator

Aproximativ trei pătrimi dintre subiecții chestionați (74%) afirmă că beneficiază de serviciul de canalizare și/ sau epurare a apelor uzate, cei mai mulți dintre ei (53%) menționând că dispun de ambele servicii; chiar și așa, o pătrime dintre respondenți (26%) declară că nu beneficiază de acestea.

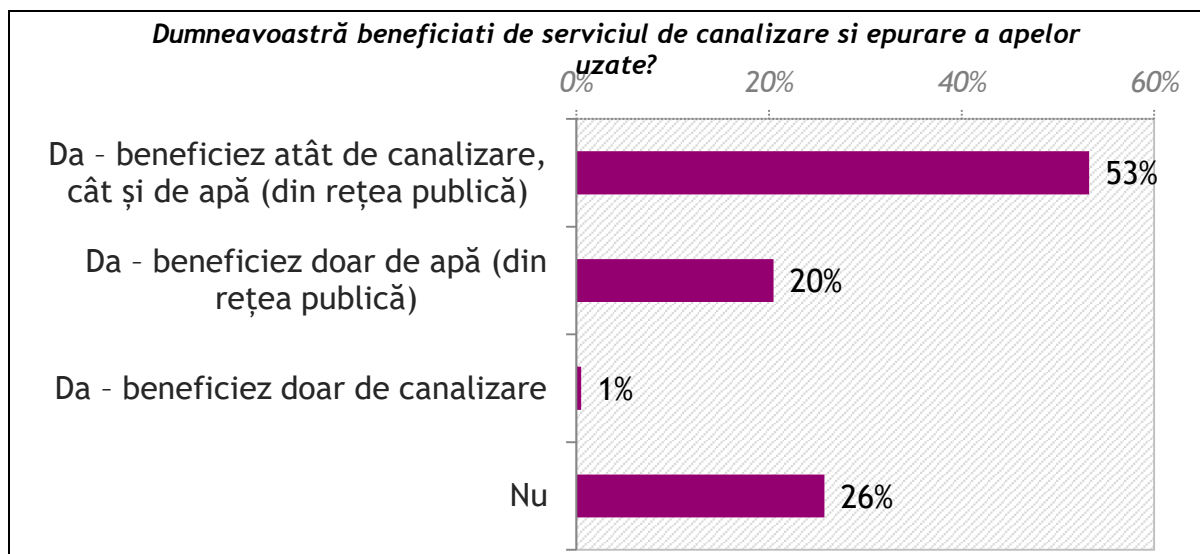


Figura 48. Frecvențe - Dumneavoastră beneficiați de serviciul de canalizare și epurare a apelor uzate?

Cei mai mulți participanți la studiu (91%) spun că au baie/ grup sanitar în locuință, procente mai ridicate fiind din rândul celor din București-Ilfov și regiunile Vest și Centru, iar mai scăzute în Sud (Muntenia), Nord-Est și Sud-Est.

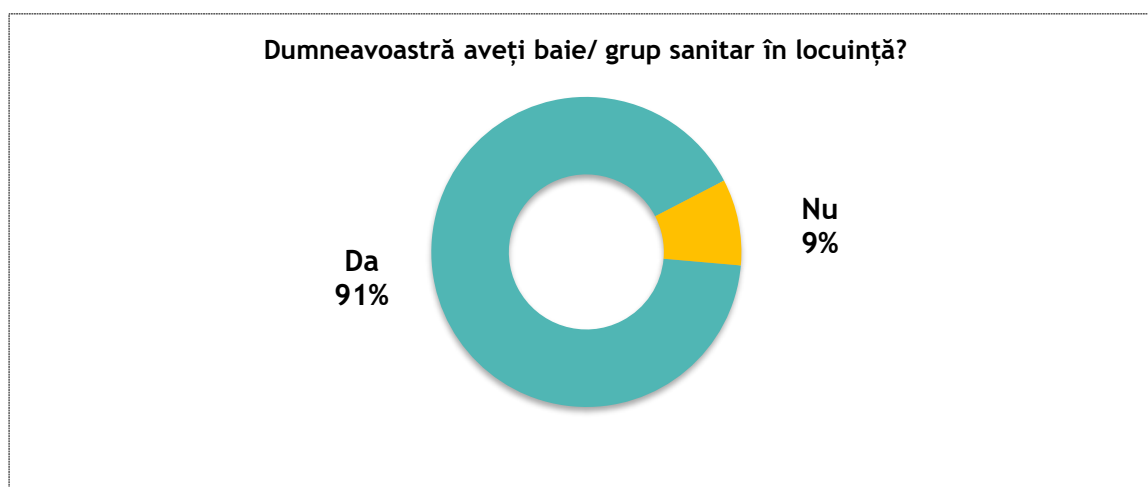


Figura 49. Frecvențe - Dumneavoastră aveți baie/ grup sanitar în locuință?

		Regiunea de dezvoltare							
		NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
<b>Dumneavoastră aveți baie/ grup sanitar în locuință?</b>	Da	87%	87%	84%	92%	97%↑	90%	94%	99%↑
	Nu	13%	13%	16%↓	8%	3%	10%	6%	1%

Tabel 16. Analize - Dumneavoastră aveți baie/ grup sanitar în locuință? \* Regiunea de dezvoltare. Eșantion utilizatori

În ceea ce privește consumul lunar de apă din rețeaua publică, distribuția de frecvențe arată prezența a două categorii mai mari; una în care 41% dintre intervieuați consumă între 5-10 metri cubi de apă, iar cealaltă (cu o pondere de 36%), în care consumul este de până în 5 metri cubi. Sunt și persoane care spun că depășesc un consum lunar de peste 10 metri cubi (15%), care nu au astfel de cunoștințe sau nu răspund (7%) sau care nu consumă deloc (1%).

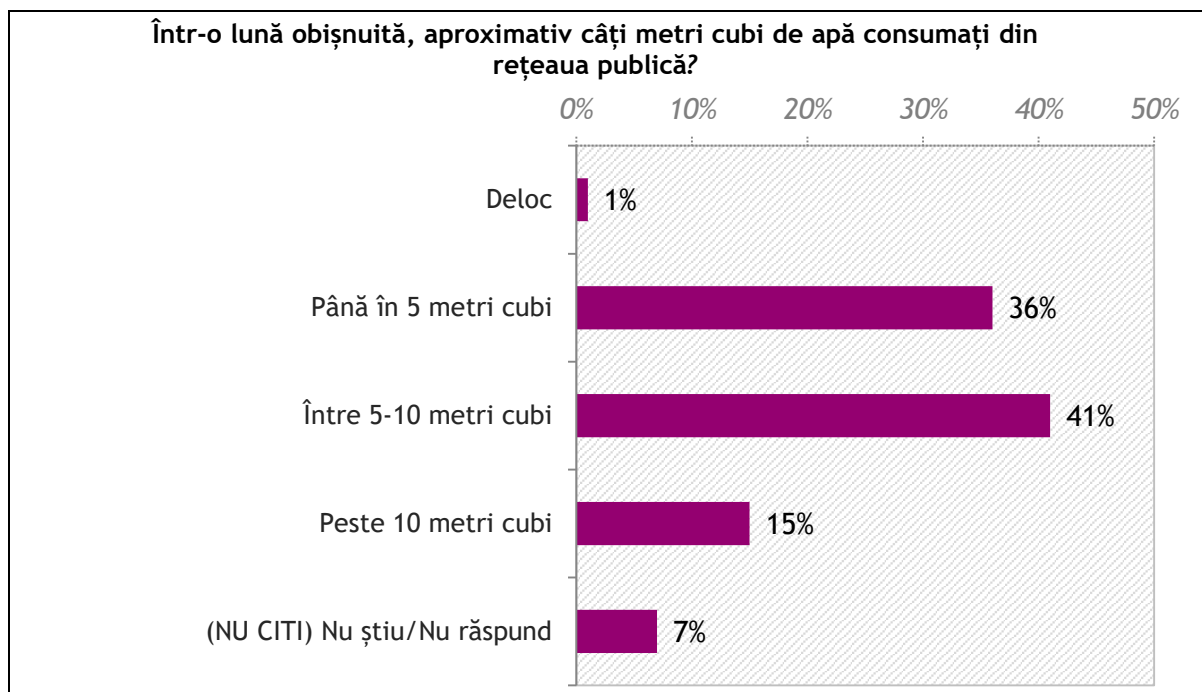


Figura 50. Frecvențe - Într-o lună obișnuită, aproximativ câți metri cubi de apă consumați din rețeaua publică? Eșantion utilizatori

Referitor la scopul în care este folosită apa din rețeaua publică, cele mai multe mențiuni (98%) le întrunește „scopul menajer (băut, gătit, spălat etc.)”; alte mențiuni descriu folosirea apei pentru irigat grădini, gazon (15%) sau pentru necesarul animalelor (17%).

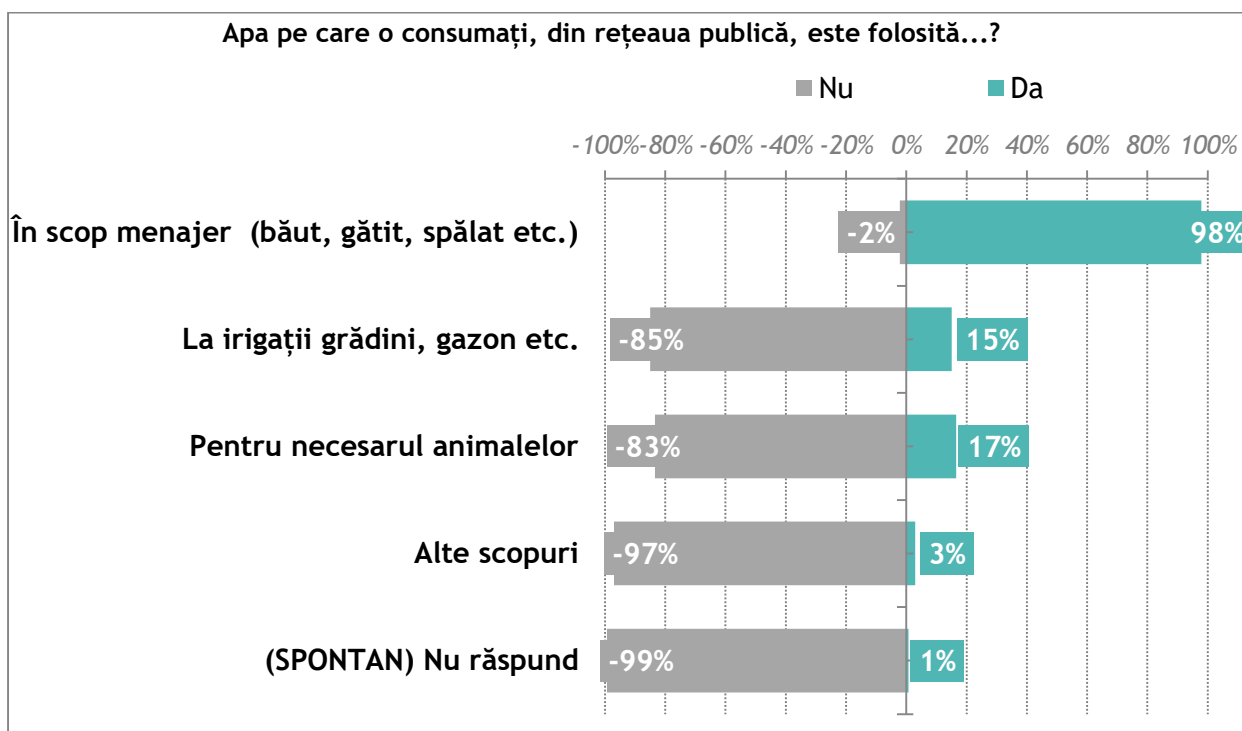


Figura 51. Frecvențe - Apa pe care o consumați, din rețeaua publică, este folosită...? Eșantion utilizatori

Majoritatea persoanelor chestionate (81%) declară că plătește cât consumă, în timp ce alți 17% reclamă o incorectitudine a înregistrării consumului de apă și canal, astfel că ajung să plătească mai mult decât trebuie pentru aceste servicii.

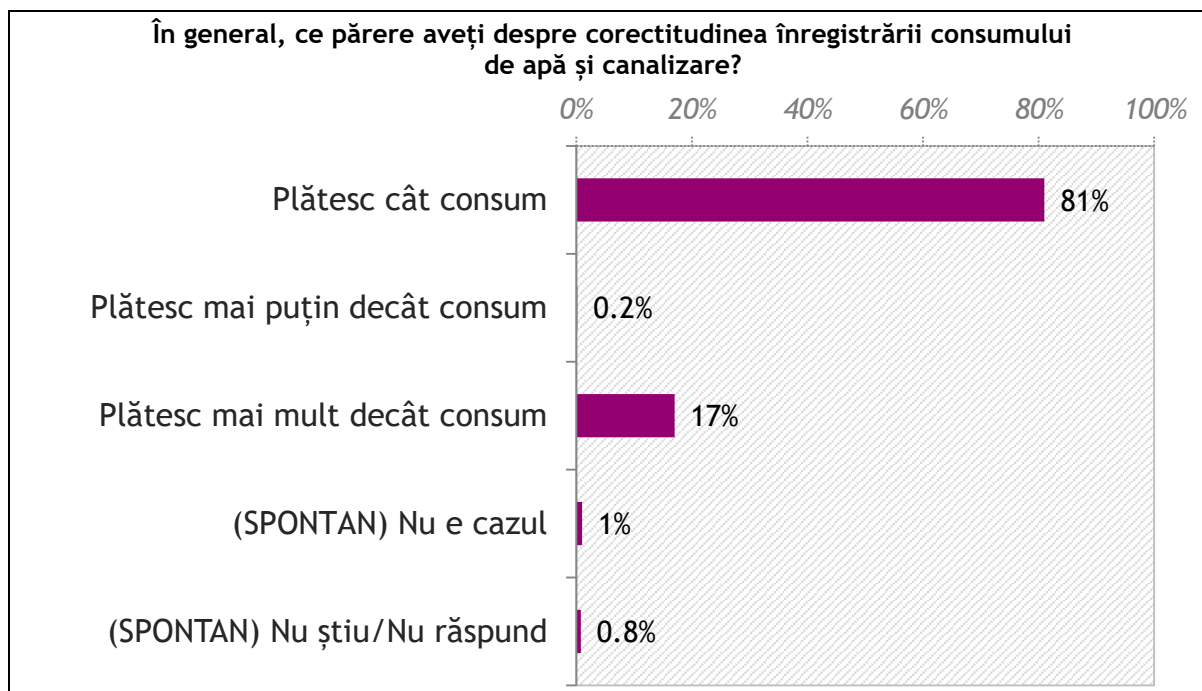


Figura 52. Frecvențe - În general, ce părere aveți despre corectitudinea înregistrării consumului de apă și canalizare? Eșantion utilizatori

Neconcordanțele percepute dintre cost și consum sunt mai accentuate în regiunea Nord-Vest, Sud-Est și Sud (Muntenia).

		Regiunea de dezvoltare							
		NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
În general, ce părere aveți despre corectitudinea înregistrării consumului de apă și canalizare?	Plătesc cât consum	84%	74%	89%	76%	88%	72%	82%	80%
	Plătesc mai puțin decât consum	0%	0%	0.5%	0%	0%	1%	0%	0%
	Plătesc mai mult decât consum	12%	24%↓	10%	23%↓	11%	24%↓	17%	19%
	(SPONTAN) Nu e cazul	3%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%
	(SPONTAN) Nu știu/Nu răspund	1%	2%	0.5%	1%	1%	3%	0%	1%

Tabel 17. Analize - În general, ce părere aveți despre corectitudinea înregistrării consumului de apă și canalizare? \* Regiunea de dezvoltare. Eșantion utilizatori

Modalitățile prin care respondenții spun că-și plătesc serviciile de apă și canal sunt diverse: 28% dintre aceștia menționează casieria companiei, 18% aleg automatele de plată din localitate (stațiile self pay), alți 16% plătesc online, prin diferite aplicații, iar 37% menționează alte modalități.

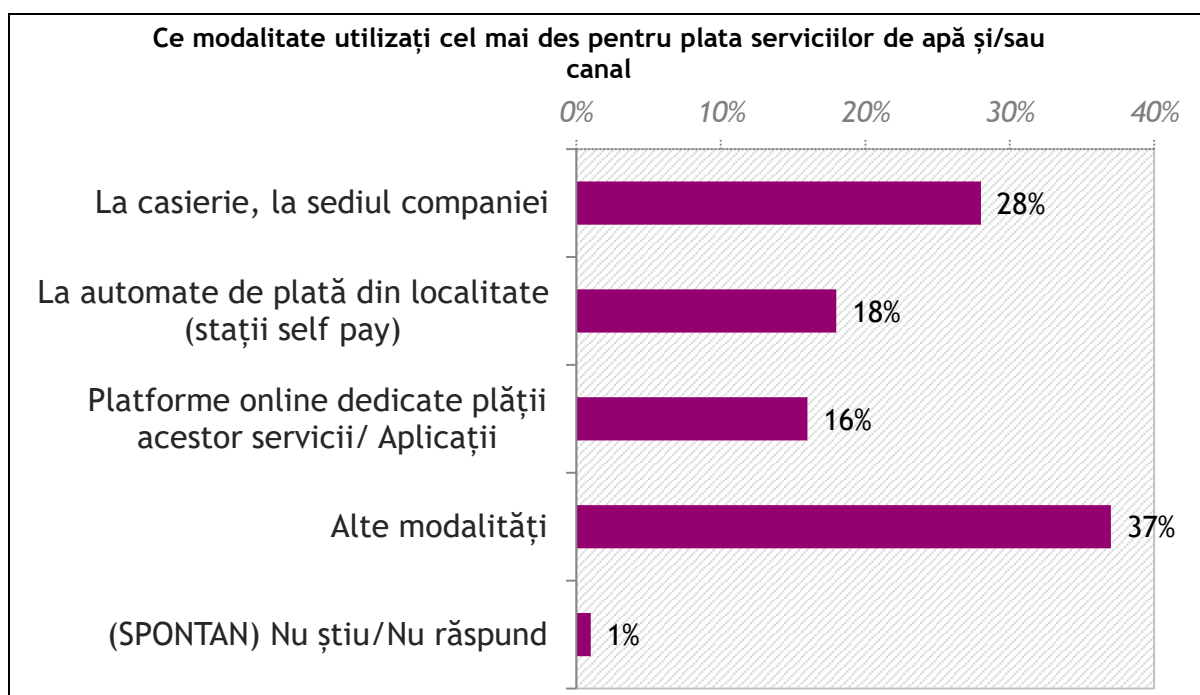


Figura 53. Frecvențe - Ce modalitate utilizați cel mai des pentru plata serviciilor de apă și/sau canal? Eșantion utilizatori

### 2.3.2 Evaluare generală

Aproape 9 din 10 subiecți (86%) spun că au o părere bună sau foarte bună despre compania de apă/ canal la care sunt clienți. O percepție diferită caracterizează 13% din populația studiului, aceste persoane fiind înseosebi din București-Ilfov, Sud-Vest (Oltenia) sau Sud-Est.

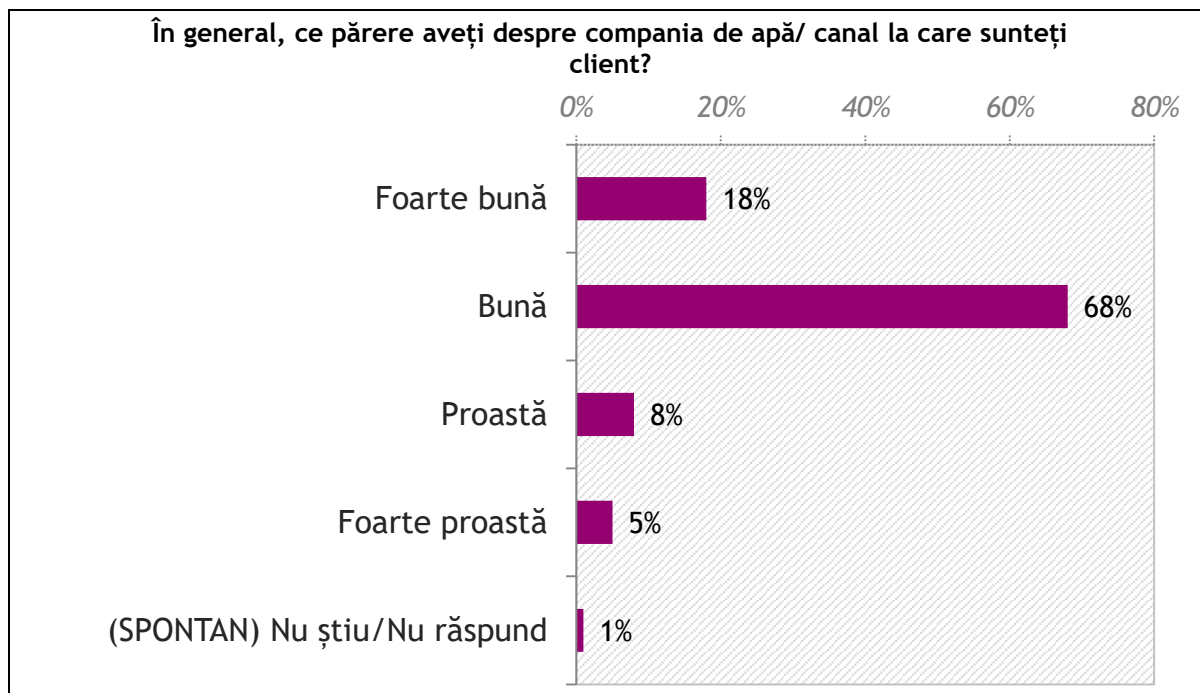


Figura 54. Frecvențe - În general, ce părere aveți despre compania de apă/ canal la care sunteți client? Eșantion utilizatori

		Regiunea de dezvoltare							
		NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
În general, ce părere aveți despre compania de apă/ canal la care sunteți client?	Foarte bună+ Bună	91%	84%	86%	84%	87%	87%	91%	80%
	Foarte proastă+ Proastă	8%	14%↓	11%	15%↓	13%	13%	7%	20%↓
	(SPONTAN) NȘ/NR	1%	2%	3%	1%	0%	0%	2%	0%

Tabel 18. Analize - În general, ce părere aveți despre compania de apă/ canal la care sunteți client? \* Regiunea de dezvoltare. Eșantion utilizatori

53% dintre respondenți apreciază că serviciul de canalizare răspunde așteptărilor acestora într-o mare sau foarte mare măsură, în timp ce o părere contrară o au 18%, iar alți 27% dintre subiecți spun că nu li se aplică, aceștia din urmă fiind mai ales din Sud (Muntenia) și din Sud-Vest (Oltenia).

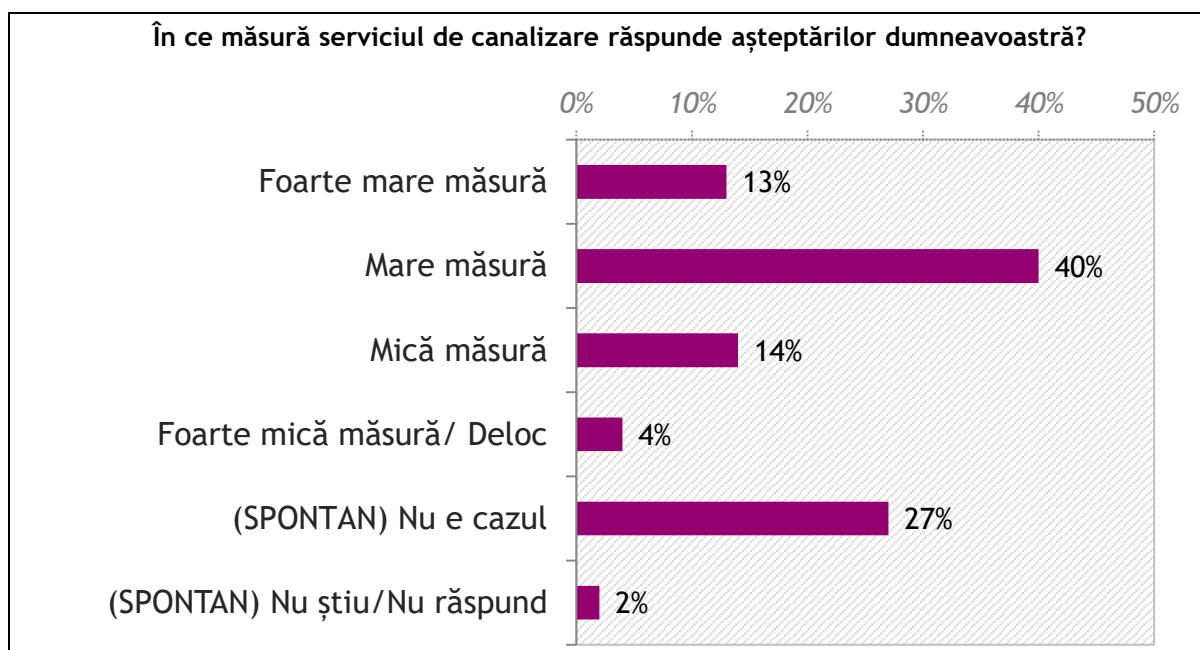


Figura 55. Frecvențe - În ce măsură serviciul de canalizare răspunde așteptărilor dumneavoastră? Eșantion utilizatori

		Regiunea de dezvoltare							
		NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
În ce măsură serviciul de canalizare răspunde așteptărilor dumneavoastră?	Foarte mare+ Mare măsură	58%	46%	33%	41%	54%	59%	63%	69%
	Foarte mică măsură/ Deloc+ Mică măsură	10%	21%	15%	18%	12%	24%	20%	21%
	(SPONTAN) Nu e cazul	32%	27%	49%	40%	33%	17%	16%	4%
	(SPONTAN) NȘ/NR	0%	6%	3%	1%	1%	0%	1%	6%

Tabel 19. Analize - În ce măsură serviciul de canalizare răspunde așteptărilor dumneavoastră? \* Regiunea de dezvoltare. Eșantion utilizatori

Evaluările respondenților cu privire la starea rețelei de canalizare sunt, în general, bune sau foarte bune, fapt susținut de 58% dintre cei care și-au exprimat o opinie. În schimb, 14% dintre persoanele interviuate consideră că această rețea este una proastă sau foarte proastă, percepție ce caracterizează, îndeosebi locuitorii din regiunea Nord-Vest și București-Ilfov.

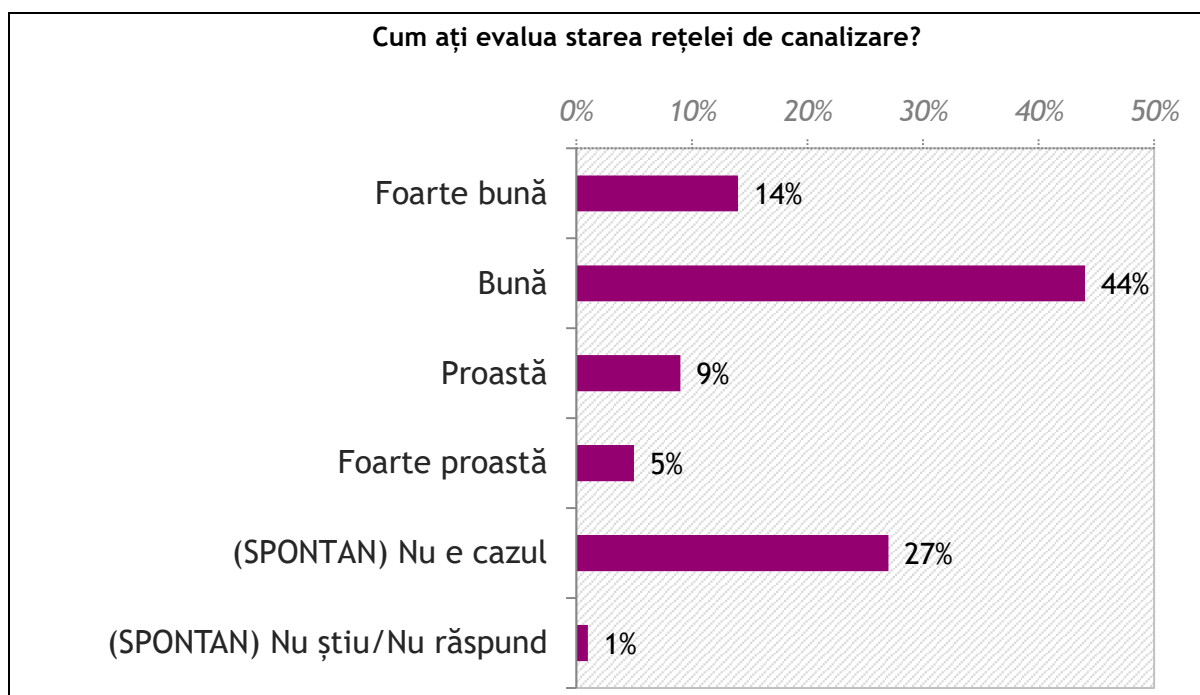


Figura 56. Frecvențe - Cum ați evalua starea rețelei de canalizare? Eșantion utilizatori

		Regiunea de dezvoltare							
		NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
Cum ați evalua starea rețelei de canalizare?	Foarte bună+ Bună	56%	58%	35%	46%	53%	60%	73%↑	76%↑
	Foarte proastă+ Proastă	10%	14%	11%	13%	12%	23%↓	11%	18%↓
	(SPONTAN) Nu e cazul	34%	28%	50%	40%	34%	17%	16%	4%
	(SPONTAN) NȘ/NR	0%	0%	4%	1%	1%	0%	0%	2%

Tabel 20. Analize - Cum ați evalua starea rețelei de canalizare? \* Regiunea de dezvoltare. Eșantion utilizatori

Responsabilitatea pentru starea rețelelor de canalizare aparține, conform celor mai mulți dintre intervievați (48%), companiei de apă/ canal. Mențiuni mai numeroase sunt și în rândul celor care atribuie responsabilitatea Primarului (31%) sau Consiliului Local (14%), însă de menționat și faptul că cetățenii/ utilizatorii înșiși sunt văzuți ca responsabili de către 1% dintre participanții la studiu.

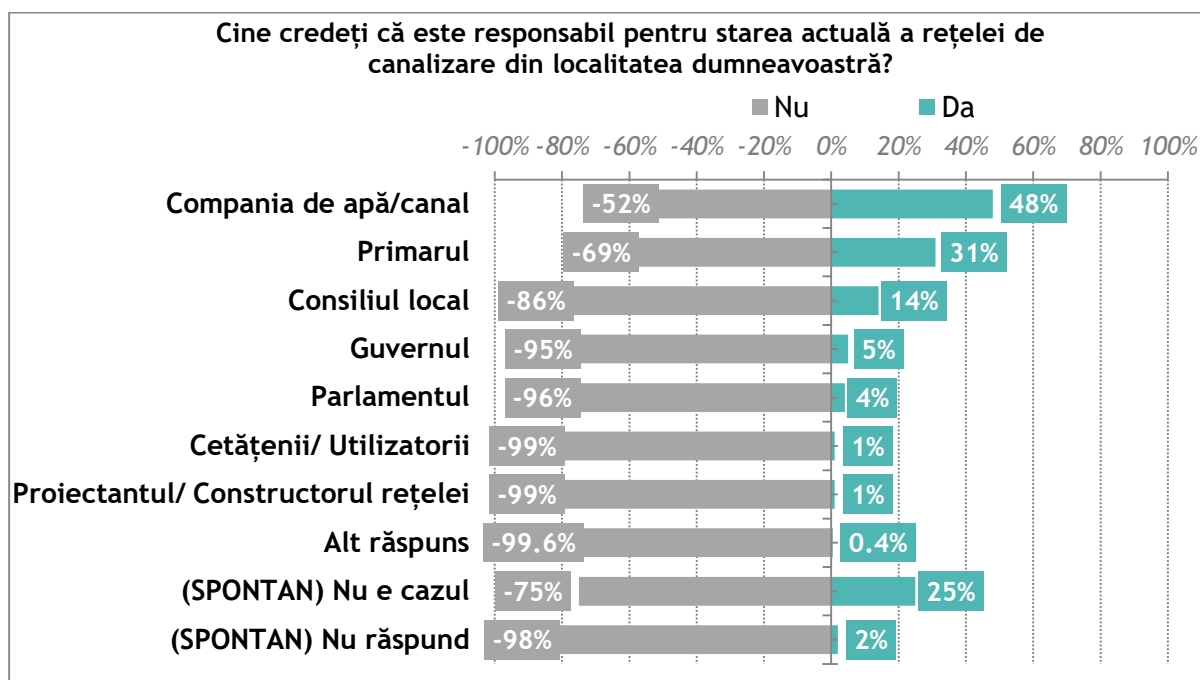


Figura 57. Frecvențe - Cine credeți că este responsabil pentru starea actuală a rețelei de canalizare din localitatea dumneavoastră? Eșantion utilizatori

### 2.3.3 Informare

Informarea cu privire la diferite comunicări ale companiei de apă/ canal se face din mai multe surse, prioritar fiind internetul (aplicații/ site-uri), această opțiune întrunind 34% dintre mențiuni; de la sediul companiei sau de pe factură (pagina verso) spun că se informează câte 22% dintre respondenți, iar de la prieteni/ cunoscuți 17%. Mai sunt și alte surse de informare, însă acestea sunt în ponderi mai scăzute.

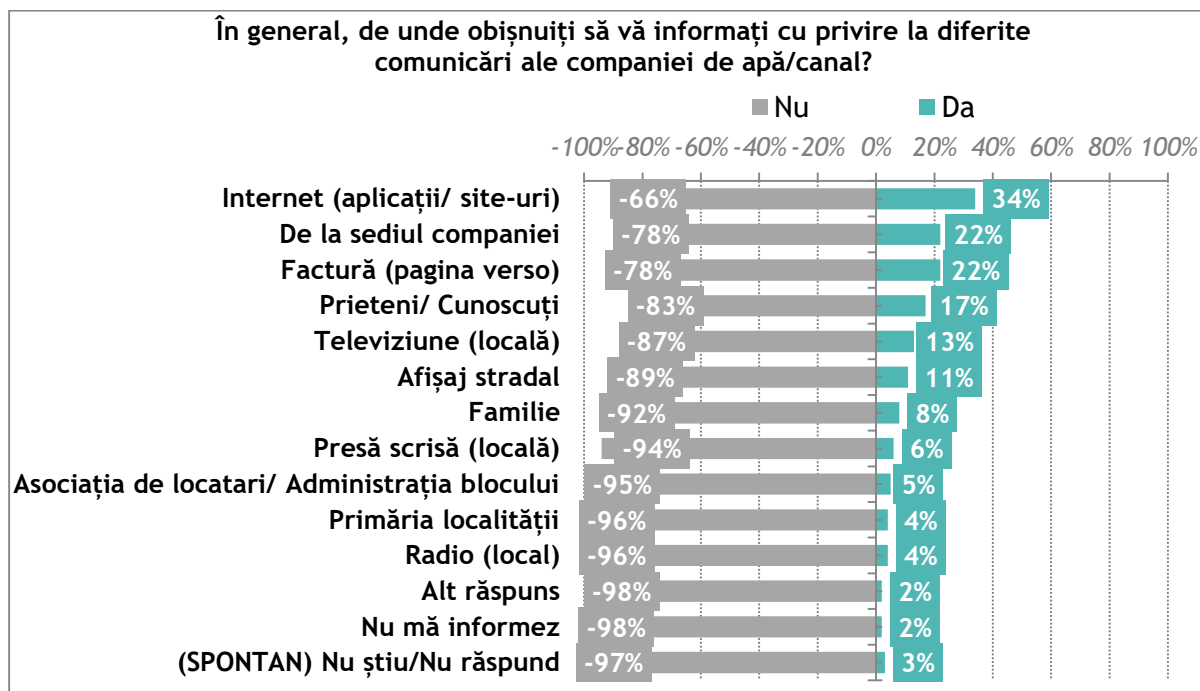


Figura 58. Frecvențe - În general, de unde obișnuiți să vă informați cu privire la diferite comunicări ale companiei de apă/canal? Eșantion utilizatori

6 din 10 subiecți spun că, în ultimele 6 luni de zile, nu au accesat niciodată site-ul companiei de apă/ canal; această categorie de persoane este regăsită mai ales în regiunea Sud-Est, Sud-Vest (Oltenia) și Vest. Dintre cei care vizitează site-ul companiei, cei mai mulți o fac cu o frecvență mai rară decât lunar (22%), însă sunt și persoane care accesează site-ul lunar (14%) sau săptămânal (2%).

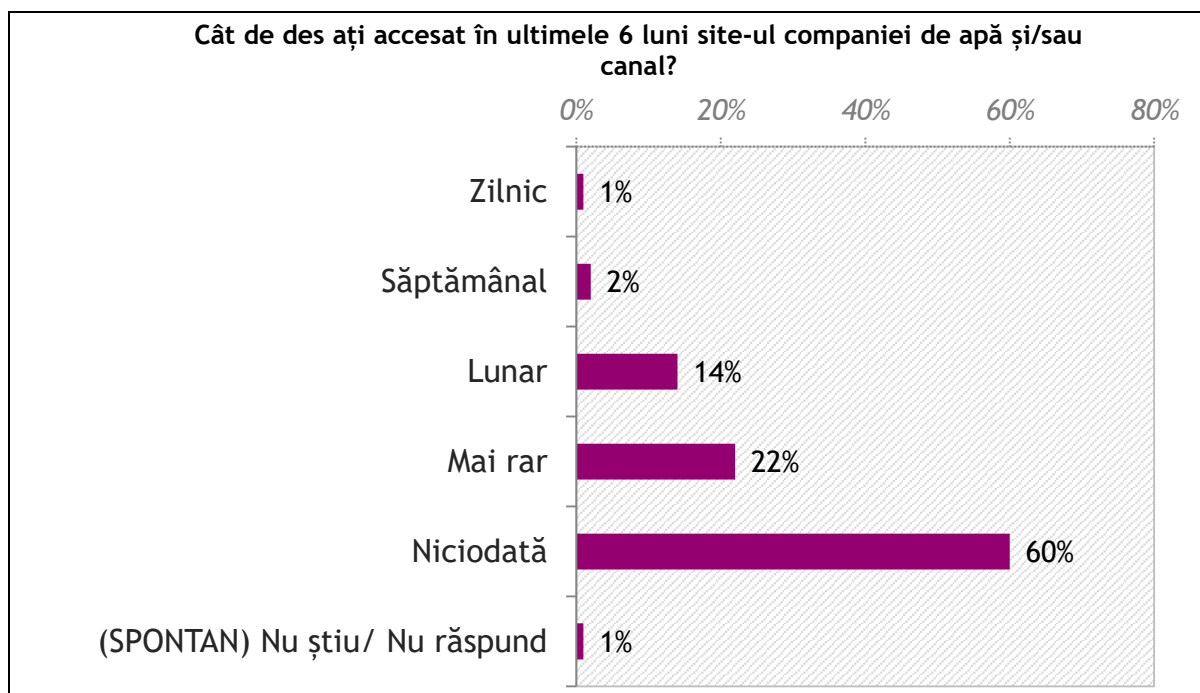


Figura 59. Frecvențe - Cât de des ați accesat în ultimele 6 luni site-ul companiei de apă și/sau canal? Eșantion utilizatori

		Regiunea de dezvoltare							
		NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
Cât de des ați accesat în ultimele 6 luni site-ul companiei de apă și/sau canal?	Zilnic	0.5%	2%	0%	0%	0%	0%	0%	0.5%
	Săptămânal	1%	1%	0.5%	3.5%	1%	2%	2%	3%
	Lunar	14%	12%	18%↑	13.5%	9%	14%	16%↑	17%↑
	Mai rar	23%	14%	20%	13.5%	22%	24%	29%	28%
	Niciodată	61%	71%↓	57.5%	68.5%↓	68%↓	60%	53%	49.5%
	(SPONTAN) NȘ/NR	0.5%	0%	4%	1%	0%	0%	0%	2%

Tabel 21. Analize - Cât de des ați accesat în ultimele 6 luni site-ul companiei de apă și/sau canal? \* Regiunea de dezvoltare. Eșantion utilizatori

Mai puțin de jumătate dintre respondenți (46%) declară că știu cum să procedeze în cazul în care doresc să reclame o avarie referitoare la rețeaua de canalizare, un răspuns contrar oferind alți 30% dintre cei chestionați. Totodată, aflăm că 18% dintre subiecți au reclamat vreodată

astfel de incidente; în 68% dintre aceste situații problema ar fi fost rezolvată prompt, mai puțin în ceea ce privește alte 31% dintre situații.

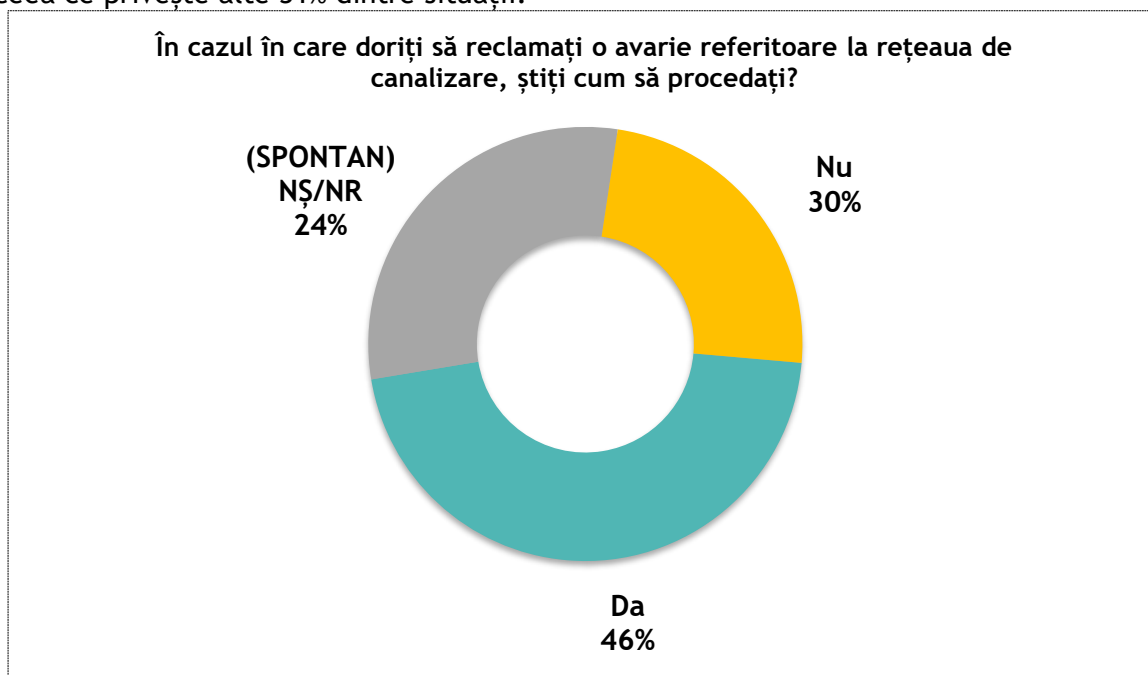


Figura 60. Frecvențe - În cazul în care doriți să reclamați o avarie referitoare la rețeaua de canalizare, știți cum să procedați? Eșantion utilizatori

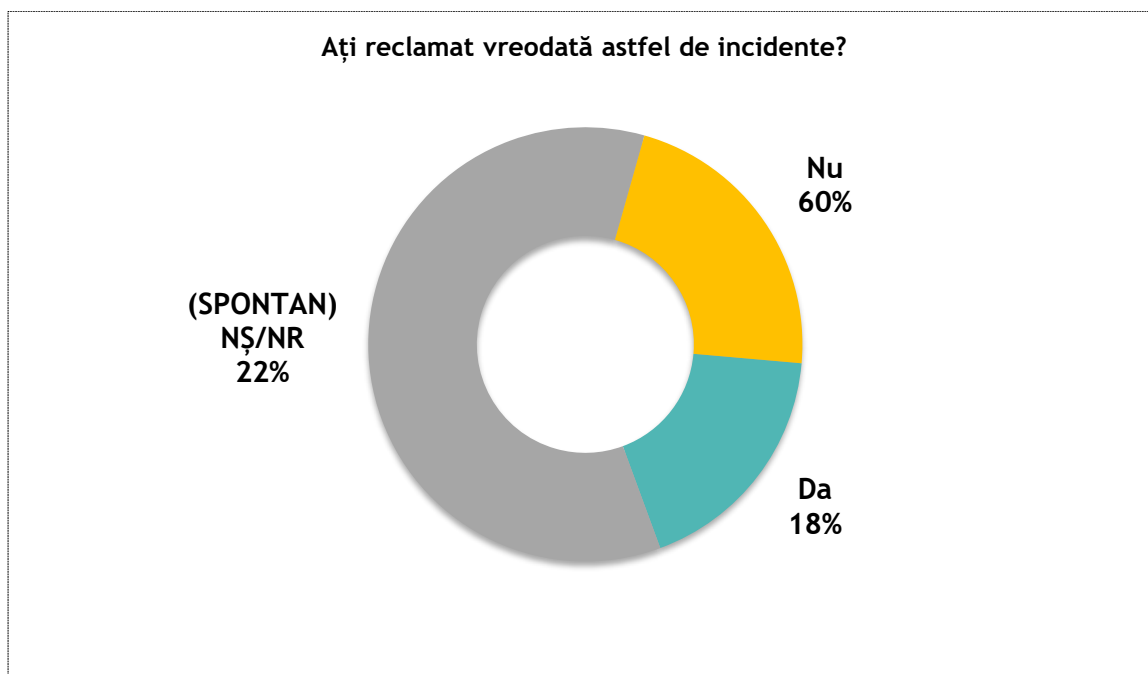


Figura 61. Frecvențe - Ați reclamat vreodată astfel de incidente? Eșantion utilizatori

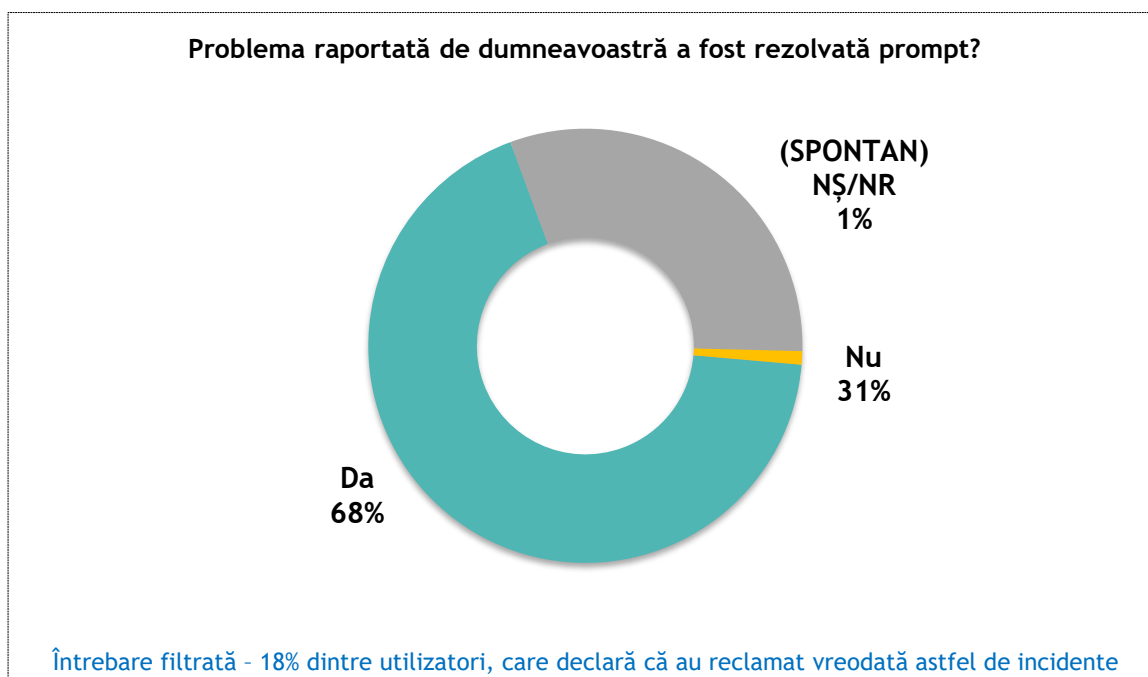


Figura 62. Frecvențe - Problema raportată de dumneavoastră a fost rezolvată prompt? Eșantion utilizatori, care au reclamat incidente, n = 198

Promovarea modalităților prin care cetățenii să afle cum să acționeze în cazul în care doresc să atenționeze asupra existența unor avarii la rețeaua de canalizare ar fi mai necesară în regiunea București-Ilfov, Vest sau Sud-Est. Totodată, ar fi nevoie de mai multă promptitudine în intervenții mai ales în regiunea Sud-Est, Sud (Muntenia) și Sud-Vest (Oltenia).

		Regiunea de dezvoltare							
		NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
În cazul în care doriți să reclamați o avarie referitoare la rețeaua de canalizare, știți cum să procedați?	Da	52%	41%	29%	40%	39%	60%↑	52%	57%↑
	Nu	22%	34%↓	25%	30%	36%↓	23%	30%	38%↓
	(SPONTAN) NȘ/NR	26%	25%	46%	30%	25%	17%	18%	5%

Tabel 22. Analize - În cazul în care doriți să reclamați o avarie referitoare la rețeaua de canalizare, știți cum să procedați? \* Regiunea de dezvoltare. Eșantion utilizatori

		Regiunea de dezvoltare							
		NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
Problema raportată de dumneavoastră a fost rezolvată prompt?	Da	70%↑	53%	60%	58%	67%	66%	79%↑	71%↑
	Nu	27%	47%↓	40%↓	37%↓	33%	34%	19%	29%
	(SPONTAN) NȘ/NR	3%	0%	0%	5%	0%	0%	2%	0%

Tabel 23. Analize - Problema raportată de dumneavoastră a fost rezolvată prompt? \* Regiunea de dezvoltare. Eșantion utilizatori, care declară că au reclamat vreodată astfel de incidente, n = 198

În mai multe dintre cazuri (77%), petenții s-au adresat operatorului (companiei de apă/ canal), iar într-o măsură mai mică și autorităților publice (13%) sau asociațiilor de proprietari/ administrației blocurilor (8%).

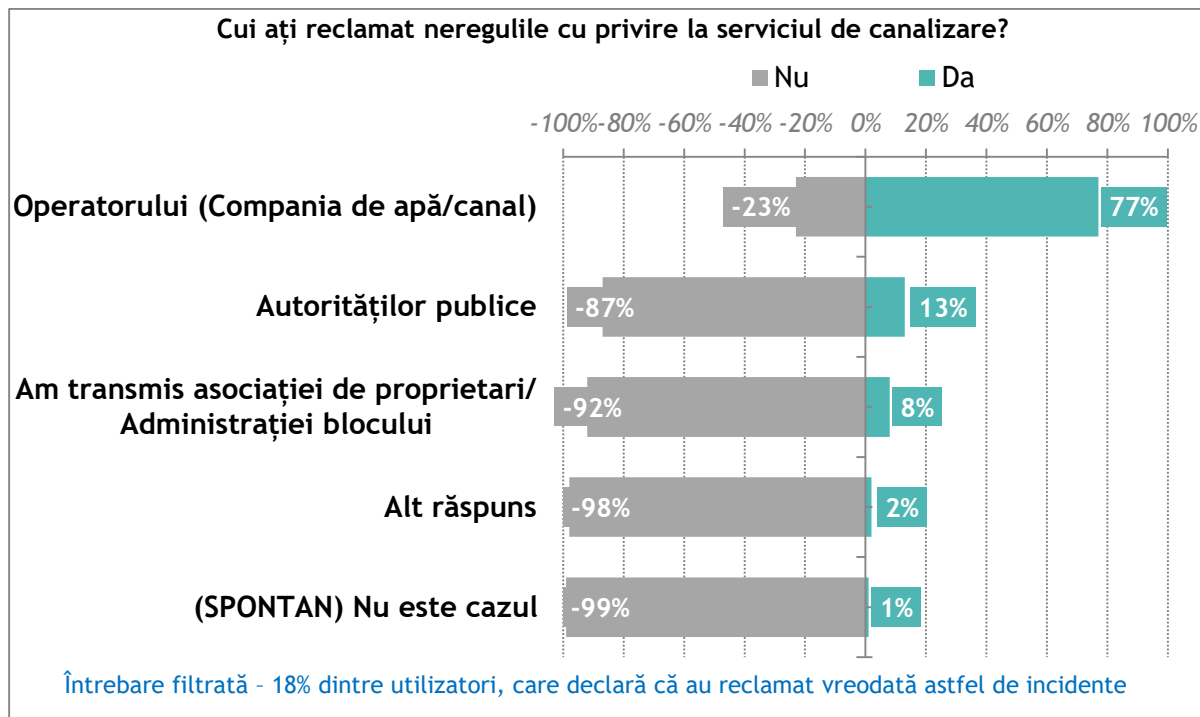


Figura 63. Frecvențe - Cui ați reclamat neregulile cu privire la serviciul de canalizare? Eșantion utilizatori, care declară că au reclamat vreodată astfel de incidente, n = 198

Predarea uleiului alimentar folosit la punctele de colectare nu este o practică foarte răspândită, aproximativ o treime dintre respondenți (34%) procedând ca atare. Alții, în schimb, afirmă că îl folosesc pentru prepararea hranei animalelor (19%), alții îl aruncă la gunoi (13%) sau în chiuvetă/ toaletă (12%).

Obiceiul de a arunca uleiul alimentar folosit în chiuvetă/ toaletă este mai răspândit în rândul persoanelor din București-Ilfov și a celor din regiunea Sud-Vest (Oltenia).

## 2.3.4 Calitate

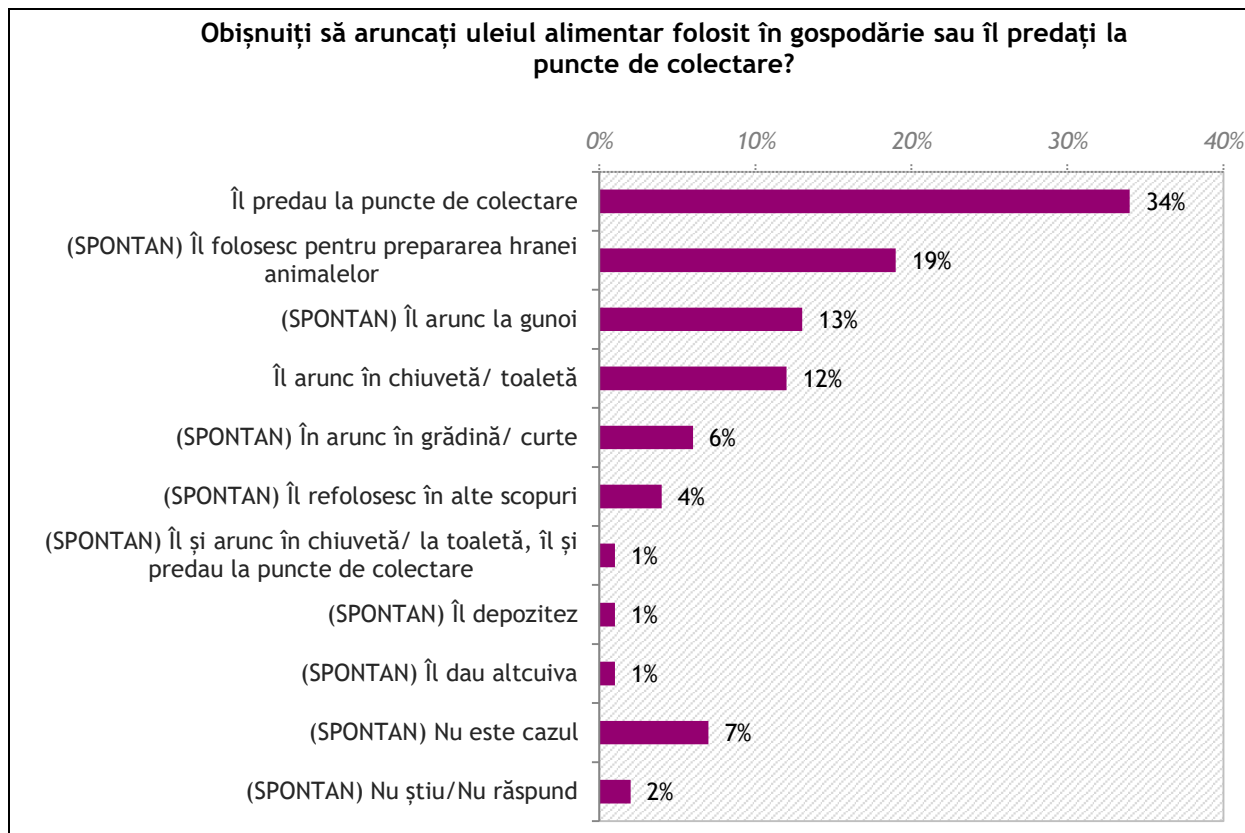


Figura 64. Frecvențe - Obișnuți să aruncați uleiul alimentar folosit în gospodărie sau îl predați la puncte de colectare? Eșantion utilizatori

		Regiunea de dezvoltare							
		NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
Obișnuți să aruncați uleiul alimentar folosit în gospodărie sau îl predați la puncte de colectare?	Îl arunc în chiuvetă/ toaletă	13%	13%	10%	14%↓	9%	11%	8%	16%↓
	Îl predau la puncte de colectare	27%	25%	31%	27%	37%↑	45%↑	31%	49%↑
	(SPONTAN) Îl și arunc în chiuvetă/ la toaletă, îl și predau la puncte de colectare	1%	0%	0%	1%	1%	1%	1%	1%
	(SPONTAN) Îl folosesc pentru prepararea hranei animalelor	30%↑	21%	22%	24%	18%	8%	22%	6%
	(SPONTAN) Îl arunc la gunoi	15%	19%↓	10%	6%	4%	18%↓	10%	17%↓
	(SPONTAN) În arunc în grădină/ curte	3%	6%	8%	10%	8%	6%	5%	2%
	Alte mențiuni	5%	7%	10%	9%	9%	10%	7%	4%
	(SPONTAN) Nu este cazul	5%	8%	4%	9%	13%	1%	11%	3%
	(SPONTAN) NȘ/NR	1%	1%	5%	0%	1%	0%	5%	2%

Tabel 24. Analize - Obișnuți să aruncați uleiul alimentar folosit în gospodărie sau îl predați la puncte de colectare? \* Regiunea de dezvoltare. Eșantion utilizatori

73% dintre cei chestionați au o părere bună sau foarte bună despre felul în care se asigură protecția mediului de către compania de apă/ canal, în timp ce alți 17% spun că au o părere proastă sau foarte proastă; dintre aceștia, o pondere mai mare o au cei din București-Ilfov și cei din Sud-Vest (Oltenia).

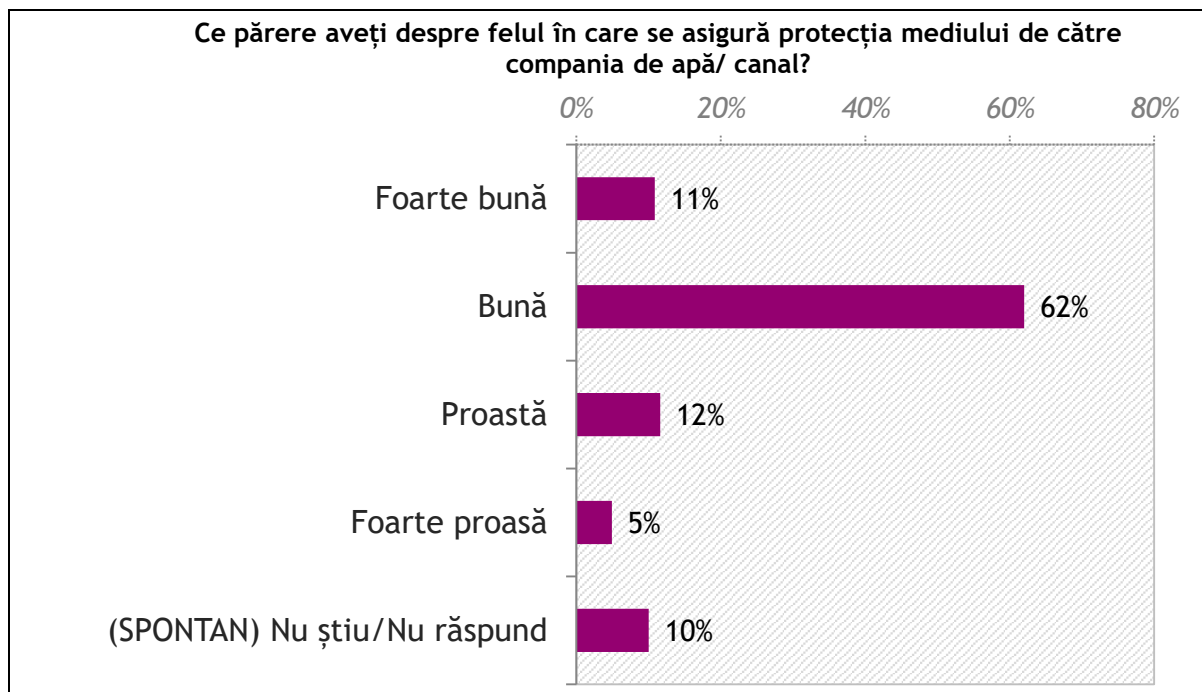


Figura 65. Frecvențe - Ce părere aveți despre felul în care se asigură protecția mediului de către compania de apă/ canal? Eșantion utilizatori

		Regiunea de dezvoltare							
		NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
Ce părere aveți despre felul în care se asigură protecția mediului de către compania de apă/ canal?	Foarte bună+ Bună	75%	78%	74%	71%	78%	76%	78%	58%↓
	Foarte proastă+ Proastă	15%	15%	15%	22%↓	16%	14%	14%	24%↓
	(SPONTAN) Nu știu/Nu răspund	10%	7%	11%	7%	6%	10%	8%	18%

Tabel 25. Analize - Ce părere aveți despre felul în care se asigură protecția mediului de către compania de apă/ canal? \* Regiunea de dezvoltare. Eșantion utilizatori

Participanții la studiu au fost întrebați despre cât de mulțumiți sunt față de diferite aspecte cu privire la rețeaua de canalizare, iar insatisfacțiile cele mai mari sunt cu privire la mirosul provenit de la această rețea și ritmul de modernizare a infrastructurii aferente serviciului de canalizare. În schimb, respondenții apreciază într-o măsură mai mare funcționarea rețelei publice de canalizare privind preluarea apei menajere, dar și lucrările executate de companie în cazul înfundării canalizării.

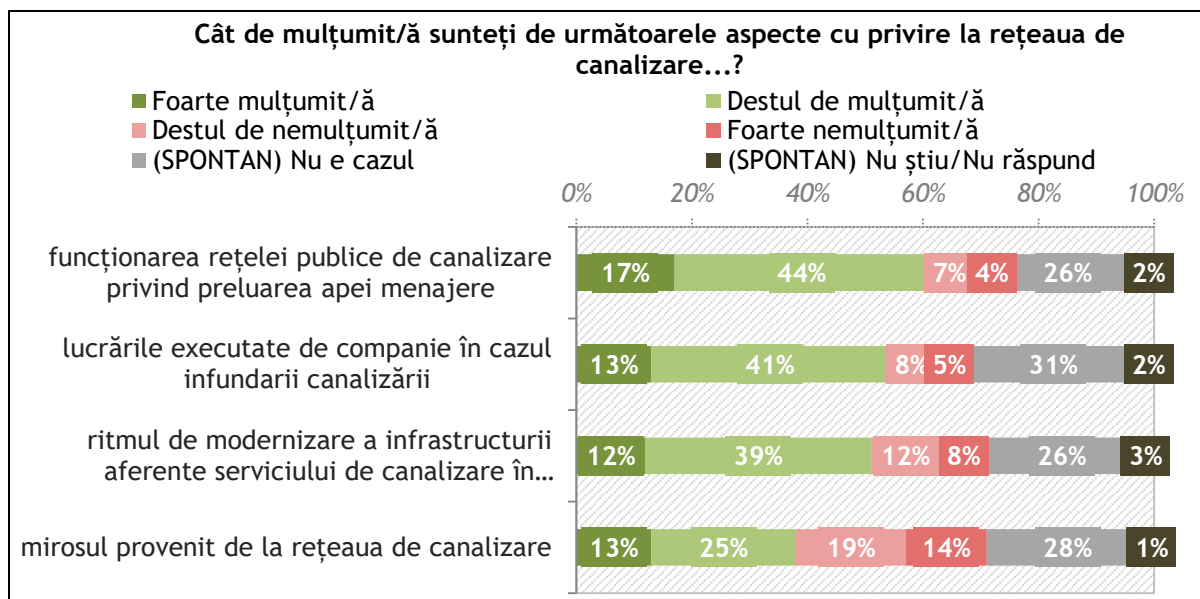


Figura 66. Frecvențe - Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte cu privire la rețeaua de canalizare...? Eșantion utilizatori

### 2.3.5 Accesibilitate

Nemulțumiri mai crescute sunt și față de tarifele/ taxele practicate de compania de apă/ canal și față de modul în care compania transmite comunicări clienților săi și rezultatele intervențiilor. Analiza la nivelul regiunilor de dezvoltare reliefează faptul că subiecții din București-Ilfov, Sud-Est și cei din Sud (Muntenia) sunt cei care reclamă într-o măsură mai mare decât ceilalți insatisfacții cu privire la aspectele discutate.

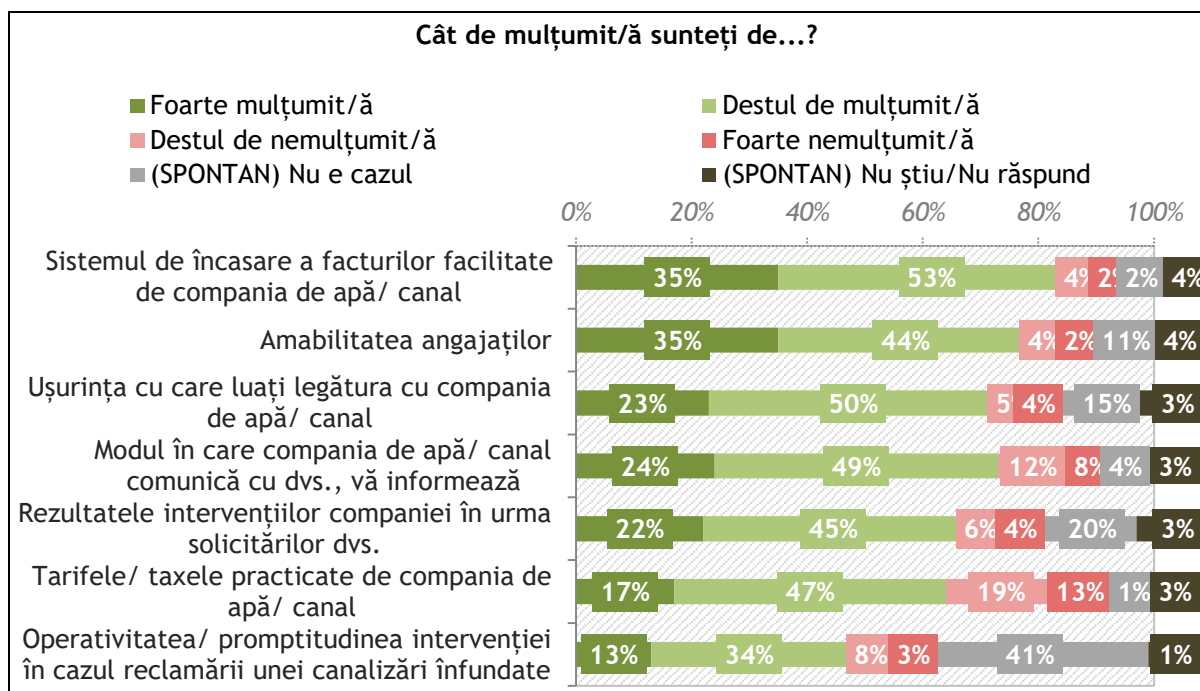


Figura 67. Frecvențe - Cât de mulțumit/ă sunteți de...? Eșantion utilizatori

		Regiunea de dezvoltare							
		NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
[Ușurința cu care luați legătura cu compania de apă/canal]	Foarte+ Destul de mulțumit/ă	67%	73%	75%	83%↑	74%	72%	79%	65%
	Foarte+ Destul de nemulțumit/ă	11%	13%↓	6%	3%	8%	12%	7%	12%
	(SPONTAN) Nu e cazul	14%	14%	13%	12%	16%	15%	14%	20%
	(SPONTAN) NȘ/NR	8%	0%	6%	2%	2%	1%	0%	3%
[Operativitatea/ promptitudinea intervenției în cazul reclamării unei canalizări înfundate]	Foarte+ Destul de mulțumit/ă	41%	43%	25%	44%	52%	54%↑	61%↑	57%
	Foarte+ Destul de nemulțumit/ă	10%	18%↓	10%	11%	7%	12%	10%	9%
	(SPONTAN) Nu e cazul	49%	39%	59%	44%	41%	33%	29%	31%
	(SPONTAN) NȘ/NR	0%	0%	6%	1%	0%	1%	0%	3%
[Rezultatele intervențiilor companiei în urma solicitărilor dvs.]	Foarte+ Destul de mulțumit/ă	67%	70%	65%	67%	77%↑	61%	70%	61%
	Foarte+ Destul de nemulțumit/ă	11%	12%↓	10%	8%	9%	11%	10%	8%
	(SPONTAN) Nu e cazul	22%	17%	19%	19%	13%	20%	20%	28%
	(SPONTAN) NȘ/NR	0%	1%	6%	6%	1%	8%	0%	3%
[Sistemul de încasare a facturilor facilitate de compania de apă/canal]	Foarte+ Destul de mulțumit/ă	95%	88%	87%	82%	94%	87%	94%	79%
	Foarte+ Destul de nemulțumit/ă	5%	9%↓	7%	9%↓	4%	4%	5%	7%
	(SPONTAN) Nu e cazul	0%	1%	0%	3%	0%	0%	1%	7%
	(SPONTAN) NȘ/NR	0%	2%	6%	6%	2%	8%	0%	7%
[Tarifele/ taxele practicate de compania de apă/canal]	Foarte+ Destul de mulțumit/ă	73%↑	56%	72%↑	57%	68%	59%	71%↑	59%
	Foarte+ Destul de nemulțumit/ă	22%	44%↓	23%	37%↓	30%	33%	29%	37%↓
	(SPONTAN) Nu e cazul	4%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%
	(SPONTAN) NȘ/NR	1%	0%	5%	6%	1%	8%	0%	4%
[Modul în care compania de apă/canal comunică cu dvs., vă informează]	Foarte+ Destul de mulțumit/ă	77%↑	70%	73%	78%↑	72%	72%	78%↑	62%
	Foarte+ Destul de nemulțumit/ă	19%	24%↓	18%	11%	19%	16%	17%	31%↓
	(SPONTAN) Nu e cazul	3%	5%	3%	5%	9%	5%	4%	4%
	(SPONTAN) NȘ/NR	1%	1%	6%	6%	0%	8%	1%	3%
[Amabilitatea angajaților]	Foarte+ Destul de mulțumit/ă	78%	88%↑	84%↑	82%↑	76%	78%	77%	68%↓
	Foarte+ Destul de nemulțumit/ă	7%	5%	5%	6%	9%↓	3%	8%↓	9%↓
	(SPONTAN) Nu e cazul	13%	5%	5%	6%	14%	10%	14%	19%
	(SPONTAN) NȘ/NR	2%	2%	6%	6%	1%	9%	1%	4%

Tabel 26. Analize - Cât de mulțumit/ă sunteți de...? \* Regiunea de dezvoltare. Eșantion utilizatori

Dintre toate aspectele evaluate, participanții la studiu afirmă că sunt cei mai mulțumiți de amabilitatea angajaților (27%) și sistemul de încasare a facturilor (19%). În schimb, insatisfacțiile cele mai mari sunt cu privire la tarifele/ taxele practicate de compania de apă/canal (33%), iar în ponderi mai mici sunt menționate și alte aspecte, precum operativitatea/ promptitudinea intervenției în cazul reclamării unei canalizări înfundate (8%) sau modul în care compania comunică cu cetățenii (5%). Important de precizat și faptul că 32% dintre respondenți

spun că nu au niciun aspect pentru care să fie nemulțumiți. Îmbunătățirea acestor aspecte ar fi esențială mai ales în regiunea Centru, București-Ilfov și Sud-Est.

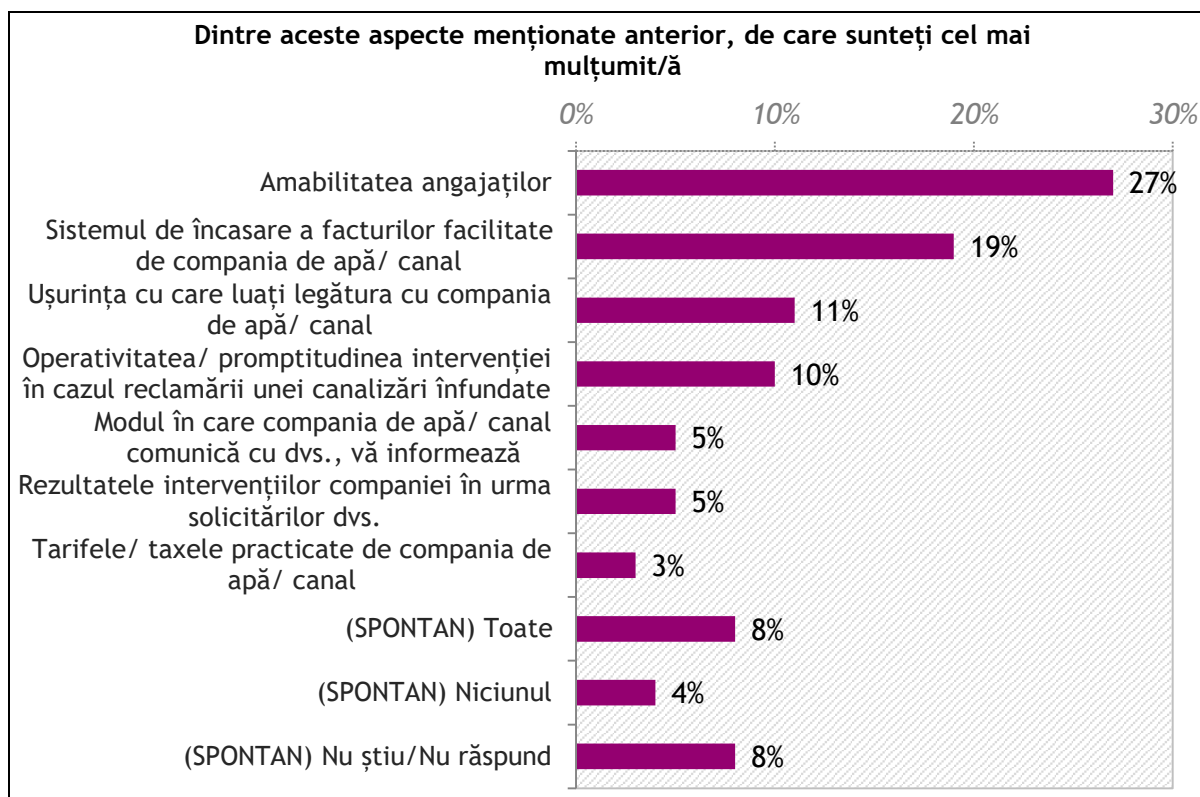


Figura 68. Frecvențe - Dintre aceste aspecte menționate anterior, de care sunteți cel mai mulțumit/ă? Eșantion utilizatori

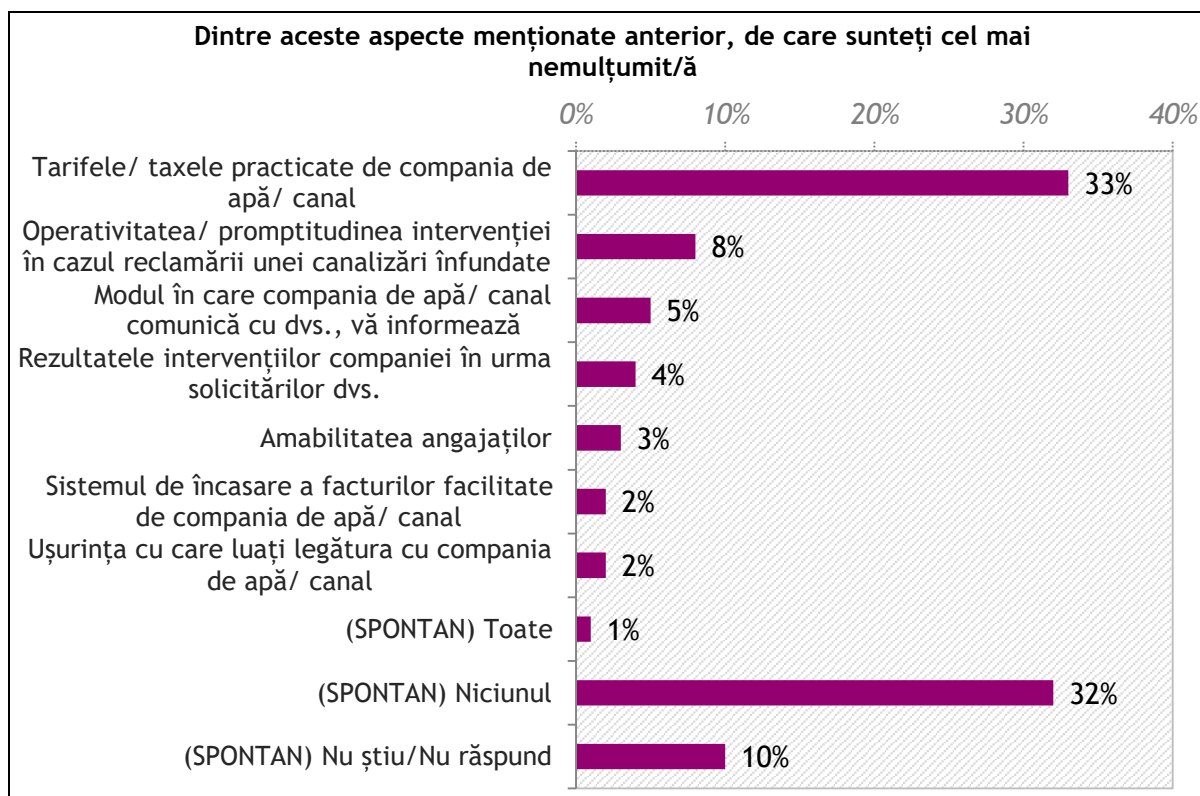


Figura 69. Frecvențe - Dintre aceste aspecte menționate anterior, de care sunteți cel mai nemulțumit/ă? Eșantion utilizatori

		Regiunea de dezvoltare							
		NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
Dintre aceste aspecte menționate anterior, de care sunteți cel mai nemulțumit/ă?	Ușurința cu care luați legătura cu compania de apă/ canal	3%	2%	1%	4%	0%	2%	2%	2%
	Operativitatea/ promptitudinea intervenției în cazul reclamării unei canalizări înfundate	7%	10%	7%	3%	19%↑	11%	3%	8%
	Rezultatele intervențiilor companiei în urma solicitărilor dvs.	5%	4%	9%	2%	4%	2%	3%	5%
	Sistemul de încălzire a facturilor facilitate de compania de apă/ canal	3%	2%	3%	0%	1%	2%	2%	1%
	Tarifele/ taxele practicate de compania de apă/ canal	29%	39%↓	24%	38%	16%	30%	45%↓	39%↓
	Modul în care compania de apă/ canal comunică cu dvs., vă informează	6%	1%	6%	2%	10%↑	5%	4%	7%
	Amabilitatea angajaților	2%	5%	2%	4%	3%	2%	1%	2%
	(SPONTAN) Toate	0%	2%	1%	0%	1%	1%	0%	1%
	(SPONTAN) Niciunul	38%↓	23%	37%	34%	42%↓	30%	31%	26%
	(SPONTAN) Nu știu/Nu răspund	7%	12%	10%	13%	4%	15%	9%	9%

Tabel 27. Analize - Dintre aceste aspecte menționate anterior, de care sunteți cel mai nemulțumit/ă? \* Regiunea de dezvoltare. Eșantion utilizatori

### 2.3.6 Recomandare

Probabilitatea ca cineva să recomande unui prieten sau unui coleg din altă localitate serviciul de canalizare și epurare a apelor uzate de care beneficiază este destul de ridicată; având ca referință o scală de la 0 la 10, (unde 0 semnifică faptul că serviciul sigur nu ar fi recomandat, iar 10 înseamnă că este foarte probabil ca recomandarea să se realizeze), media notelor obținute este de 7,5. Aproximativ 3 din 10 persoane (29%) acordă nota 10, iar alte aproape 5 din 10 (45%) dau note peste 5; sub această valoare rămân 9% dintre intervievați, care sunt mai reticenti în a face astfel de recomandări.

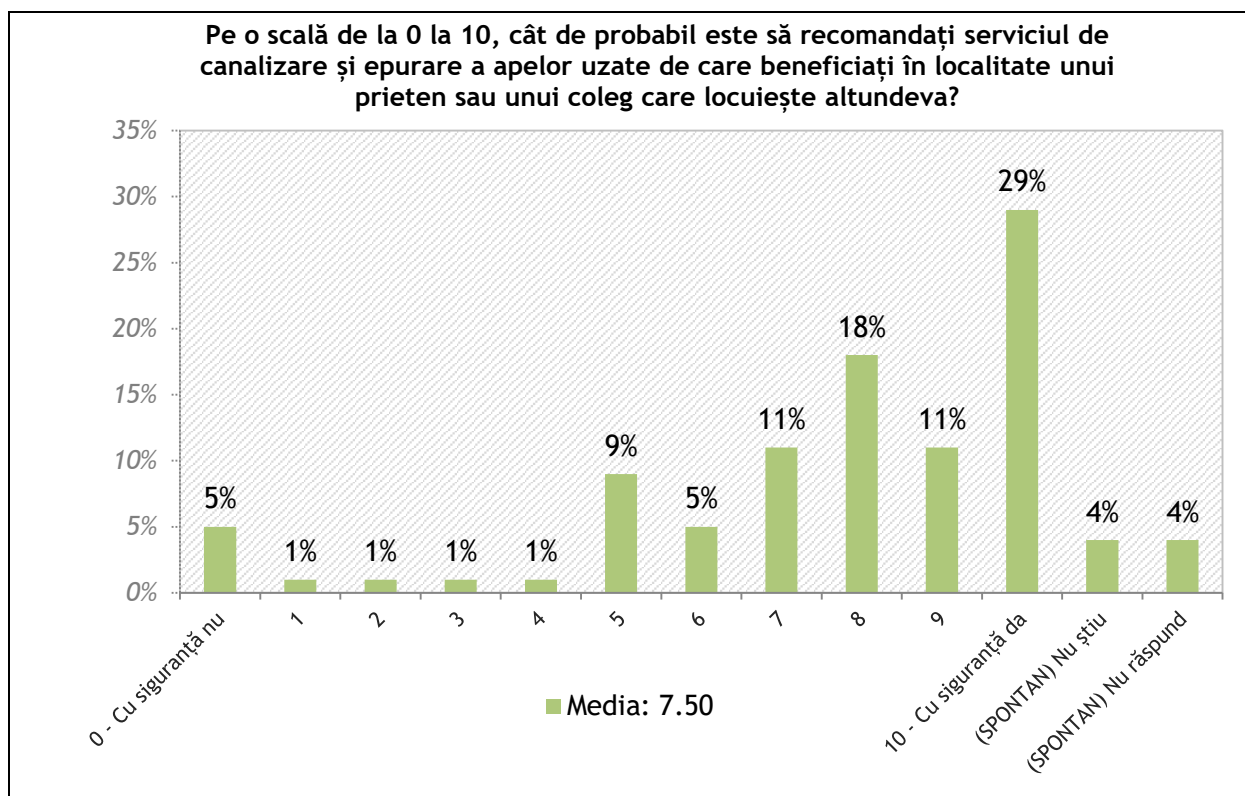


Figura 70. Frecvențe - Pe o scală de la 0 la 10, cât de probabil este să recomandați serviciul de canalizare și epurare a apelor uzate de care beneficiați în localitate unui prieten sau unui coleg care locuiește altundeva? Eșantion utilizatori

Note de 8 sau peste acordă mai ales respondenții din Centru, Vest sau Sud-Vest (Oltenia). În schimb, note mai mici dau într-o pondere mai mare cei din București-Ilfov și cei din Nord-Est.

		Regiunea de dezvoltare							
		NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
Pe o scală de la 0 la 10, cât de probabil este să recomandați serviciul de canalizare și epurare a apelor uzate de care beneficiați în localitate unui prieten sau unui coleg care locuiește altundeva?	0-4	15%↓	9%	11%	9%	9%	8%	6%	12%↓
	5-7	24%	26%	23%	17%	20%	32%	19%	32%
	8-10	50%	53%	55%	64%	69%↑	49%	70%↑	52%
	(SPONTAN) Nu știu/ Nu răspund	11%	12%	11%	10%	2%	11%	5%	4%

Tabel 28. Analize - Pe o scală de la 0 la 10, cât de probabil este să recomandați serviciul de canalizare și epurare a apelor uzate de care beneficiați în localitate unui prieten sau unui coleg care locuiește altundeva? \* Regiunea de dezvoltare. Eșantion utilizatori

Îmbunătățirile pe care persoanele chestionate apreciază că ar putea fi aduse serviciului de canalizare și epurare a apelor uzate vizează mai multe aspecte, dintre care predomină următoarele: modernizarea acestui serviciu/ schimbarea conductelor (16%), îmbunătățirea calității apei potabile/ modernizarea stațiilor de epurare (12%), desfundarea canalizărilor/ Eliminarea mirosurilor acestora (7%) sau promptitudine în intervenții și finalizarea lucrărilor (5%). Important de menționat și faptul că 12% dintre respondenți consideră că nu ar trebui îmbunătățit nimic, situația prezentă fiind mulțumitoare.



Figura 71. Frecvențe - Ce anume credeți că ar trebui îmbunătățit în ceea ce privește serviciul de canalizare și epurare a apelor uzate de care beneficiați în localitate? Eșantion utilizatori

### 2.3.7 Structura eșantionului

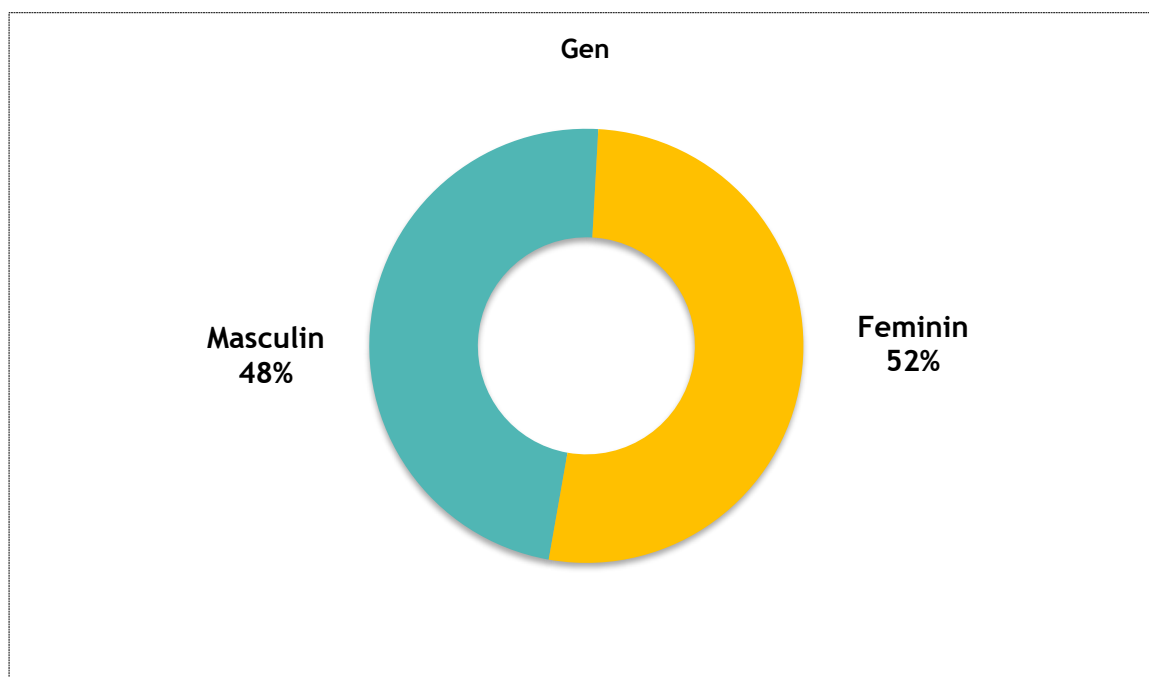


Figura 72. Frecvențe - Genul respondentului. Eșantion utilizatori

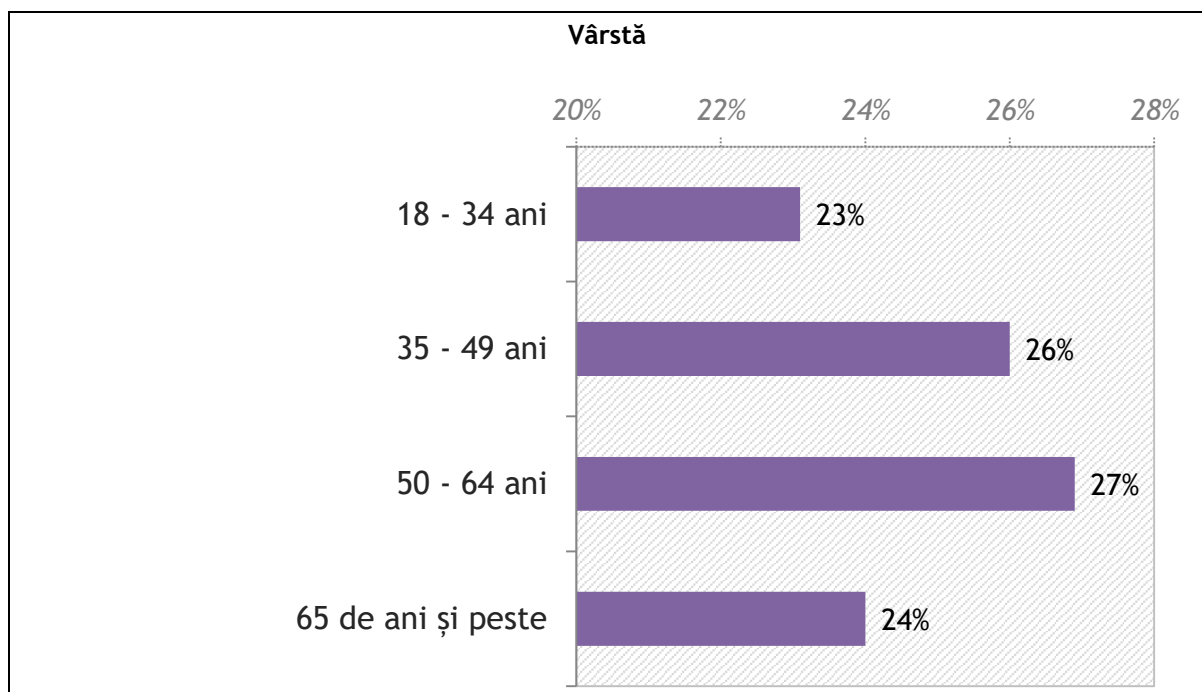


Figura 73. Frecvențe - Vârstă. Eșantion utilizatori

Eșantionul studiului cuprinde în proporții aproximativ egale femei și bărbați (52% vs. 48%), îndeosebi persoane cu vârsta între 35-64 de ani, iar în privința educației, acestea au mai degrabă studii medii (cel mult postliceală).

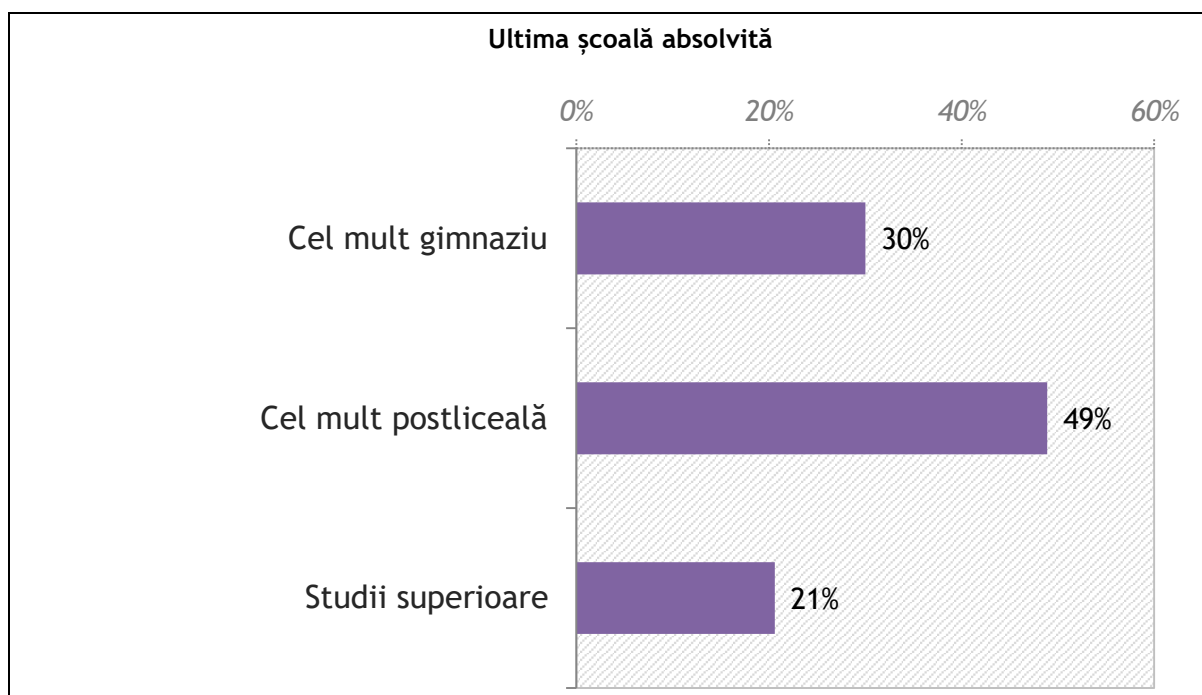


Figura 74. Frecvențe - Ultima școală absolvită. Eșantion utilizatori

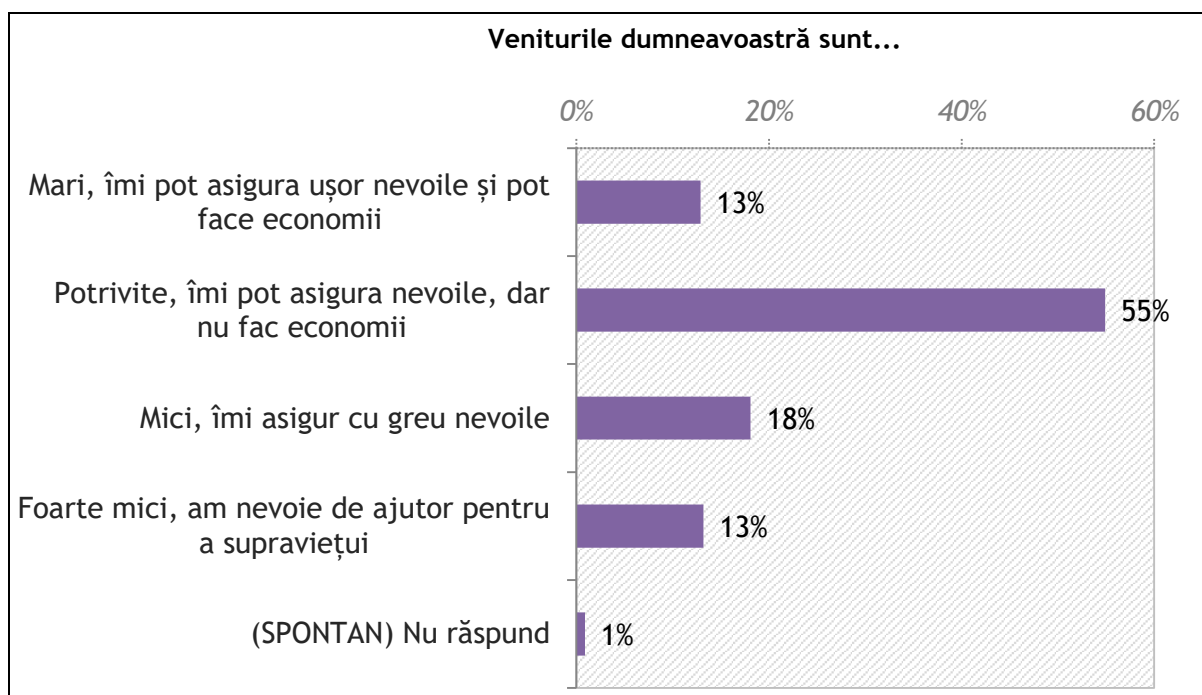


Figura 75. Frecvențe - Veniturile dumneavoastră sunt... Eșantion utilizatori

Cei mai mulți respondenți (55%) apreciază că veniturile lor sunt potrivite pentru a-și asigura nevoile, însă nu și pentru a face economii. În schimb, alți 18% consideră că veniturile sunt mici, astfel că asigură nevoile cu greu, iar alți 13% spun că au nevoie de ajutor pentru a supraviețui, întrucât veniturile sunt foarte mici; tot 13% dintre subiecți menționează că veniturile lor sunt mari și reușesc să facă și economii.

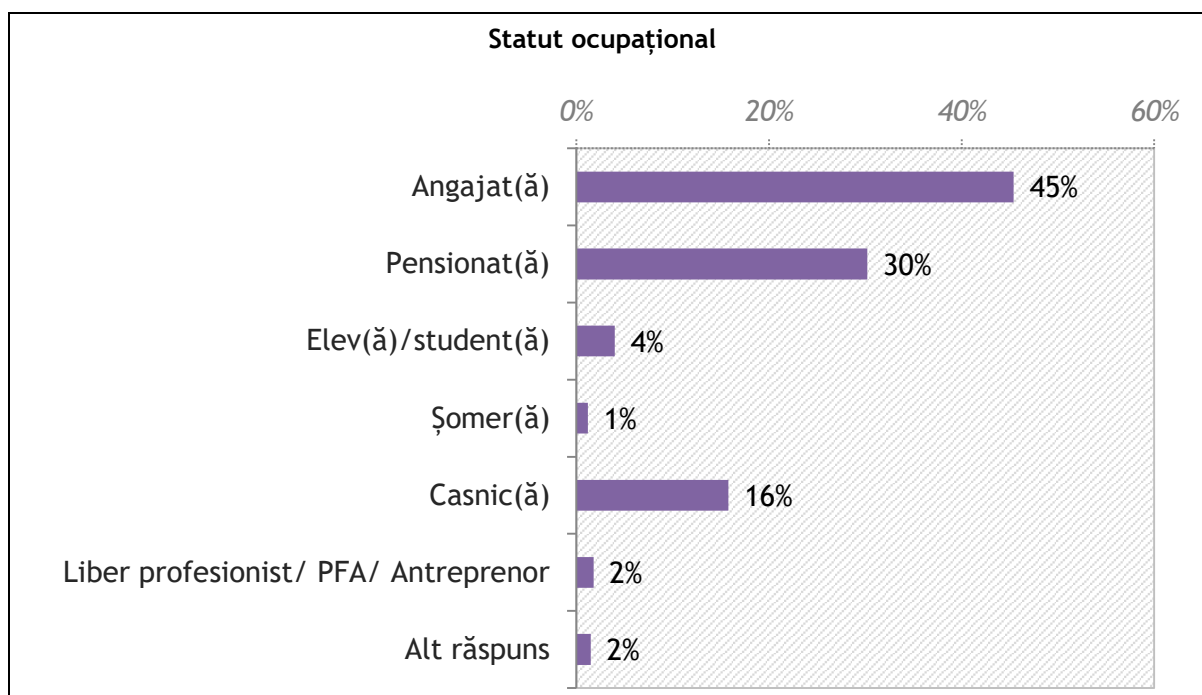


Figura 76. Frecvențe - Statut ocupațional. Eșantion utilizatori

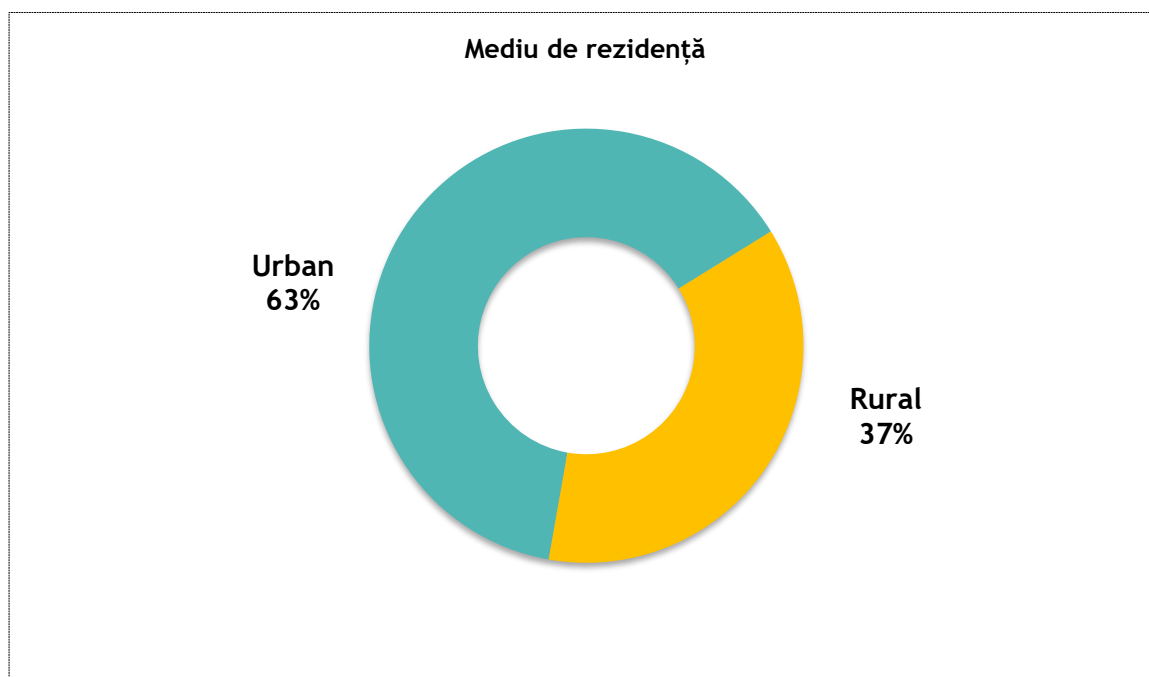


Figura 77. Frecvențe - Mediu de rezidență. Eșantion utilizatori

45% dintre cei chestionați declară că sunt angajați, alți 30% spun că sunt pensionari, iar 16% casnici. Majoritatea locuiește în mediul urban (63%), iar repartitia în funcție de regiunile geografice este aproximativ egală, câte 12-14% în fiecare zonă, mai puțin în Sud-Vest (9%) și Vest (10%).

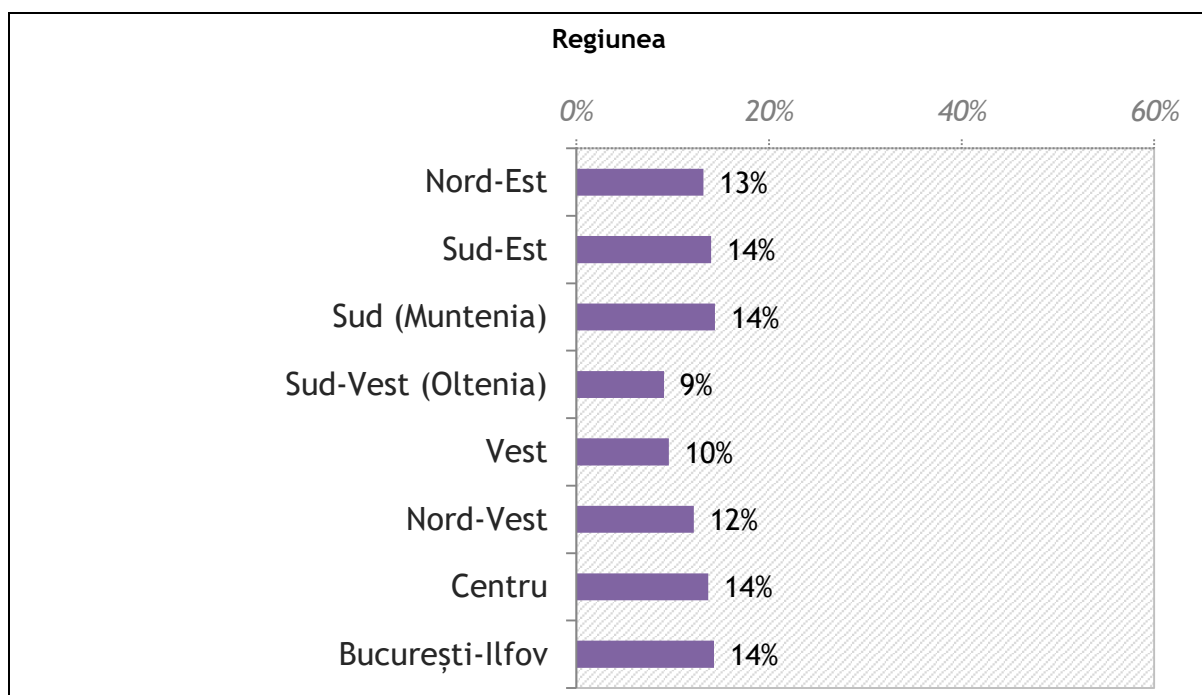


Figura 78. Frecvențe - Regiunea. Eșantion utilizatori

### 3 Raport - Colectarea, canalizarea și evacuarea apelor pluviale

#### 3.1 REZUMAT

##### Comportament de utilizator

Colectarea, canalizarea și evacuarea apelor pluviale este un serviciu comunitar de utilitate publică pe care subiecții îl cunosc mai puțin, fiind adesea confundat cu canalizarea apelor menajere. Trei sferturi dintre respondenți afirmă că plătesc pentru colectarea și canalizarea apelor pluviale iar 79% declară că locuința lor are sistemul de colectare a apelor pluviale conectat la rețeaua de canalizare. Subiecții din regiunile București-Ilfov și Sud-Vest declară într-o măsură mai mare decât subiecții din celelalte regiuni de dezvoltare că plătesc pentru acest serviciu de utilitate publică. În general, comportamentul respondenților în ceea ce privește serviciu de colectare, canalizare și evacuare a apelor pluviale este similar în toate regiunile de dezvoltare ale României, analiza pe itemi nu relevă diferențe semnificative statistic între regiuni la majoritatea întrebărilor.

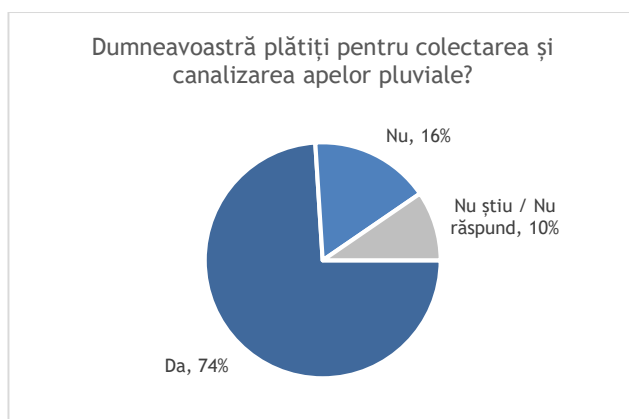


Figura 79. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1125

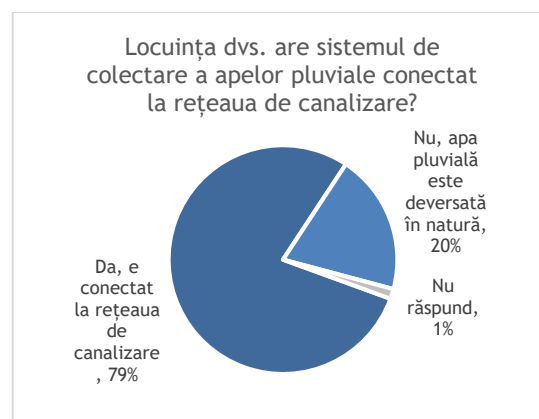


Figura 80. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1125

20% dintre subiecți declară că apa pluvială din gospodăria lor curge într-un loc înafara terenului, pe străzi, în șanțuri stradale, pe câmpuri sau altundeva în afara proprietății respondentului. Două treimi dintre respondenți susțin că apa pluvială este colectată în interiorul terenului propriu.

##### Evaluare generală

În marea lor majoritate (72%), cetățenii declară că plătesc pentru colectarea apelor pluviale atât cât consumă. În această privință nu sunt diferențe semnificative între regiunile de dezvoltare ale României.

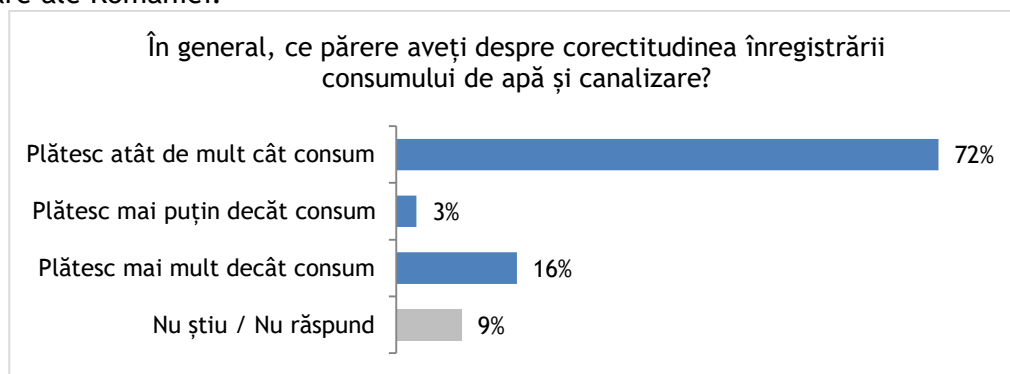


Figura 81. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1125

Modalitatea preferată de plată este la casieria companiei de apă-canal (31%), urmată de plata la automate de plată (26%) și plata prin Internet (13%).

Marea majoritate dintre respondenți (83%) au o părere bună (68%) și foarte bună (15%) despre companie, ceea ce indică că aceștia sunt mulțumiți de serviciile și calitatea furnizate de aceasta și consideră că compania își îndeplinește în mare parte responsabilitățile.

14% dintre respondenți au o părere proastă și foarte proastă despre companie, indicând că un procent mic, dar semnificativ, al utilizatorilor nu sunt mulțumiți de serviciile sau calitatea furnizate de companie.

Aceste rezultate arată că majoritatea utilizatorilor au o părere pozitivă despre compania de apă și canal pe care o utilizează, ceea ce poate indica o bună gestionare și furnizare a serviciilor de apă și canalizare. Totuși, există și un procent mic de utilizatori nemulțumiți, ceea ce poate reprezenta o oportunitate pentru companie de a identifica și remedia eventualele probleme și de a îmbunătăți experiența utilizatorilor.

Principalii responsabili pentru starea actuală a rețelei de apă pluvială sunt considerați ca fiind în primul rând Compania de apă-canal (67%), urmată de reprezentanții APL, respectiv Primarul (57%) și Consiliul Local (45%).

## Informare

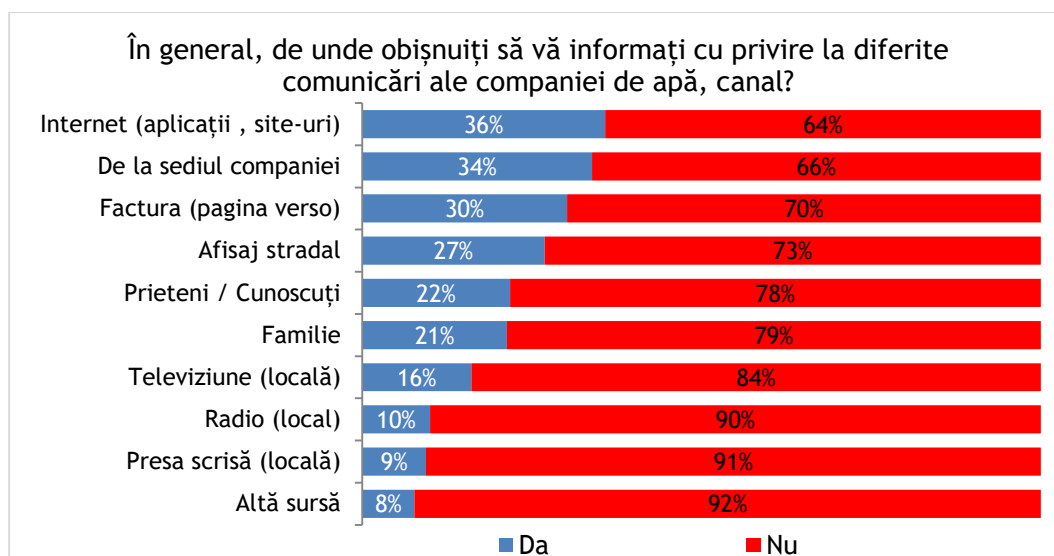


Figura 82. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1125

Principalele canale de informare ale cetățenilor cu privire la diferite comunicări ale companiei de apă, canal sunt Internetul (36%), mijloacele de comunicare din sediul companiei de apă-canal (34%), și informațiile ce apar pe factură (30%). Deși Internetul este considerat de către respondenți principalul canal de informare, doar 12% dintre ei au accesat site-ul companiei de apă-canal în ultima lună iar 74% declară că nu au accesat niciodată site-ul companiei.

Mai mult de jumătate dintre respondenți afirmă că știu cum să procedeze în cazul în care doresc să reclame o avarie referitoare la rețeaua de apă / canal.

Totuși doar un procent relativ mic (16%) dintre beneficiarii acestui serviciu au reclamat vreodată incidente către operator, majoritatea dintre ei nefiind nevoiți să facă acest lucru.

Observăm că în cazul unor nereguli cu privire la serviciul de colectare și evacuare a apelor pluviale, ceva mai mult de jumătate dintre subiecți (52%) se îndreaptă către autoritățile publice în timp ce restul (47%) se îndreaptă către operator (80%) sau administrația / asociația existentă acolo unde aceștia locuiesc (14%).

Cu toate că majoritatea celor care au raportat vreodată o problemă afirmă că a fost prompt rezolvată (75%), există totuși un procent semnificativ a celor nemulțumiți de viteza cu care problema a fost soluționată (25%)

### Calitate

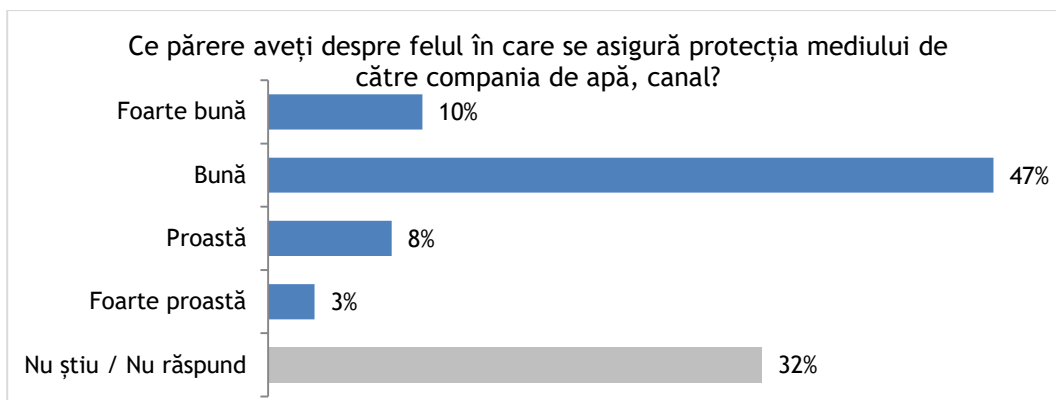


Figura 83. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1125

Majoritatea respondenților (57%) au percepție pozitivă privind eforturile și măsurile luate de companie pentru protejarea mediului înconjurător având o părere bună (47%) și foarte bună (10%). O proporție scăzută (11%) apreciază că este proastă (8%) și foarte proastă (3%). În același timp, există o proporție semnificativă de respondenți (32%) care declară că nu știu sau nu răspund la această întrebare, ceea ce arată că nu au suficiente informații sau cunoștințe despre acest aspect.

### Accesibilitate

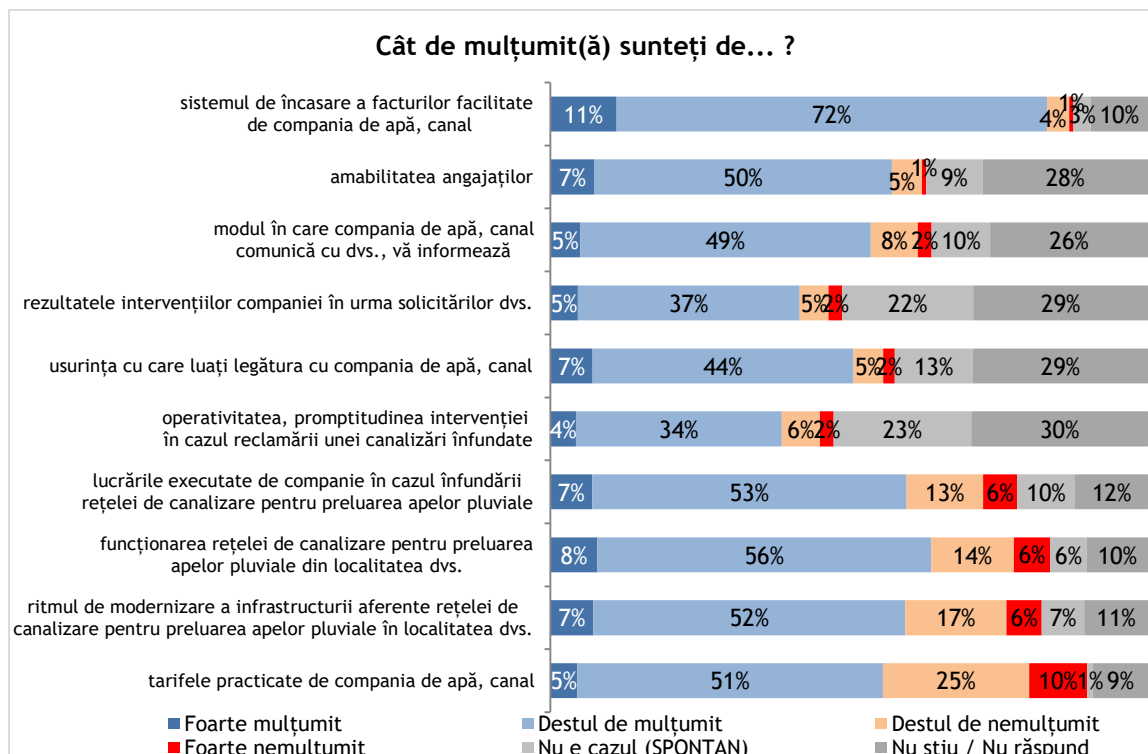


Figura 84. Eșantion total; Ponderat: bază n = de la 576 to 1027; total n = 1125

Rezultatele arată că majoritatea respondenților sunt mulțumiți sau destul de mulțumiți de diverse aspecte legate de serviciul de apă și canal. Aproape toți cei chestionați (83%) sunt

mulțumiți de sistemul de încasare a facturilor oferit de compania de apă, considerându-l bun sau foarte bun.

La fel, majoritatea respondenților (57%) au avut experiențe pozitive în ceea ce privește amabilitatea angajaților companiei de apă, canal.

Tot cea mai mare parte a subiecților (54%) sunt mulțumiți de comunicarea și informarea oferită de compania de apă, canal. Cu toate acestea, există și un procent semnificativ de persoane (6%) cu o opinie negativă, care consideră că comunicarea poate fi îmbunătățită.

Majoritatea respondenților (42%) au fost mulțumiți de rezultatele intervențiilor companiei de apă, canal, iar 51% au avut experiențe pozitive în ceea ce privește contactarea companiei de apă, canal.

38% dintre participanți au fost mulțumiți de promptitudinea intervențiilor în cazul reclamațiilor privind canalizarea, dar există și un procent semnificativ de persoane care exprimă o opinie nefavorabilă (8%).

Când sunt întrebați de lucrările executate de companie în cazul înfundării rețelei de canalizare pentru preluarea apelor pluviale, sau de funcționarea rețelei de canalizare pentru preluarea apelor pluviale din localitate sau de ritmul de modernizare a infrastructurii aferente rețelei de canalizare pentru preluarea apelor pluviale, deși majoritatea se declară mulțumiți (56%-64%), ceva mai puțin de un sfert dintre beneficiarii acestui serviciu (19%-23%) se declară nemulțumiți de cum decurg lucrurile privind aceste aspecte.

Există o diviziune între respondenți în ceea ce privește satisfacția față de tarifele practicate de compania de apă și canal, cu un procent de 35% dintre ei care se declară nemulțumiți de acest aspect.

Puși să identifice aspectul de care sunt cel mai mulțumiți, constatăm că există o proporție semnificativă dintre subiecți (32%) care nu au o părere formată. Totuși utilizatorii care au oferit un răspuns au nominalizat sistemul de încasare a facturilor cu un scor de 28% care se declară mulțumiți de acest aspect, considerând că sistemul de este ușor de utilizat și facil. Pe locul următor urmează tarifele practicate de compania de apă cu 11%, iar a treia poziție în preferințele respondenților este ocupată de amabilitatea angajaților cu 9%.

Motivul principal menționat de respondenți pentru nivelul lor de mulțumire cu compania de apă este legat de ușurința efectuării plății, care a fost menționat de 29% dintre aceștia. Aproximativ 18% dintre respondenți apreciază amabilitatea și comunicarea pozitivă a angajaților companiei de apă, iar acest motiv ocupă a doua poziție în ierarhie. Pe al treilea loc se situează cei 14% dintre respondenții care se declară mulțumiți de rapiditatea / promptitudinea în intervenții.

Când sunt întrebați de aspectul de care sunt cel mai nemulțumiți observăm, ca și în cazul serviciului de alimentare cu apă potabilă, că majoritatea respondenților nu au o părere clar definită (62%).

Cei care se pronunță totuși despre ce aspect îi nemulțumește cel mai mult în relația cu compania de apă / canal, nominalizează detașat tarifele practicate (29%), fapt întărit de răspunsurile oferite la întrebarea deschisă privind motivul nemulțumirii, când 77% dintre ei declară că tarifele sunt mari sau scumpe.

Părerile respondenților cu privire la ceea ce ar trebui îmbunătățit în ceea ce privește serviciul de colectare și epurare a apelor pluviale din localitatea lor sunt diverse, dar un aspect iese în evidență, și anume rețeaua / infrastructura, aspect menționat de 20% dintre respondenți, urmat la mare distanță de prețul/ tariful practicat, cu un scor de 6% dintre cei chestionați.



De asemenea, interesant de menționat este faptul că puțin peste un sfert dintre respondenți (26%) sunt mulțumiți pe deplin de compania de apă, canal declarând că aceasta nu trebuie să îmbunătățească nimic la serviciul oferit.

### 3.2 METODOLOGIE

**Volumul eșantionului:** 1125 beneficiari ai sistemului public de colectare și evacuare a apelor pluviale 18+, la nivel național

**Tipul eșantionului:** Simplu, aleatoriu, RDD

**Reprezentativitate:** Eroare maximă tolerată:  $\pm 2,7\%$  Eșantion utilizatori - N=1125

**Metoda:** CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing)

**Perioadă de desfășurare:** 09 - 27 mai 2023



### 3.3 PREZENTAREA REZULTATELOR

#### 3.3.1 Comportament de utilizator

Colectarea, canalizarea și evacuarea apelor pluviale este un serviciu comunitar de utilitate publică pe care subiecții îl cunosc mai puțin, fiind adesea confundat cu canalizarea apelor menajere. Trei sferturi dintre respondenți afirmă că plătesc pentru colectarea și canalizarea apelor pluviale iar 79% declară că locuința lor are sistemul de colectare a apelor pluviale conectat la rețeaua de canalizare. Subiecții din regiunile București-Ilfov și Sud-Vest declară într-o măsură mai mare decât subiecții din celelalte regiuni de dezvoltare că plătesc pentru acest serviciu de utilitate publică. În general, comportamentul respondenților în ceea ce privește serviciu de colectare, canalizare și evacuare a apelor pluviale este similar în toate regiunile de dezvoltare ale României, analiza pe itemi nu relevă diferențe semnificative statistic între regiuni la majoritatea întrebărilor.

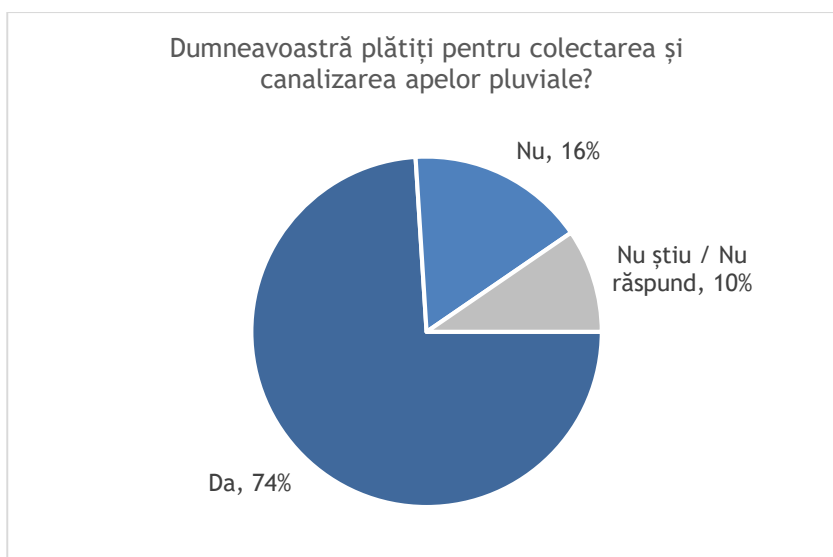


Figura 85. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1125

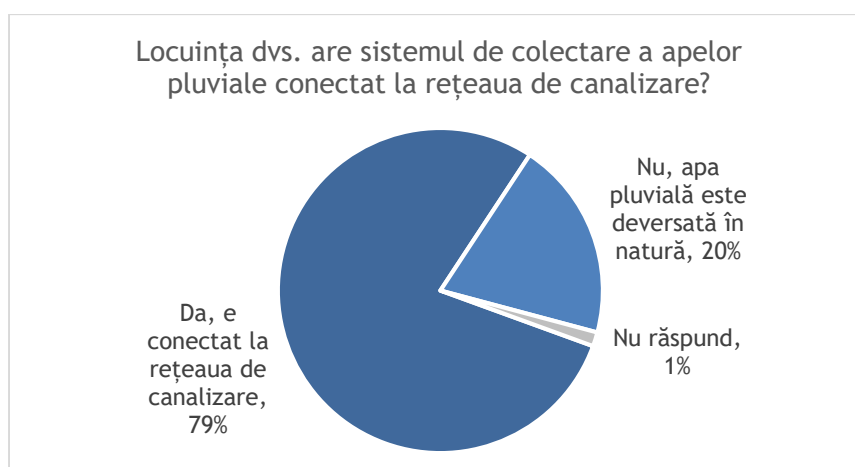


Figura 86. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1125

Regiunea de dezvoltare	Nord-Est	Sud-Est	Sud (Muntenia)	Sud-Vest (Oltenia)	Vest	Nord-Vest	Centru	București-Ilfov
Da	76%	88%	69% ↓	93% ↑	80%	83%	80%	94% ↑

Tabelul 29. Dumneavoastră plătiți pentru colectarea și canalizarea apelor pluviale? cu Regiunea de dezvoltare  
Eșantion total, ponderat, N= 1021; total n = 1125; 104 lipsă; eșantion efectiv= 412

20% dintre subiecți declară că apa pluvială din gospodăria lor curge într-un loc înafara terenului, pe străzi, în șanțuri stradale, pe câmpuri sau altundeva în afara proprietății respondentului. Două treimi dintre respondenți susțin că apa pluvială este colectată în interiorul terenului propriu.

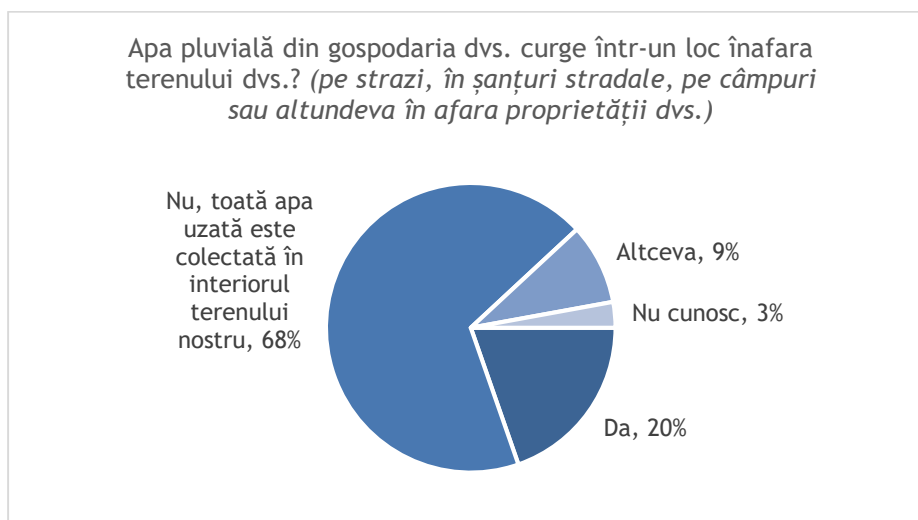


Figura 87. Eșantion total; Ponderat: bază n = 138; total n = 1125



Figura 88. Altceva, ce? Eșantion total; Ponderat: bază n = 1125

În marea lor majoritate (72%), cetățenii declară că plătesc pentru colectarea apelor pluviale atât cât consumă. În această privință nu sunt diferențe semnificative între regiunile de dezvoltare ale României.

Modalitatea preferată de plată este la casieria companiei de apa-canal (31%), urmată de plata la automate de plată (26%) și plata prin Internet (13%).

### 3.3.2 Evaluare generală

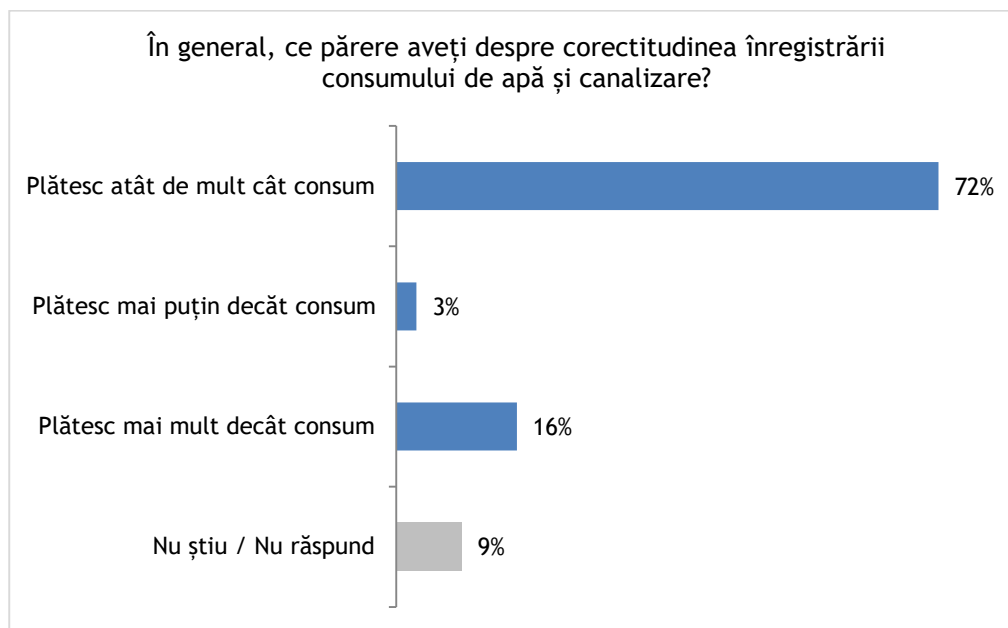


Figura 89. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1125

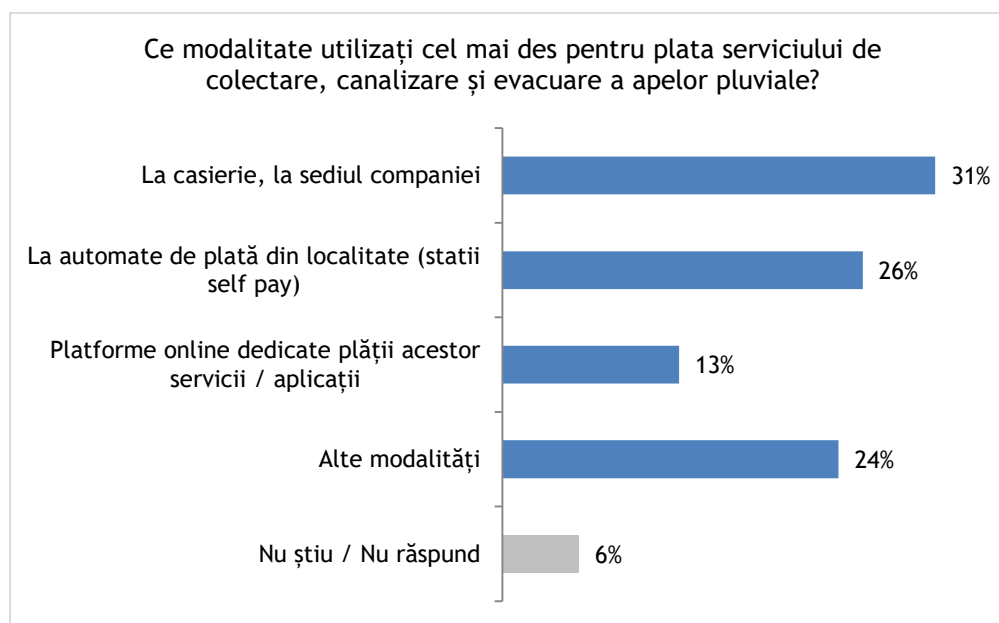


Figura 90. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1125

Marea majoritate dintre respondenți (83%) au o părere bună (68%) și foarte bună (15%) despre companie, ceea ce indică că aceștia sunt mulțumiți de serviciile și calitatea furnizate de aceasta și consideră că compania își îndeplinește în mare parte responsabilitățile. Observăm că 14% dintre respondenți au o părere proastă (11%) și foarte proastă (3%) despre companie, scoțând în evidență faptul că un procent mic, dar semnificativ, al utilizatorilor nu sunt mulțumiți de serviciile sau calitatea serviciilor furnizate de companie.

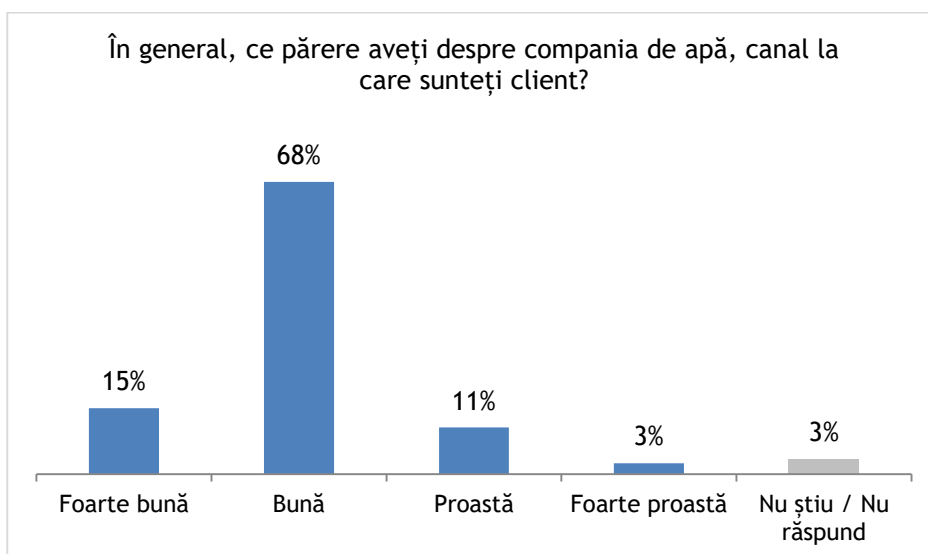


Figura 91. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1125

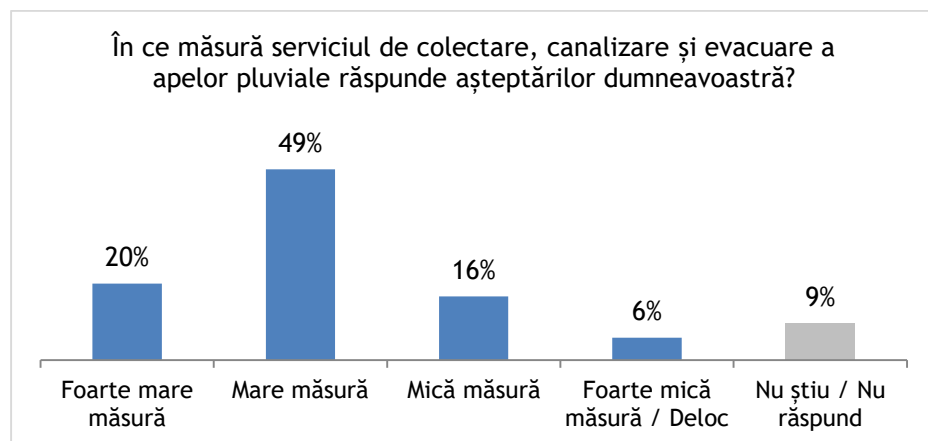


Figura 92. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1125; eșantion efectiv = 415 (37%)

Majoritatea respondenților consideră că principalii responsabili pentru starea rețelei de apă pluvială sunt, în primul rând, Compania de apă-canal (67%), urmată de reprezentanții autorităților publice locale, respectiv Primarul (57%) și Consiliul Local (45%).

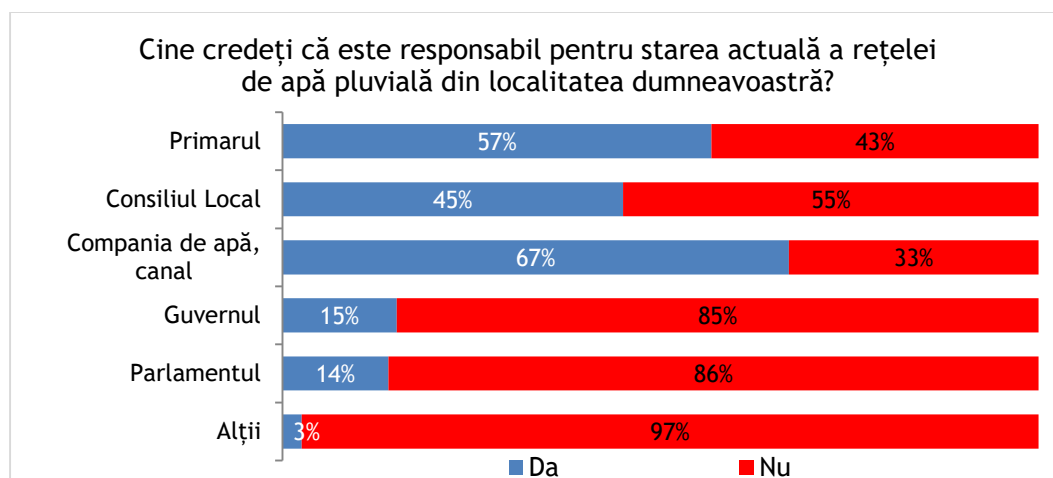


Figura 93. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1125



Figura 94. Altcineva, cine? Eșantion total; Ponderat: bază n = 1125

Principalele canale de informare ale cetățenilor cu privire la diferite comunicări ale companiei de apă, canal sunt Internetul (36%), mijloacele de comunicare din sediul companiei de apă-canal (34%), și informațiile ce apar pe factură (30%). Deși Internetul este considerat de către respondenți principalul canal de informare, doar 12% dintre ei au accesat site-ul companiei de apa-canal în ultima lună iar 75% declară că nu au accesat niciodată site-ul companiei.

### 3.3.3 Informare

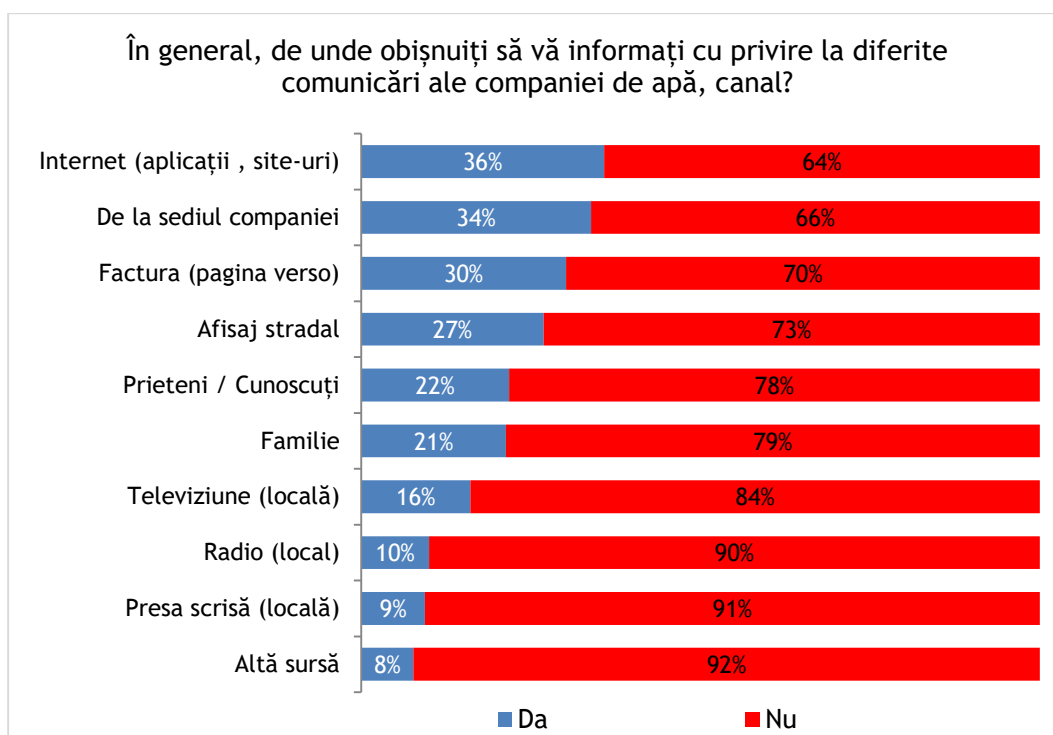


Figura 95. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1125

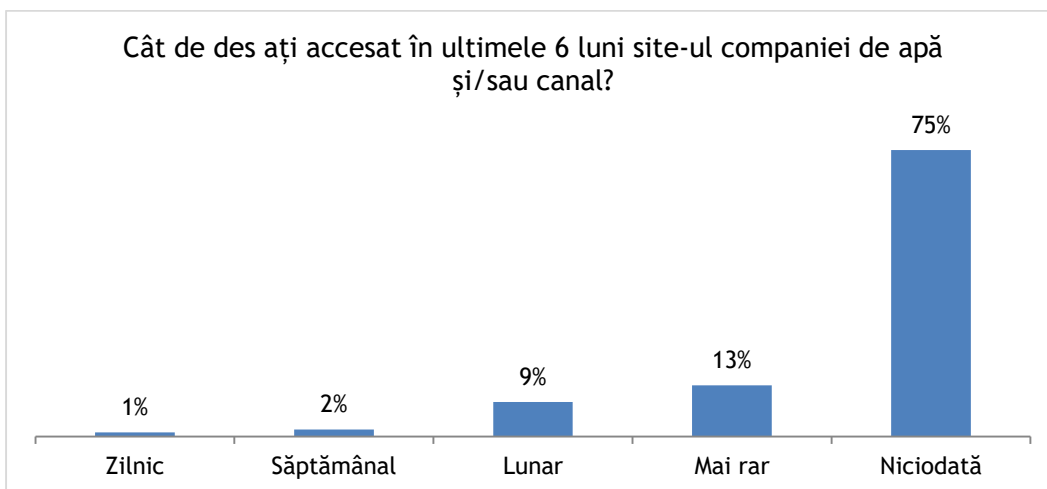


Figura 96. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1125

Mai mult de jumătate dintre respondenți afirmă că știu cum să procedeze în cazul în care doresc să reclame o avarie referitoare la rețeaua de apă / canal.

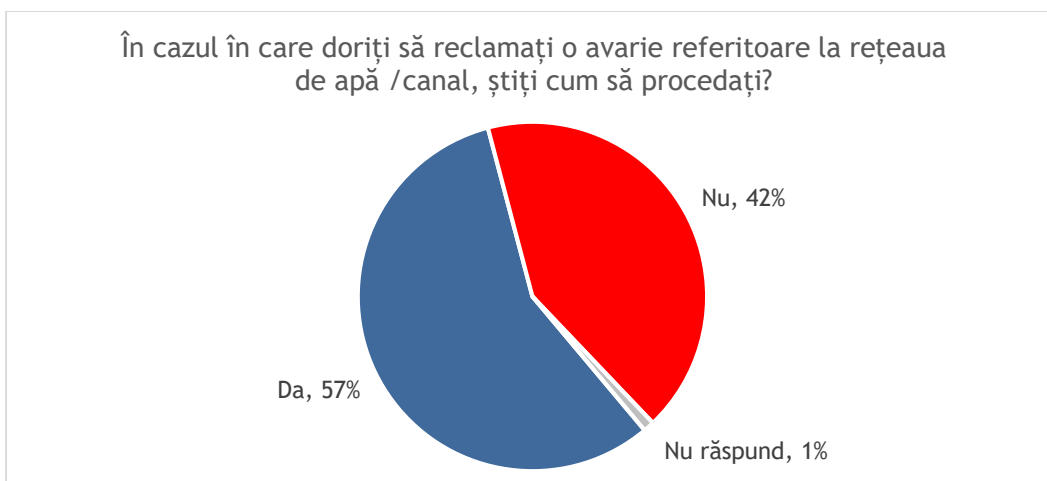


Figura 97. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1125

Totuși doar un procent relativ mic (16%) dintre beneficiarii acestui serviciu au reclamat vreodată incidente către operator, majoritatea dintre ei nefiind nevoiți să facă acest lucru.

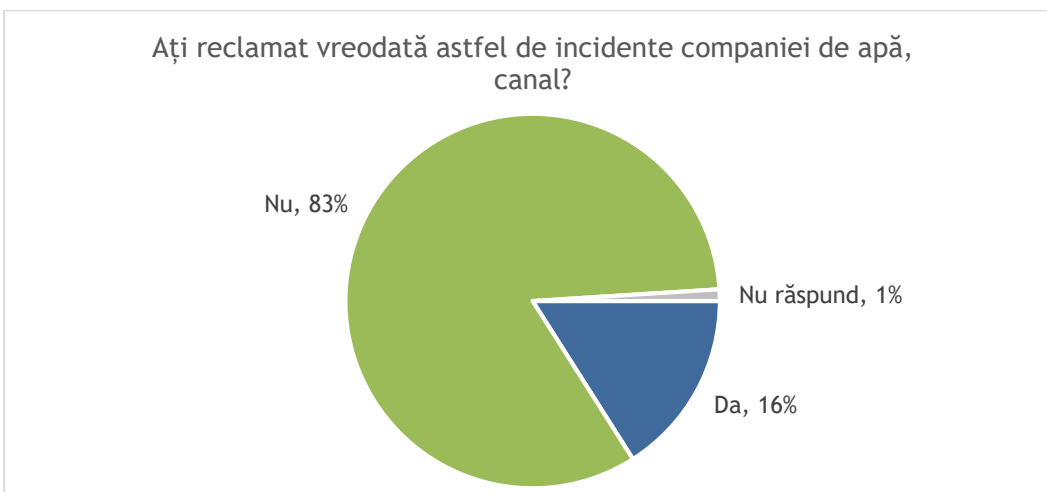


Figura 98. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1125

Observăm că în cazul unor nereguli privind serviciul de colectare și evacuare a apelor pluviale, puțin peste jumătate dintre subiecți (52%) se îndreaptă către autoritățile publice în timp ce restul (47%) se îndreaptă către operator (80%) sau administrația / asociația existentă acolo unde aceștia locuiesc (14%).

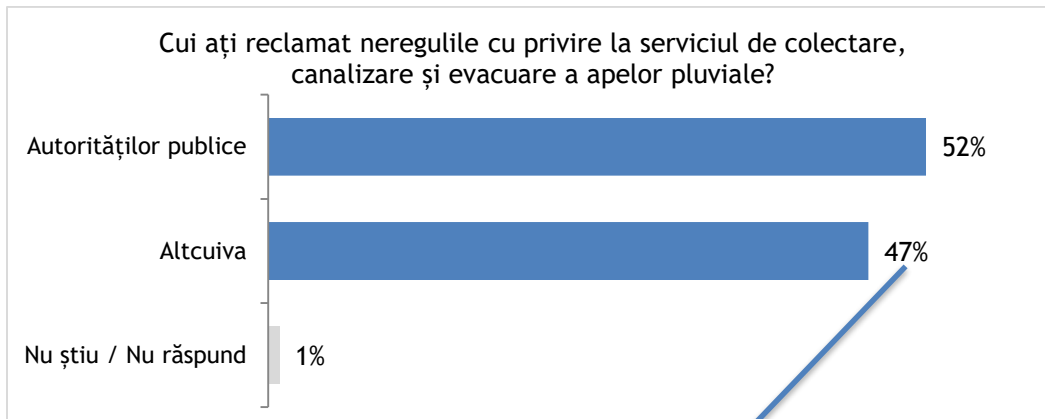


Figura 99. Eșantion total; Ponderat: bază n = 189; total n = 1125

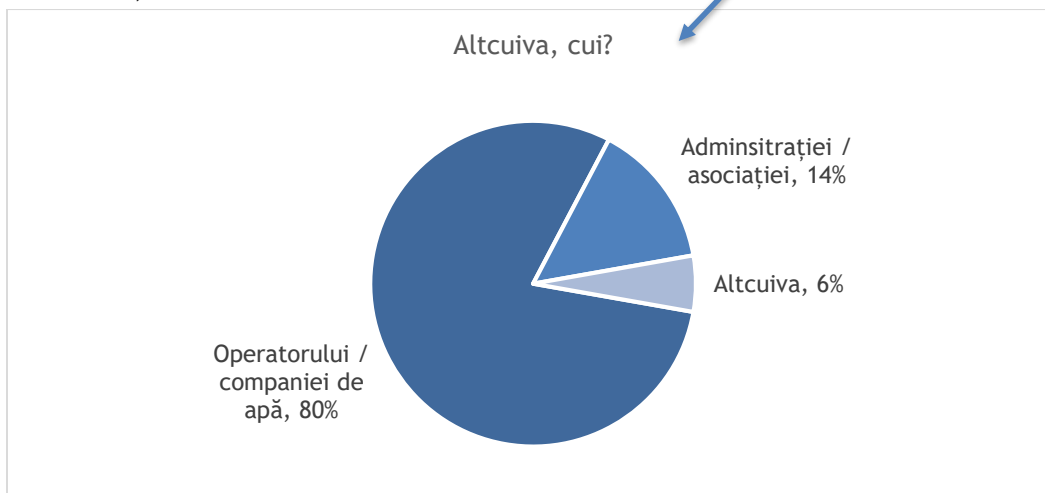


Figura 100. Eșantion total; Ponderat: bază n = 103; total n = 1125

Cu toate că majoritatea celor care au raportat vreodată o problemă afirmă că a fost prompt rezolvată (75%), există totuși un procent semnificativ a celor nemulțumiți de viteza cu care problema a fost soluționată (25%)

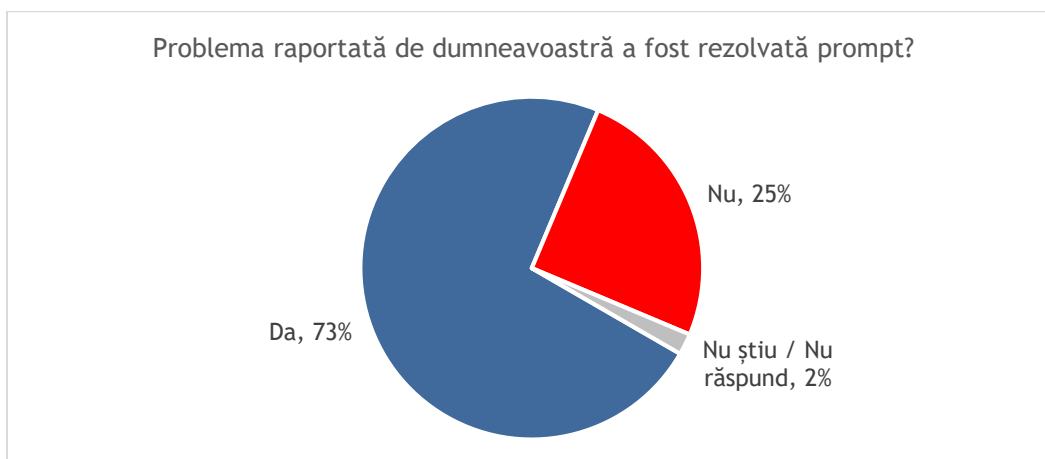


Figura 101. Eșantion total; Ponderat: bază n = 189; total n = 1125

Majoritatea respondenților (57%) au percepție pozitivă privind eforturile și măsurile luate de companie pentru protejarea mediului înconjurător având o părere bună (47%) și foarte bună (10%). O proporție scăzută (11%) apreciază că este proastă (8%) și foarte proastă (3%). În același timp, există o proporție semnificativă de respondenți (32%) care declară că nu știu sau nu răspund la această întrebare, ceea ce arată că nu au suficiente informații sau cunoștințe despre acest aspect.

### 3.3.4 Calitate

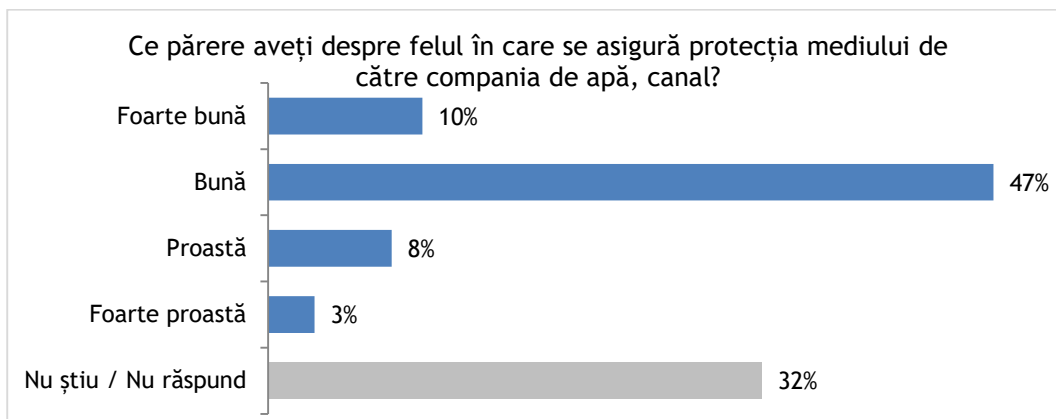


Figura 102. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1125

Rezultatele arată că majoritatea respondenților sunt mulțumiți sau destul de mulțumiți de diverse aspecte legate de serviciul de apă și canal. Aproape toți cei chestionați (83%) sunt mulțumiți de sistemul de încasare a facturilor oferit de compania de apă, considerându-l bun sau foarte bun.

La fel, majoritatea respondenților (57%) au avut experiențe pozitive în ceea ce privește amabilitatea angajaților companiei de apă, canal.

Tot cea mai mare parte a subiecților (54%) sunt mulțumiți de comunicarea și informarea oferită de compania de apă, canal. Cu toate acestea, există și un procent semnificativ de persoane (6%) cu o opinie negativă, care consideră că comunicarea poate fi îmbunătățită.

Majoritatea respondenților (42%) au fost mulțumiți de rezultatele intervențiilor companiei de apă, canal, iar 51% au avut experiențe pozitive în ceea ce privește contactarea companiei de apă, canal.

38% dintre participanți au fost mulțumiți de promptitudinea intervențiilor în cazul reclamațiilor privind canalizarea, dar există și un procent semnificativ de persoane care exprimă o opinie nefavorabilă (8%).

Când sunt întrebați de lucrările executate de companie în cazul înfundării rețelei de canalizare pentru preluarea apelor pluviale, sau de funcționarea rețelei de canalizare pentru preluarea apelor pluviale din localitate sau de ritmul de modernizare a infrastructurii aferente rețelei de canalizare pentru preluarea apelor pluviale, deși majoritatea se declară mulțumiți (56%-64%), ceva mai puțin de un sfert dintre beneficiarii acestui serviciu (19%-23%) se declară nemulțumiți de cum decurg lucrurile privind aceste aspecte.

Există o diviziune între respondenți în ceea ce privește satisfacția față de tarifele practicate de compania de apă și canal, cu un procent de 35% dintre ei care se declară nemulțumiți de acest aspect.

### 3.3.5 Accesibilitate

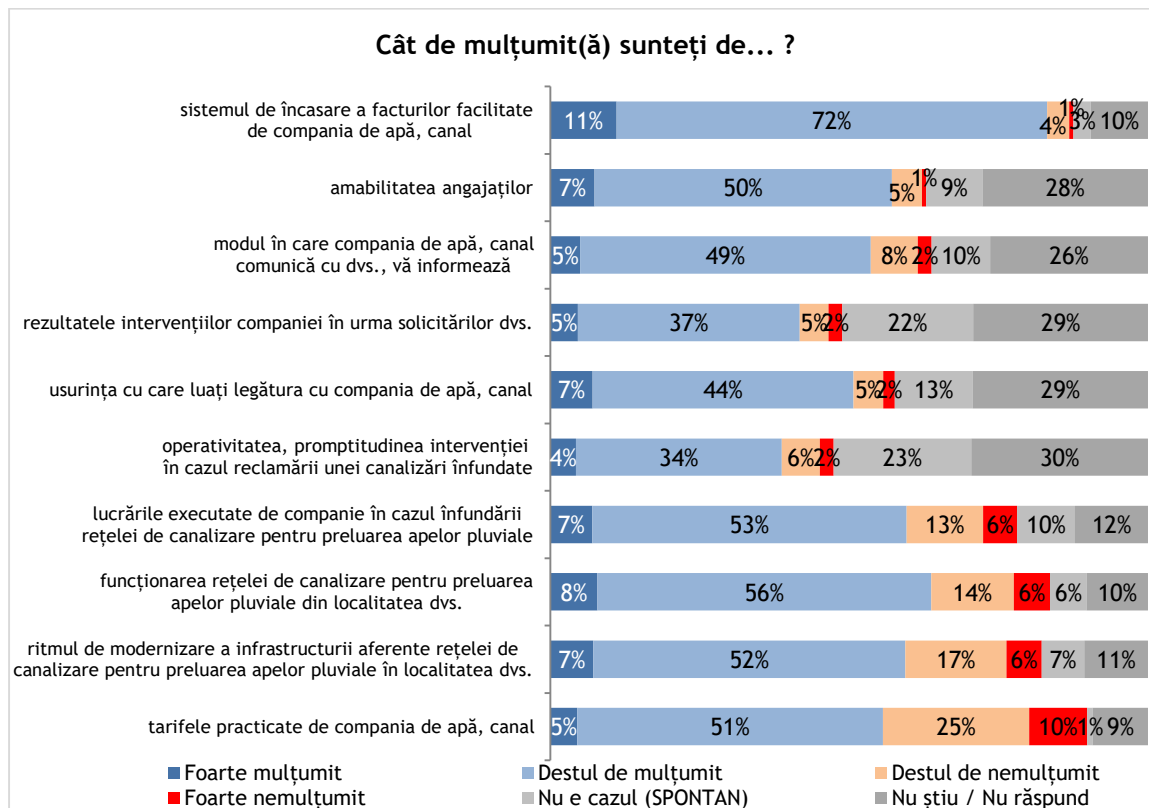


Figura 103. Eșantion total; Ponderat: bază n = de la 576 to 1027; total n = 1125

Puși să identifice aspectul de care sunt cel mai mulțumiți, constatăm că există o proporție semnificativă dintre subiecți (32%) care nu au o părere formată. Totuși utilizatorii care au oferit un răspuns au nominalizat sistemul de încasare a facturilor cu un scor de 28% care se declară mulțumiți de acest aspect, considerând că sistemul de este ușor de utilizat și facil. Pe locul următor urmează tarifele practicate de compania de apă cu 11%, iar a treia poziție în preferințele respondenților este ocupată de amabilitatea angajaților cu 9%.

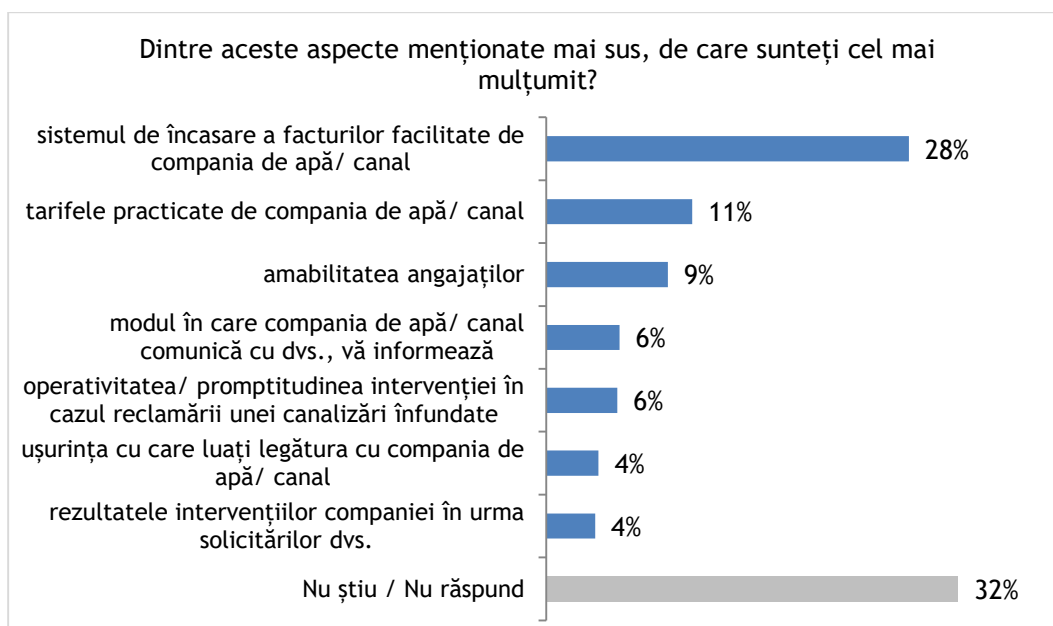


Figura 104. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1125

Motivul principal menționat de respondenți pentru nivelul lor de mulțumire cu compania de apă este legat de ușurința efectuării plății, care a fost menționat de 29% dintre aceștia. Aproximativ 18% dintre respondenți apreciază amabilitatea și comunicarea pozitivă a angajaților companiei de apă, iar acest motiv ocupă a doua poziție în ierarhie. Pe al treilea loc se situează cei 14% dintre respondenții care se declară mulțumiți de rapiditatea / promptitudinea în intervenții.

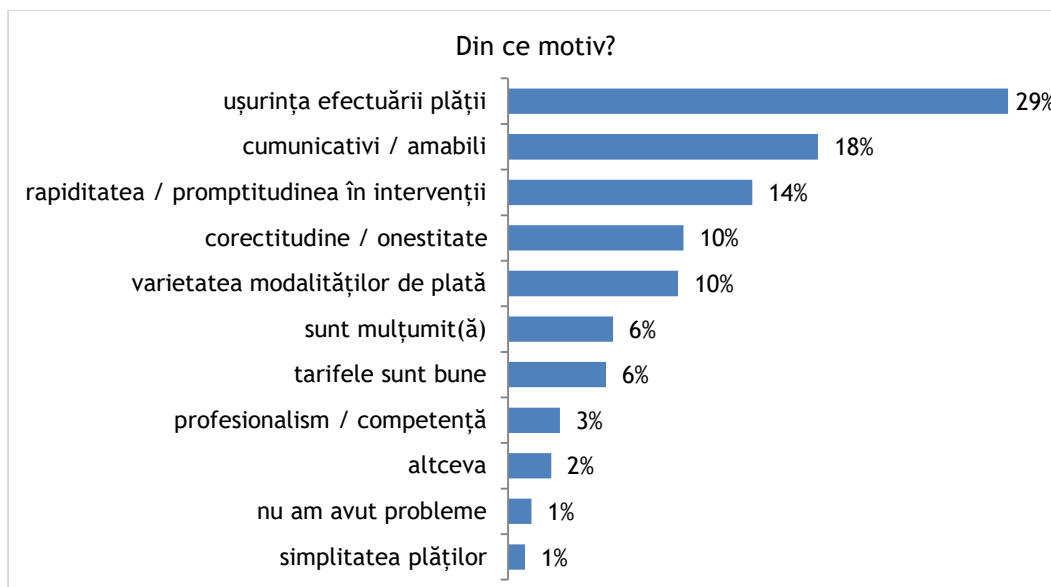


Figura 105. Eșantion total; Ponderat: bază n = 815; total n = 1125

Când sunt întrebați de aspectul de care sunt cel mai nemulțumiți observăm, ca și în cazul serviciului de alimentare cu apă potabilă, că majoritatea respondenților nu au o părere clar definită (62%).

Cei care se pronunță totuși despre ce aspect îi nemulțumește cel mai mult în relația cu compania de apă / canal, nominalizează detașat tarifele practicate (29%), fapt întărit de răspunsurile oferite la întrebarea deschisă privind motivul nemulțumirii, când 77% dintre ei declară că tarifele sunt mari sau scumpe.

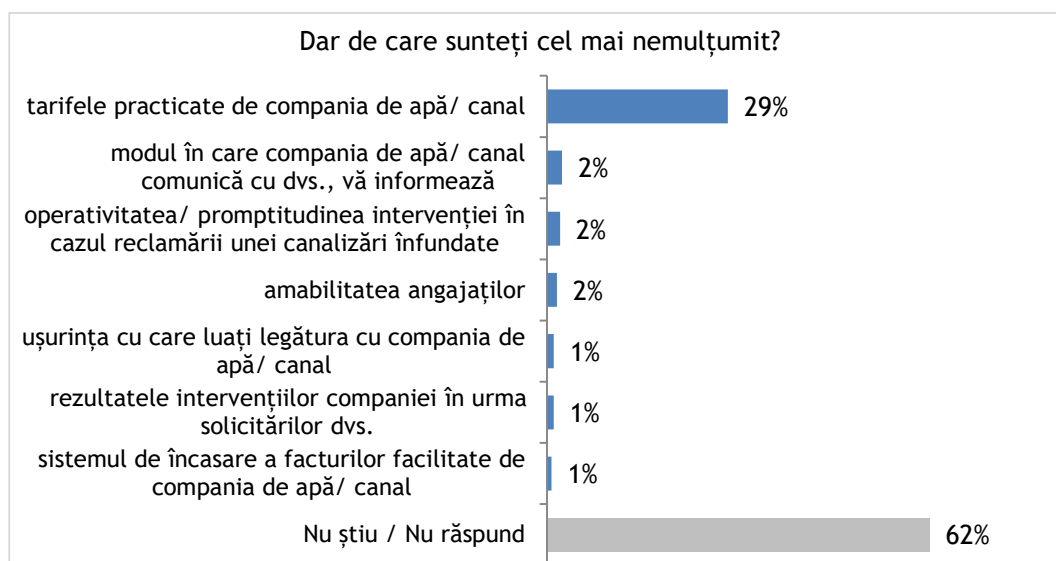


Figura 106. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1125; eșantion efectiv = 456 (41%)

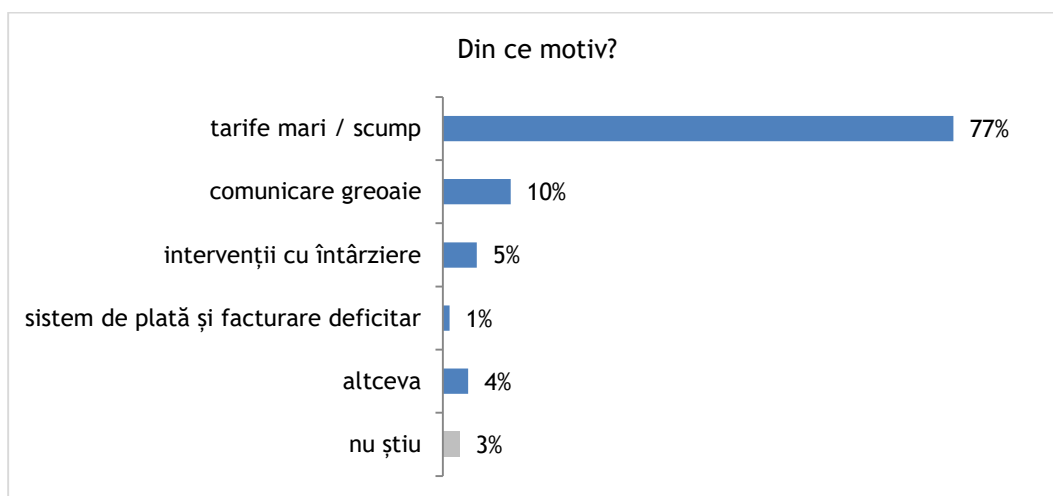


Figura 107. Eșantion total; Ponderat: bază n = 469; total n = 1125

Părerile respondenților cu privire la ceea ce ar trebui îmbunătățit în ceea ce privește serviciul de colectare și epurare a apelor pluviale din localitatea lor sunt diverse, dar un aspect iese în evidență, și anume rețeaua / infrastructura, aspect menționat de 20% dintre respondenți, urmat la mare distanță de prețul/ tariful practicat, cu un scor de 6% dintre cei chestionați.

De asemenea, interesant de menționat este faptul că puțin peste un sfert dintre respondenți (26%) sunt mulțumiți pe deplin de compania de apă, canal declarând că aceasta nu trebuie să îmbunătățească nimic la serviciul oferit.

### 3.3.6 Recomandare

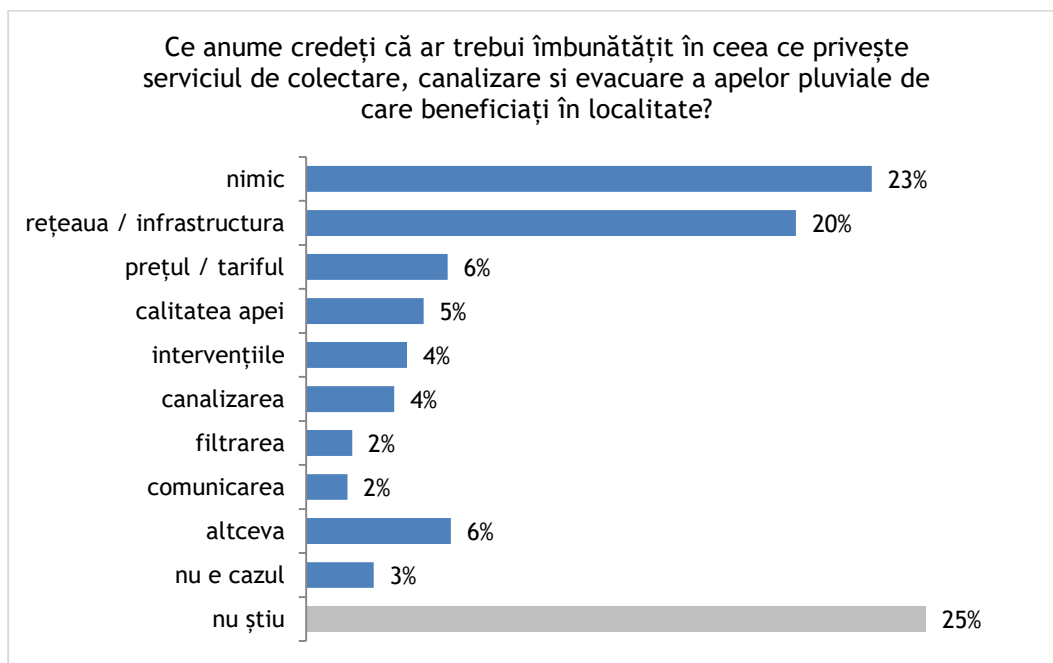


Figura 108. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1125

### 3.3.7 Structura eșantionului

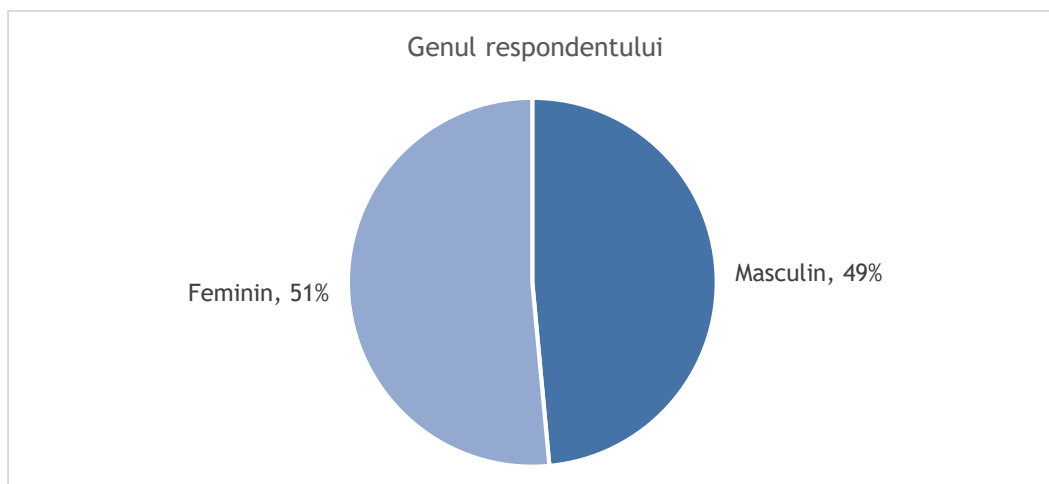


Figura 109. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1125

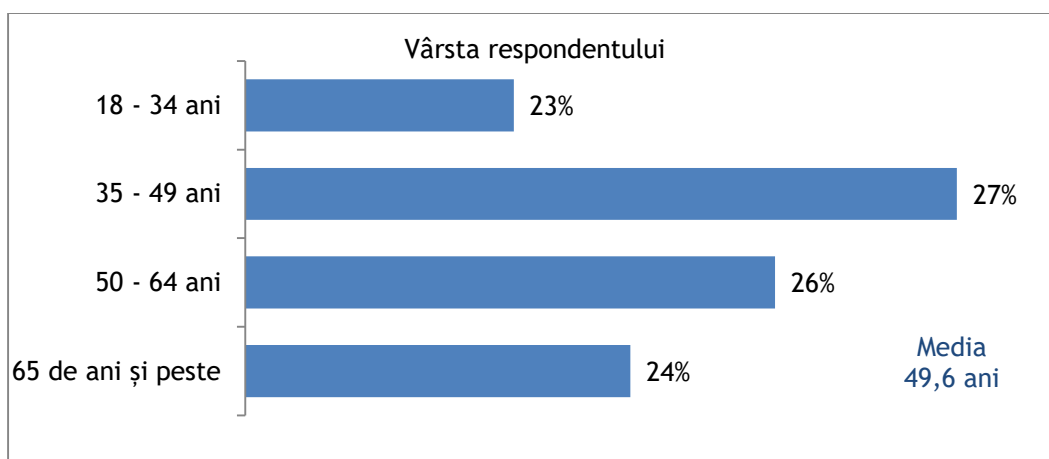


Figura 110. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1125



Figura 111. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1125

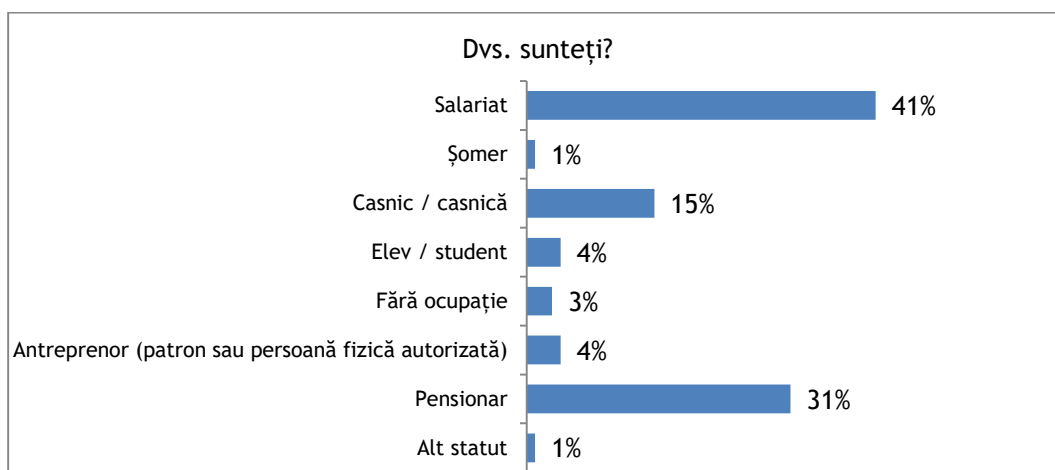


Figura 112. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1125

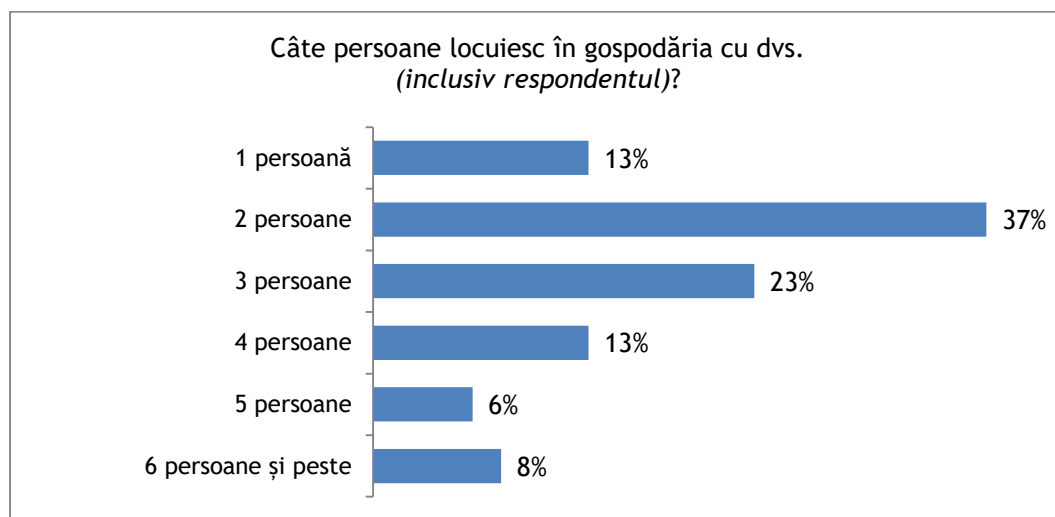


Figura 113. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1125

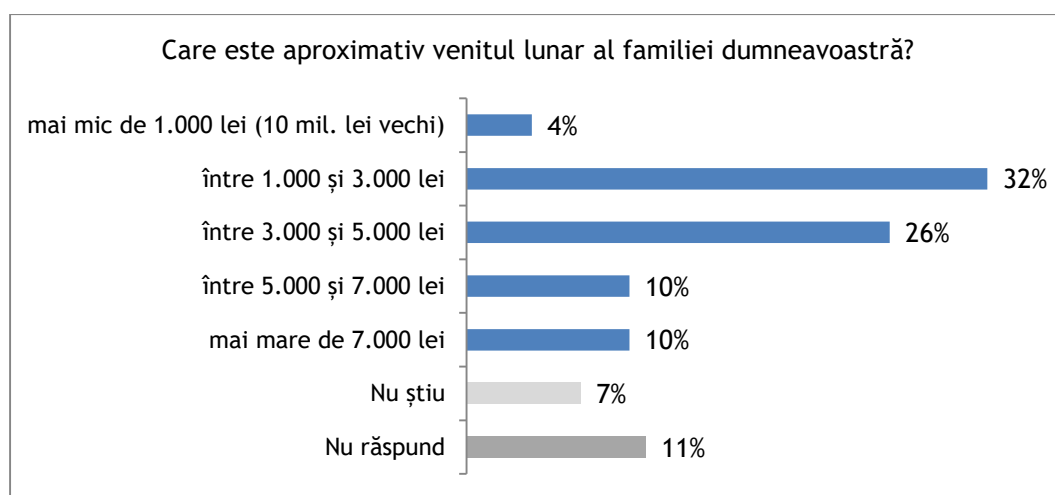


Figura 114. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1125

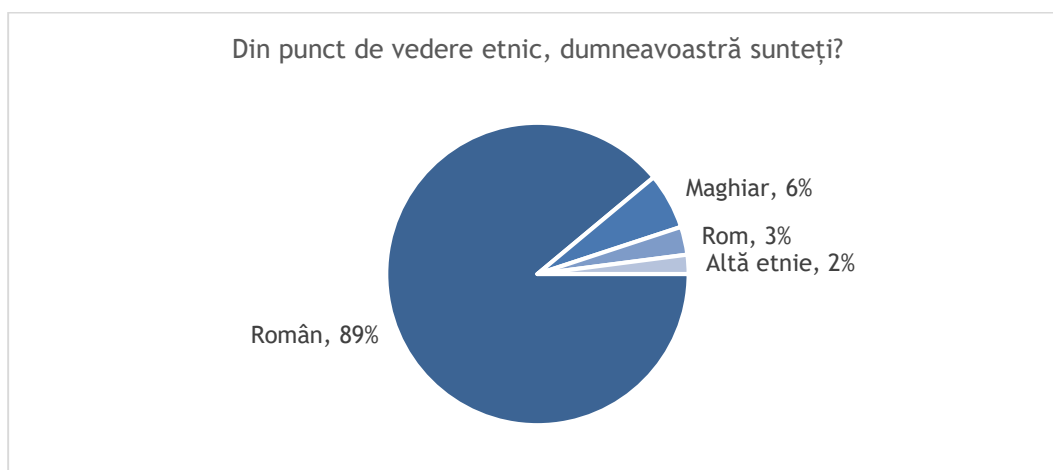


Figura 115. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1125

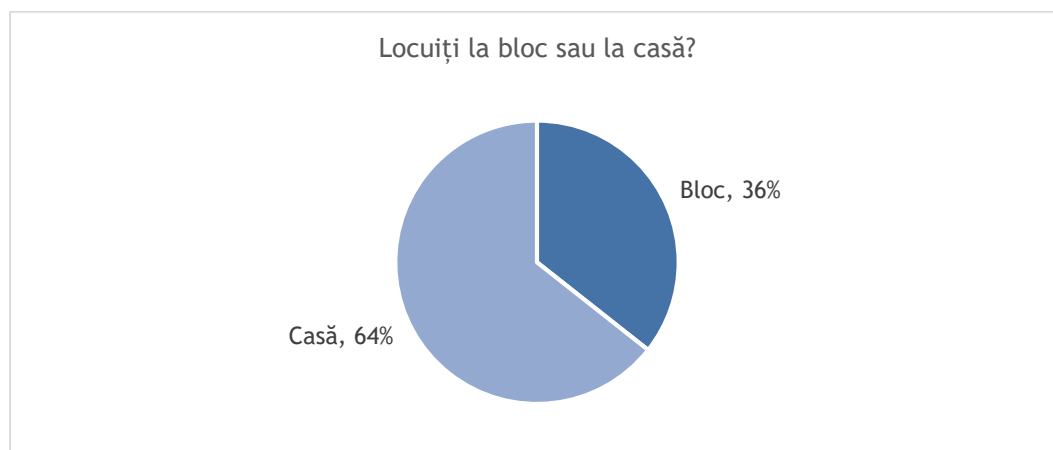


Figura 116. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1125

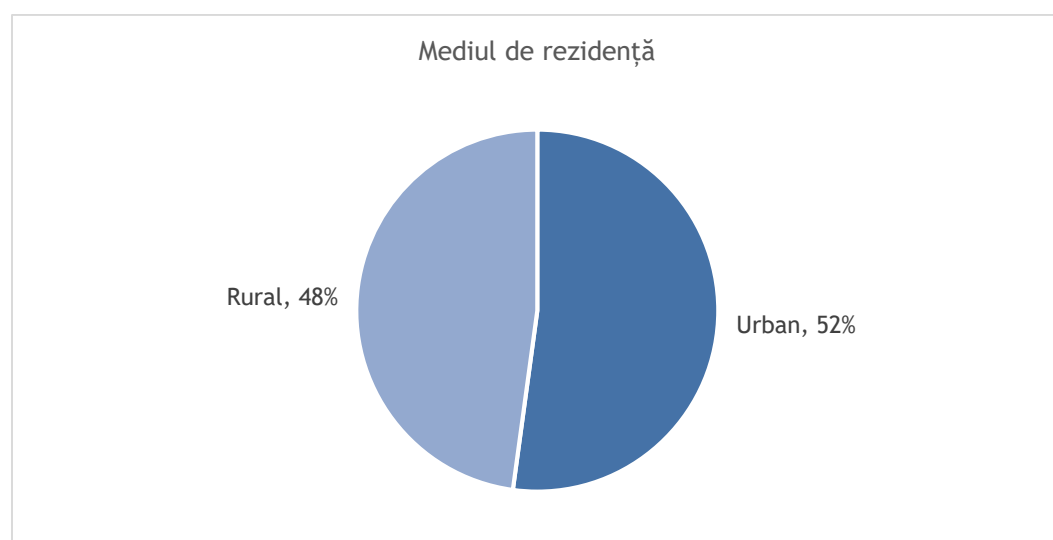


Figura 117. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1125

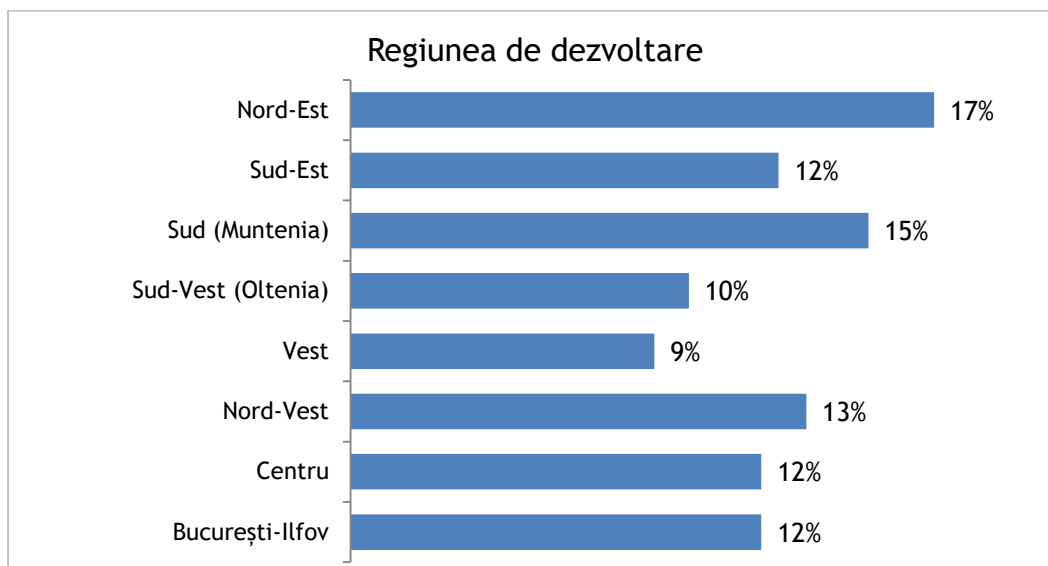


Figura 1185. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1125

## 4 Raport - Salubritatea localităților

### 4.1 REZUMAT

#### Comportament de utilizator

Potrivit declarațiilor respondenților, modalitatea de colectarea selectivă a deșeurilor a fost implementată în peste 80% dintre gospodăriile din România.

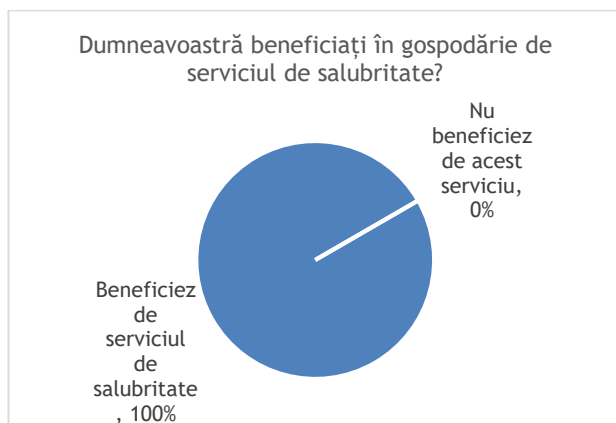


Figura 106. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1107

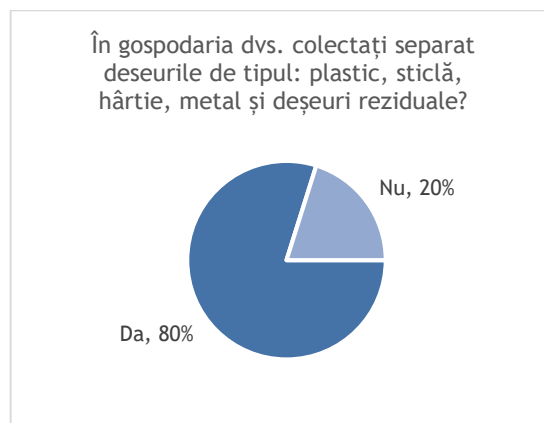


Figura 107. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1107

Regiunea de dezvoltare în care se colectează selectiv cel mai mult sunt regiunile de Nord-Vest și Centru (90%) iar regiunea în care se colectează cel mai puțin este regiunea Sud (Muntenia) (58%).

Jumătate dintre gospodării colectează deșeurile selectiv în recipiente proprii iar jumătate în sacii puși la dispoziție de către operatorul de salubritate. Nu există diferențe semnificative statistic între regiuni în această privință.

Într-o proporție covârșitoare (81%), respondenții consideră că deșeurile reprezintă un pericol dacă nu sunt colectate separat. Există diferențe semnificative statistic doar între respondenții din regiunea de dezvoltare de Nord-Vest care sunt cei mai convingși de acest lucru (95%) și cei din regiunea de dezvoltare București-Ilfov care sunt cel mai puțin convingși de acest lucru (80%).

Din răspunsurile respondenților reiese nevoia de mai multe locuri de colectare a deșeurilor, mai aproape de domiciliul lor și cu o frecvență mai mare iar îndeplinirea acestora ar duce la un comportament mai ridicat de colectare selectivă a deșeurilor. Nu sunt diferențe semnificative statistic între regiunile de dezvoltare, decât doar în cazul regiuni de dezvoltare Centru unde campaniile de informare despre selectarea deșeurilor și colectarea din fața casei ar avea un impact sensibil mai mic decât în celelalte regiunile de dezvoltare.

#### Evaluare generală

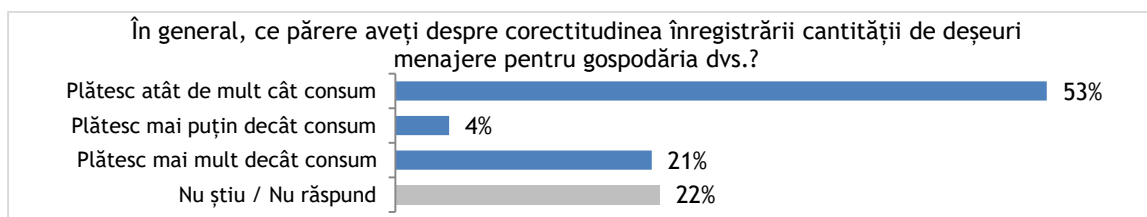


Figura 119. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1107

În marea lor majoritate (53%), cetățenii declară că plătesc pentru colectarea deșeurilor atât cât consumă. În această privință nu sunt diferențe semnificative între regiunile de dezvoltare ale României.

Modalitatea de plată pentru serviciul comunitar de salubritate diferă semnificativ de la localitate la localitate în funcție de cum este organizat serviciul de salubritate în localitatea respectivă. Astfel, cei mai mulți respondenți declară că plătesc taxa de salubritate la primărie. Cam două treimi dintre cei care au contract individual cu compania locală de salubritate plătesc la casieria companiei, iar restul prin mijloace online (aproximativ 20%) sau automate de plată. Mijloacele de plată online sunt mai des utilizate în regiune de Vest a țării, unde cam o treime dintre abonați declară că plătesc folosind platformele online de plată.

În opinia respondenților, activitățile serviciului de salubritate răspund așteptărilor lor în mare și foarte mare măsură în ceea ce privește colectarea deșeurilor menajere din gospodărie (78%), colectarea separată a deșeurilor reciclabile din gospodărie (65%), curățarea și transportul zăpezii de pe căile publice din localitate și menținerea în funcțiune a acestora pe timp de polei sau de îngheț (60%). La polul opus cam o treime dintre respondenți consideră că activitățile de colectarea de deșeuri din construcții și demolări (ex. moloz, resturi de gresie, faianță, etc.)

Colectarea de deșeuri voluminoase (ex. piese de mobilier, saltele, mochetă, etc.) corespunde așteptărilor lor într-o măsură mică și foarte mică. Între regiunile de dezvoltare există unele mici diferențe de atitudine în această privință, fiind figurate în tabelul de mai jos. Se remarcă regiunea București-Ilfov unde respondenții declară că activitățile de colectarea de deșeuri voluminoase, colectarea de deșeuri din construcții și demolări și colectarea de deșeuri de echipamente electrice și electronice corespund într-o măsură mai mare așteptărilor lor decât respondenții din celelalte regiuni.

Subiecții anchetei sociologice consideră că principalul responsabil pentru starea actuală a colectării deșeurilor menajere din localitatea lor este Primarul (70%) iar de-abia pe al doilea loc este Compania de salubritate locala (60%) urmată de Consiliul local (47%). Subiecții din regiunea București-Ilfov consideră într-o măsură mai mare decât cei din celelalte regiuni de dezvoltare că Consiliul Local, Compania de salubritate, Guvernul și Parlamentul sunt responsabili pentru starea actuală a colectării deșeurilor menajere din localitatea lor.

## Informare

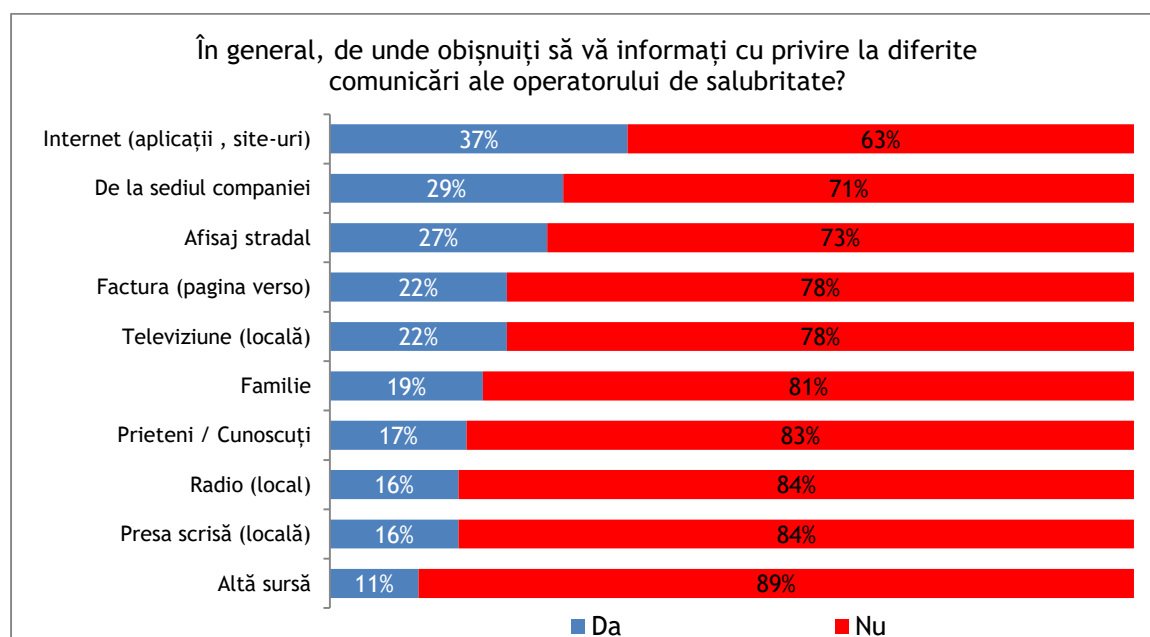


Figura 120. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1107

Cetățenii declară că se informează cu privire la diferitele comunicări ale operatorului de salubritate în primul rând de pe Internet (37%), sediul companiei (29%), afișaj stradal (27%), factura (22%), televiziune (22%), familie și discuții cu prieteni/cunoscuți. Și în această privință

există o diferență semnificativă statistic între regiunea București Ilfov și restul regiunilor, conform tabelului de mai jos.

Respondenții declară că au accesat rar și foarte rar site-ul operatorului de salubritate.

Deși peste jumătate dintre respondenți declară că știu ce să facă în cazul în care doresc să facă o reclamație legată de o situație privind regimul deșeurilor (neridicarea gunoiului, depozite ilegale de gunoi, etc.), totuși, un procent mic dintre subiecți (8%) au reclamat o astfel de situație. Peste două treimi dintre reclamații au fost legate de colectarea deșeurilor. Cei din regiunea Nord-Vest au depus cele mai puține reclamații.

Majoritatea reclamațiilor au fost depuse Autorităților locale (38%) sau direct Companiei de salubritate (32%).

Problema semnalată a fost rezolvată prompt în medie în 60% dintre cazuri (95% în regiunea de Vest și 22% în regiunea Sud-Vest).

### Calitate

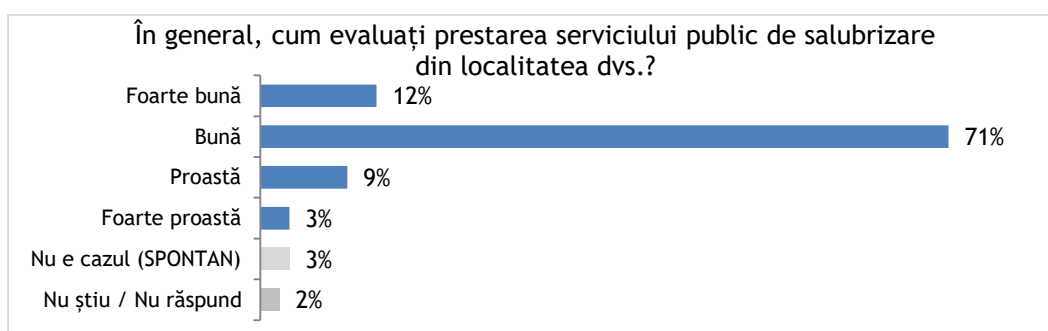


Figura 121. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1107

Satisfacția față de serviciu de salubritate este ridicată, 83% dintre subiecți având o părere bună și foarte bună despre serviciul public de salubritate din localitatea lor. De asemenea, subiecții au o părere bună și foarte bună (68%) despre felul în care se asigură protecția mediului de către operatorul de salubritate.

### Accesabilitate

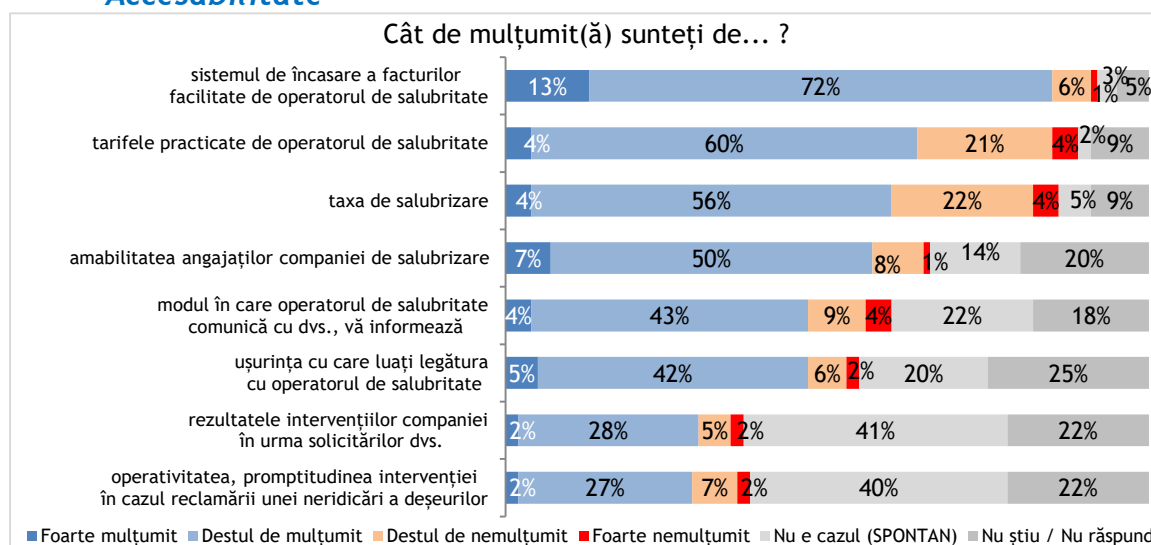


Figura 122. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1107

Cetățenii se declară destul de mulțumiți de tot ce ține de plata acestui serviciu, respectiv de sistemul de încasare a facturilor (83%), tarifele practicate de operatorul de salubritate (64%),

taxa de salubritate (60%). Respondenții se declară cel mai nemulțumiți față de tot ce ține de intervențiile companiei de salubritate în urma solicitărilor cetățenilor.

Respondenții din regiunea București-Ilfov sunt mai mulțumiți de tarifele companiei de salubritate decât respondenții din celelalte regiuni.

Propunerile de îmbunătățire a serviciului de salubritate sunt: asigurarea de recipiente de colectare a deșeurilor (tomberoane, saci menajeri etc) (10%), frecvența colectării (8%), reducerea tarifelor (5%), colectarea selectivă a deșeurilor(5%), mai multe spații pentru colectarea deșeurilor (5%), comunicarea / informarea / educarea populației (5%).

## 4.2 METODOLOGIE

**Volumul eșantionului:** 1107 beneficiari ai sistemului public de salubritate a localităților 18+, la nivel național

**Tipul eșantionului:** Simplu, aleatoriu, RDD

**Reprezentativitate:** Eroare maximă tolerată:  $\pm 2,7\%$  Eșantion utilizatori - N=1107

**Metoda:** CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing)

**Perioadă de desfășurare:** 28 mai - 19 iunie 2023

## 4.3 PREZENTAREA REZULTATELOR

### 4.3.1 Comportament de utilizator

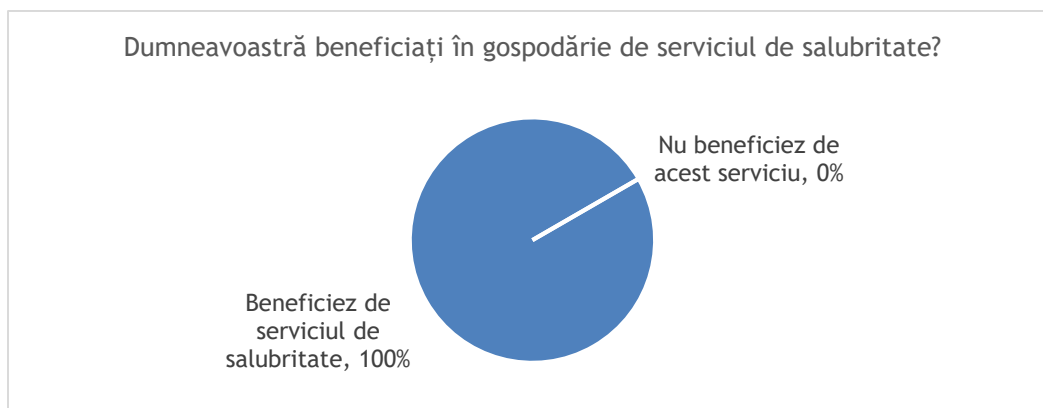


Figura 123. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1107

Potrivit declarațiilor respondenților, modalitatea de colectarea selectivă a deșeurilor a fost implementată în peste 80% dintre gospodăriile din România.

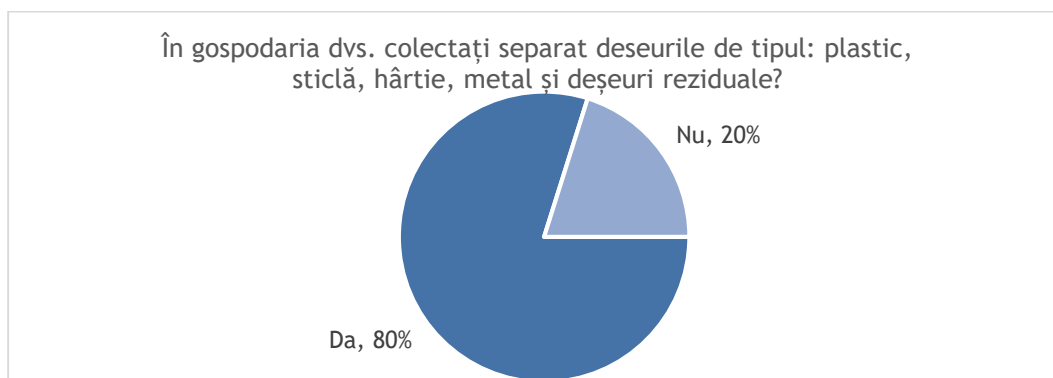


Figura 124. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1107

Regiunea de dezvoltare în care se colectează selectiv cel mai mult sunt regiunile de Nord-Vest și Centru (90%) iar regiunea în care se colectează cel mai puțin este regiunea Sud (Muntenia) (58%).

Regiunea de dezvoltare %	Nord-Est	Sud-Est	Sud (Muntenia)	Sud-Vest (Oltenia)	Vest	Nord-Vest	Centru	București-Ilfov
Da	82%	87%	58% ↓	77%	87%	90% ↑	90%	72%

Tabelul 30. În gospodăria dvs. colectați separat deșeurile de tipul: plastic, sticla, hârtie, metal și deșeuri reziduale? cu Regiunea de dezvoltare Eșantion total; ponderat; N= 1107; eșantion efectiv = 493

Jumătate dintre gospodării colectează deșeurile selectiv în recipiente proprii iar jumătate în sacii puși la dispoziție de către operatorul de salubritate. Nu există diferențe semnificative statistic între regiuni în această privință.

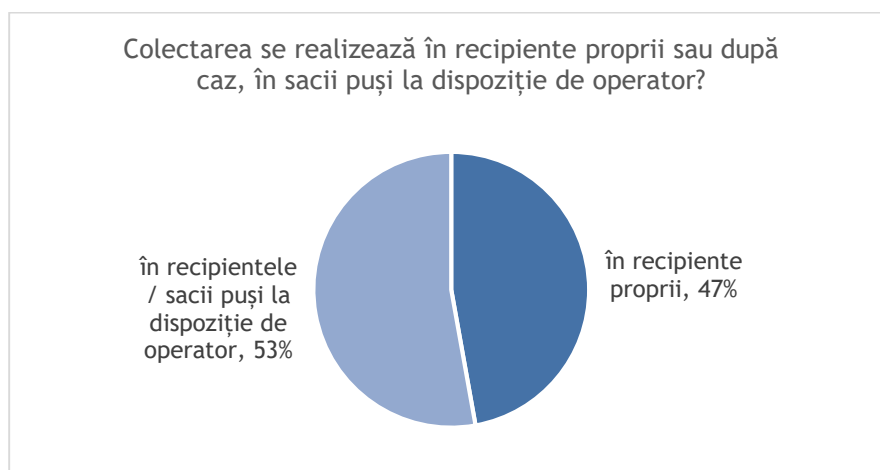


Figura 125. Eșantion total; Ponderat: bază n = 888; total n = 1107

Regiunea de dezvoltare %	NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
în recipiente proprii	56%	49%	47%	41%	31%	46%	52%	46%
în recipientele / sacii puși la dispoziție de operator	44%	51%	53%	59%	69%	54%	48%	54%

Tabelul 31. Colectarea se realizează în recipiente proprii sau după caz, în sacii puși la dispoziție de operator? cu Regiunea de dezvoltare Eșantion total; ponderat; N= 888; eșantion efectiv = 371

Într-o proporție covârșitoare (81%), respondenții consideră că deșeurile reprezintă un pericol dacă nu sunt colectate separat. Există diferențe semnificative statistic doar între respondenții din regiunea de dezvoltare de Nord-Vest care sunt cei mai convinși de acest lucru (95%) și cei din regiunea de dezvoltare București-Ilfov care sunt cel mai puțin convinși de acest lucru (80%).

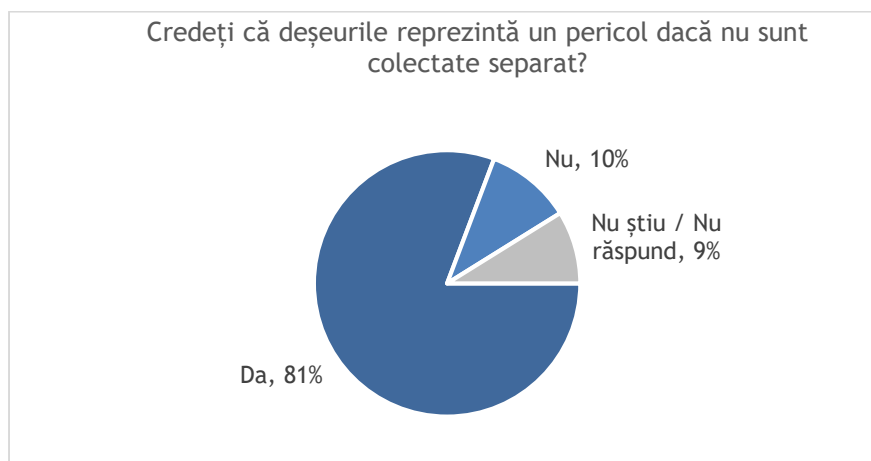


Figura 126. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1107

Regiunea de dezvoltare %	Nord-Est	Sud-Est	Sud (Muntenia)	Sud-Vest (Oltenia)	Vest	Nord-Vest	Centru	București-Ilfov
Da	93%	94%	84%	86%	92%	95% ↑	85%	80% ↓

Tabelul 32. Credeți ca deșeurile reprezintă un pericol dacă nu sunt colectate separat? cu Regiunea de dezvoltare Eșantion total; ponderat; N= 1035; total n = 1107; eșantion efectiv = 423

Din răspunsurile respondenților reiese nevoia de mai multe locuri de colectare a deșeurilor, mai aproape de domiciliul lor și cu o frecvență mai mare iar îndeplinirea acestora ar duce la un comportament mai ridicat de colectare selectivă a deșeurilor. Nu sunt diferențe semnificative statistic între regiunile de dezvoltare, decât doar în cazul regiuni de dezvoltare Centru unde

campaniile de informare despre selectarea deșeurilor și colectarea din fața casei ar avea un impact sensibil mai mic decât în celelalte regiunile de dezvoltare.

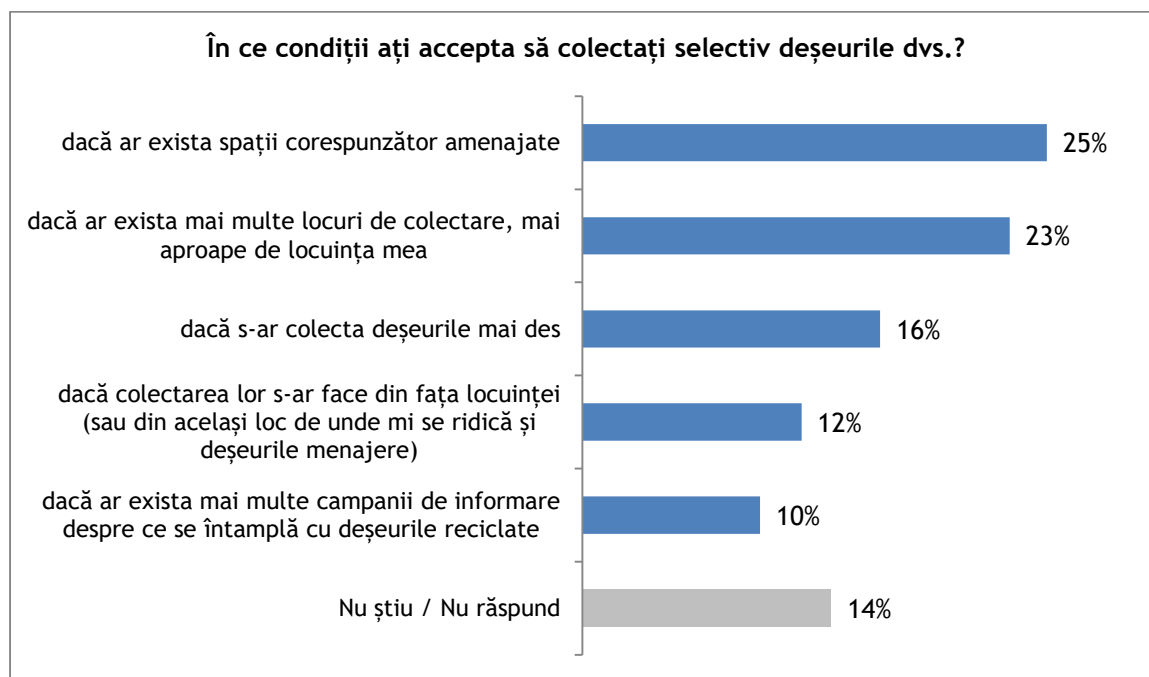


Figura 127. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1107

Regiunea de dezvoltare	NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
dacă ar exista spații corespunzător amenajate	29%	28%	23%	37%	33%	25%	32%	31%
dacă ar exista mai multe locuri de colectare, mai aproape de locuința mea	28%	17%	29%	30%	28%	26%	29%	28%
dacă ar exista mai multe campanii de informare despre ce se întâmplă cu deșeurile reciclate	13%	19%	12%	12%	8%	9%	4% ↓	11%
dacă colectarea lor s-ar face din fața locuinței (sau din același loc de unde mi se ridică și deșeurile menajere)	20%	18%	19%	8%	13%	13%	2% ↓	13%
dacă s-ar colecta deșeurile mai des	9%	18%	18%	12%	18%	27%	33%	16%

Tabelul 33. În ce condiții ați accepta să colectați selectiv deșeurile dvs.? cu Regiunea de dezvoltare Eșantion total; ponderat; N= 972; total n = 1107; 135 non răspunsuri; eșantion efectiv = 474

În marea lor majoritate (53%), cetățenii declară că plătesc pentru colectarea deșeurilor atât cât consumă. În această privință nu sunt diferențe semnificative între regiunile de dezvoltare ale României.

### 4.3.2 Evaluare generală

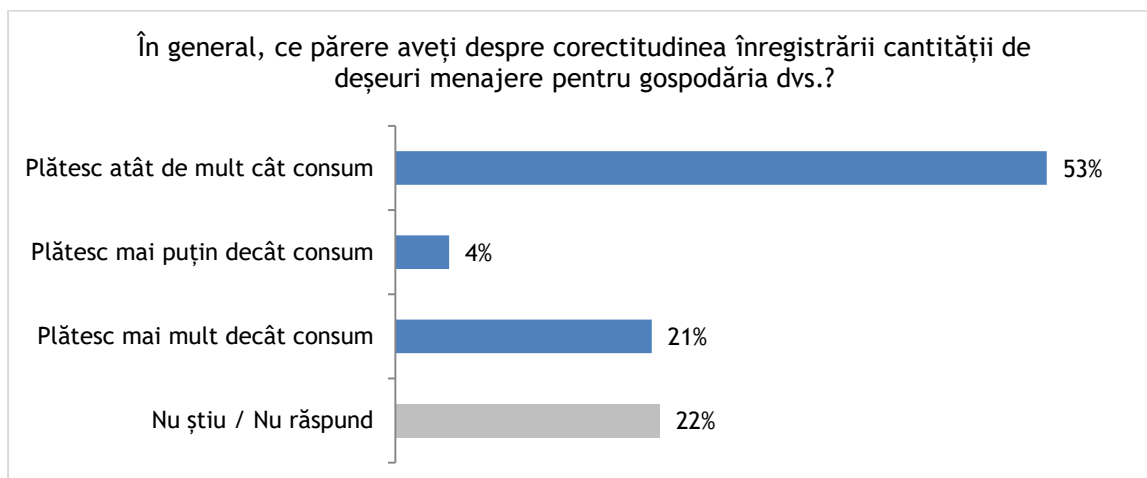


Figura 128. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1107

Modalitatea de plată pentru serviciul comunitar de salubritate diferă semnificativ de la localitate la localitate în funcție de cum este organizat serviciul de salubritate în localitatea respectivă. Astfel, cei mai mulți respondenți declară că plătesc taxa de salubritate la primărie. Cam două treimi dintre cei care au contract individual cu compania locală de salubritate plătesc la casieria companiei, iar restul prin mijloace online (aproximativ 20%) sau automate de plată. Mijloacele de plată online sunt mai des utilizate în regiune de Vest a țării, unde cam o treime dintre abonați declară că plătesc folosind platformele online de plată.

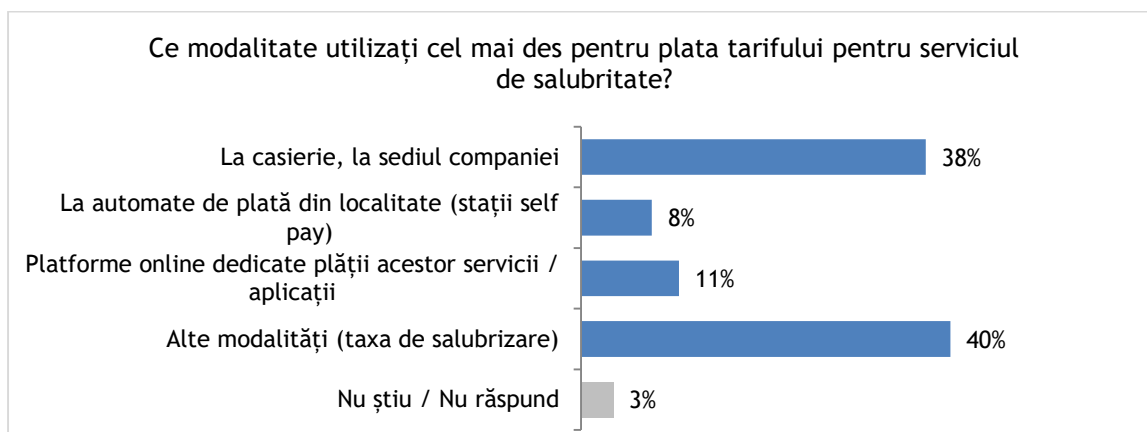


Figura 129. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1107

Regiunea de dezvoltare	NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
La casierie, la sediul companiei	40%	50%	35%	49%	24%	33%	41%	39%
La automate de plata din localitate (stații self pay)	13%	6%	11%	2%	8%	9%	4%	7%
Platforme online dedicate plății acestor servicii / aplicații	10%	7%	5%	8%	28% ↑	14%	10%	12%
Alte modalități (taxa de salubritate)	37%	37%	49%	41%	40%	44%	45%	42%

Tabelul 34. Ce modalitate utilizați cel mai des pentru plata tarifului pentru serviciul de salubritate? cu Regiunea de dezvoltare Eșantion total, ponderat, N = 1070; total n = 1107; eșantion efectiv= 474

În opinia respondenților, activitățile serviciului de salubritate răspund așteptărilor lor în mare și foarte mare măsură în ceea ce privește colectarea deșeurilor menajere din gospodăria (78%), colectarea separată a deșeurilor reciclabile din gospodăria (65%), curățarea și transportul zăpezii de pe căile publice din localitate și menținerea în funcțiune a acestora pe timp de polei sau de îngheț (60%). La polul opus cam o treime dintre respondenți consideră că activitățile de colectarea de deșeuri din construcții și demolări (ex. moloz, resturi de gresie, faianță, etc.)

Colectarea de deșeuri voluminoase (ex. piese de mobilier, saltele, mochetă, etc.) corespunde așteptărilor lor într-o măsură mică și foarte mică. Între regiunile de dezvoltare există unele mici diferențe de atitudine în această privință, fiind figurate în tabelul de mai jos. Se remarcă regiunea București-Ilfov unde respondenții declară că activitățile de colectarea de deșeuri voluminoase, colectarea de deșeuri din construcții și demolări și colectarea de deșeuri de echipamente electrice și electronice corespund într-o măsură mai mare așteptărilor lor decât respondenții din celelalte regiuni.

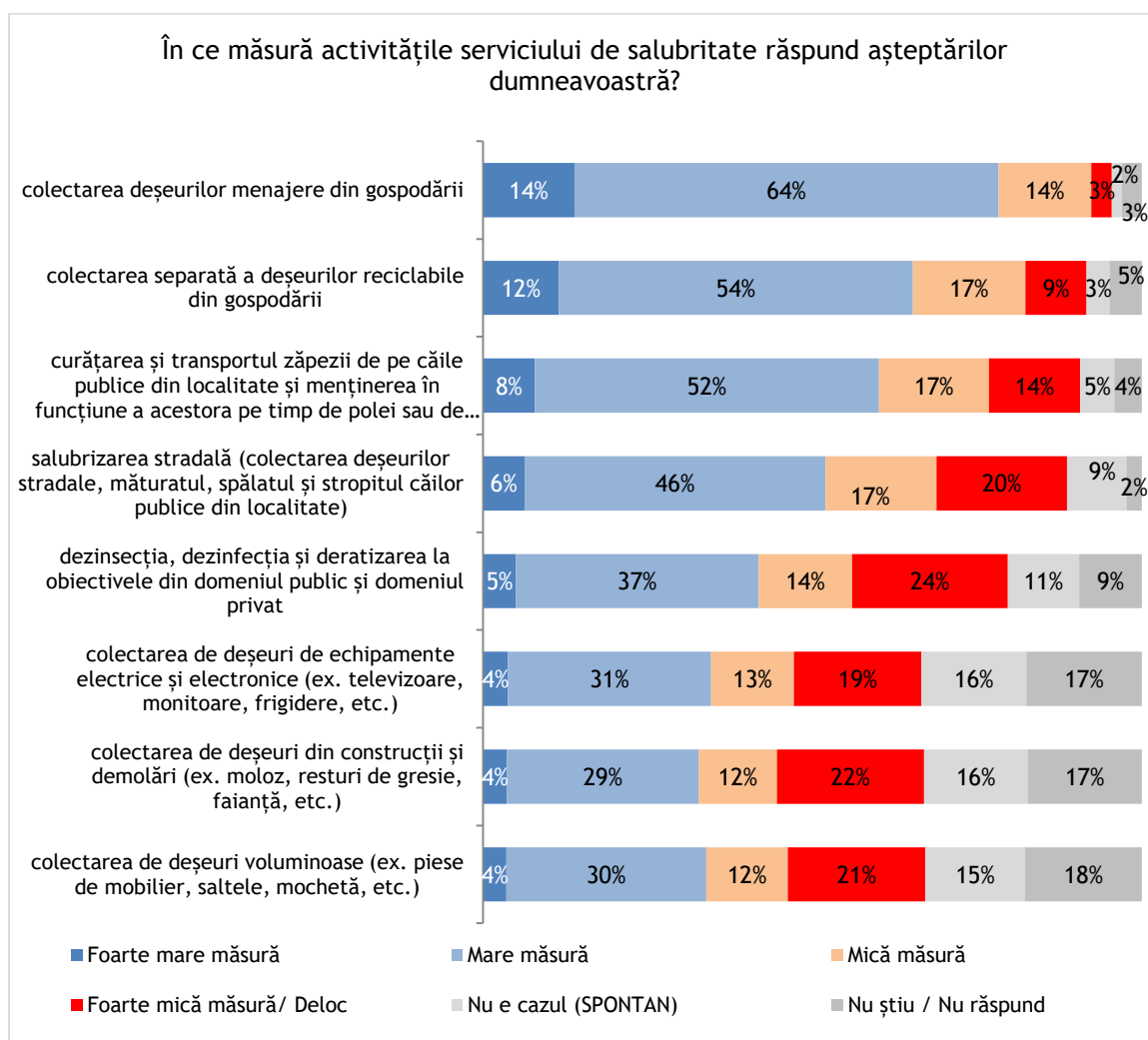


Figura 130. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1107

Mare măsură + Foarte mare măsură

Foarte mică măsură/ Deloc + Mică măsură

	Nord-Est	Sud-Est	Sud (Muntenia)	Sud-Vest (Oltenia)	Vest	Nord-Vest	Centru	București-Ilfov		Nord-Est	Sud-Est	Sud (Muntenia)	Sud-Vest (Oltenia)	Vest	Nord-Vest	Centru	București-Ilfov
colectarea deșeurilor menajere din gospodarii	17%	10%	15%	10%	9%	14%	11%	13%		12%	19%	15%	10%	7%	12%	17%	7%
colectarea separata a deșeurilor reciclabile	17%	11%	12%	11%	10%	14%	12%	13%		15%	16%	21%	9%	8%	12%	10%	9%
salubritatea stradala	17%	12%	10%	10%	7%	15%	13%	15%		14%	14%	18%	7%	11%	14%	13%	9%
colectarea de deșeuri voluminoase	16%	10%	11%	10%	8%	11%	15%	20%	↑	14%	18%	16%	7%	8%	15%	13%	10%
colectarea de deșeuri din construcții si demolări	16%	10%	9%	10%	7%	11%	16%	21%	↑	13%	19%	19%	8%	8%	13%	12%	8%↓
colectarea de deșeuri de echipamente electrice si electronice	14%	9%	8%↓	12%	9%	13%	16%	19%	↑	13%	19%	20%	8%	7%	14%	12%	7%↓
curățarea si transportul zăpezii de pe căile publice din localitate	17%	11%	14%	10%	9%	13%	12%	14%		17%	14%	14%	9%	9%	15%	13%	9%
dezinsecția, dezinsecția si deratizarea	15%	14%	8%↓	10%	8%	14%	14%	17%	↑	15%	14%	19%	10%	7%	16%	11%	9%

Tabelul 35. în ce măsură activitățile serviciului de salubritate, răspund așteptărilor dumneavoastră cu Regiunea de dezvoltare Eșantion total, ponderat, N = de la 914 to 1081; total n = 1107; 193 lipsă; eșantion efectiv= 440

Subiecții anchetei sociologice consideră că principalul responsabil pentru starea actuală a colectării deșeurilor menajere din localitatea lor este Primarul (70%) iar de-abia pe al doilea loc este Compania de salubritate locala (60%) urmată de Consiliul local (47%). Subiecții din regiunea București-Ilfov consideră într-o măsură mai mare decât cei din celelalte regiuni de dezvoltare că Consiliul Local, Compania de salubritate, Guvernul și Parlamentul sunt responsabili pentru starea actuală a colectării deșeurilor menajere din localitatea lor.

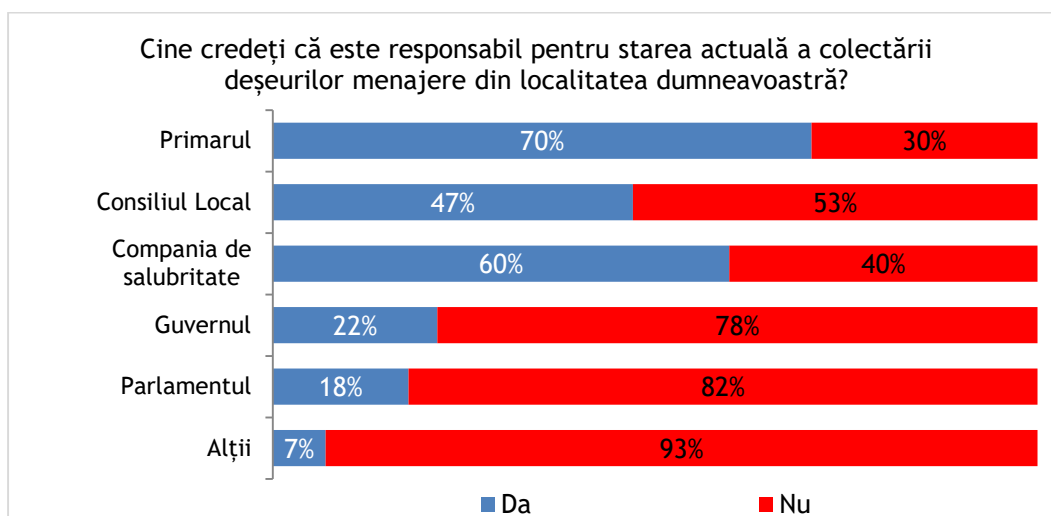


Figura 131. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1107



Figura 132. Altcineva, cine? Eșantion total; Ponderat: bază n = 1107

Row %	Da							
	Nord-Est	Sud-Est	Sud (Muntenia)	Sud-Vest (Oltenia)	Vest	Nord-Vest	Centru	București-Ilfov
Primarul	16%	13%	16%	12% ↑	7%	13%	10%	13%
Consiliul Local	14%	12%	18%	11%	9%	9%	12%	15% ↑
Compania de salubritate	14%	11%	16%	10%	9%	12%	14%	14% ↑
Guvernul	11%	8%	17%	11%	7%	15%	11%	20% ↑
Parlamentul	13%	7%	19%	8%	6%	13%	13%	21% ↑
Alții	11%	11%	22%	8%	7%	3% ↓	22%	17%

Tabelul 36. Cine credeți ca este responsabil pentru starea actuala a colectării deșeurilor menajere din localitatea dumneavoastră cu Regiunea de dezvoltare, Eșantion total, ponderat, N = 1107; eșantion efectiv = 456

Cetățenii declară că se informează cu privire la diferitele comunicări ale operatorului de salubritate în primul rând de pe Internet (37%), sediul companiei (29%), afișaj stradal (27%), factura (22%), televiziune (22%), familie și discuții cu prieteni/cunoscuți. Și în această privință există o diferență semnificativă statistic între regiunea București Ilfov și restul regiunilor, conform tabelului de mai jos.

### 4.3.3 Informare

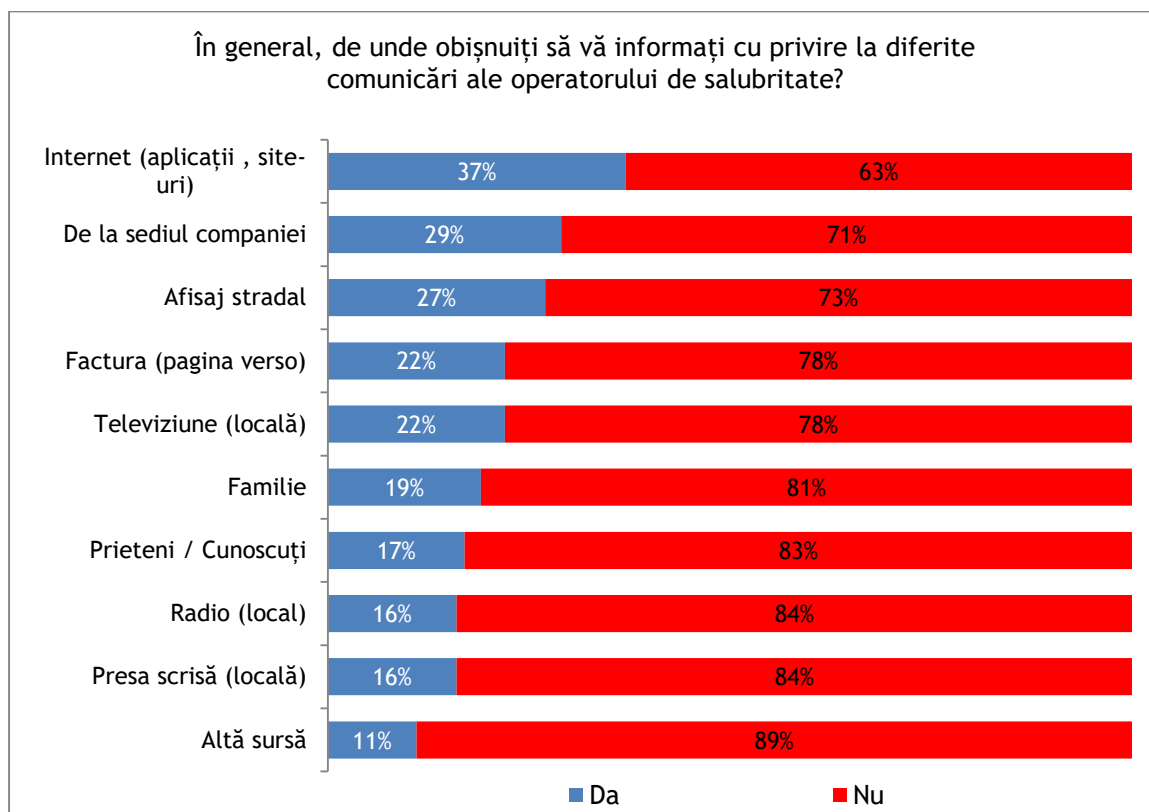


Figura 133. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1107

#### Procente de DA

	Nord-Est	Sud-Est	Sud (Muntenia)	Sud-Vest (Oltenia)	Vest	Nord-Vest	Centru	București-Ilfov
De la sediul companiei	18%	13%	13%	14%	8%	9%	11%	15%
Afișaj stradal	14%	6%	20%	12%	5%	13%	11%	18% ↑
Factura (pagina verso)	17%	6%	18%	14%	7%	8%	10%	19% ↑
Televiziune (locala)	16%	9%	18%	11%	10%	10%	10%	17%
Radio (local)	11%	8%	17%	11%	11%	14%	7%	21% ↑
Presa scrisa (locala)	16%	4% ↓	12%	13%	11%	14%	10%	19% ↑
Internet (aplicații , site-uri)	16%	9%	12%	8%	10%	14%	14%	16%
Familie	19%	11%	16%	11%	8%	9%	9%	18%
Prieteni , Cunoscuți	22%	7%	15%	8%	8%	17%	9%	14%
Alta sursa	19%	9%	11%	11%	16%	9%	17%	8%

Tabelul 37. În general, de unde obișnuiți să vă informați cu privire la diferite comunicări ale operatorului de salubritate cu Regiunea de dezvoltare Eșantion total, ponderat, N = 1107; eșantion efectiv = 487

Respondenții declară că au accesat rar și foarte rar site-ul operatorului de salubritate.

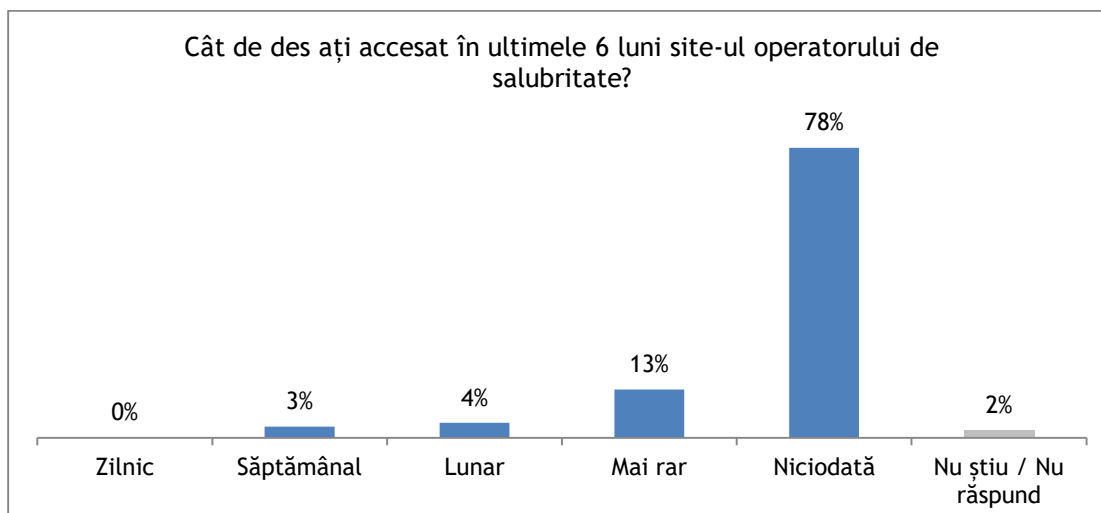


Figura 134. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1107

Deși peste jumătate dintre respondenți declară că știu ce să facă în cazul în care doresc să facă o reclamație legată de o situație privind regimul deșeurilor (neridicarea gunoiului, depozite ilegale de gunoi, etc.), totuși, un procent mic dintre subiecți (8%) au reclamat o astfel de situație. Peste două treimi dintre reclamații au fost legate de colectarea deșeurilor. Cei din regiunea Nord-Vest au depus cele mai puține reclamații.

Majoritatea reclamațiilor au fost depuse Autorităților locale (38%) sau direct Companiei de salubritate (32%).

Problema semnalată a fost rezolvată prompt în medie în 60% dintre cazuri (95% în regiunea de Vest și 22% în regiunea Sud-Vest ).

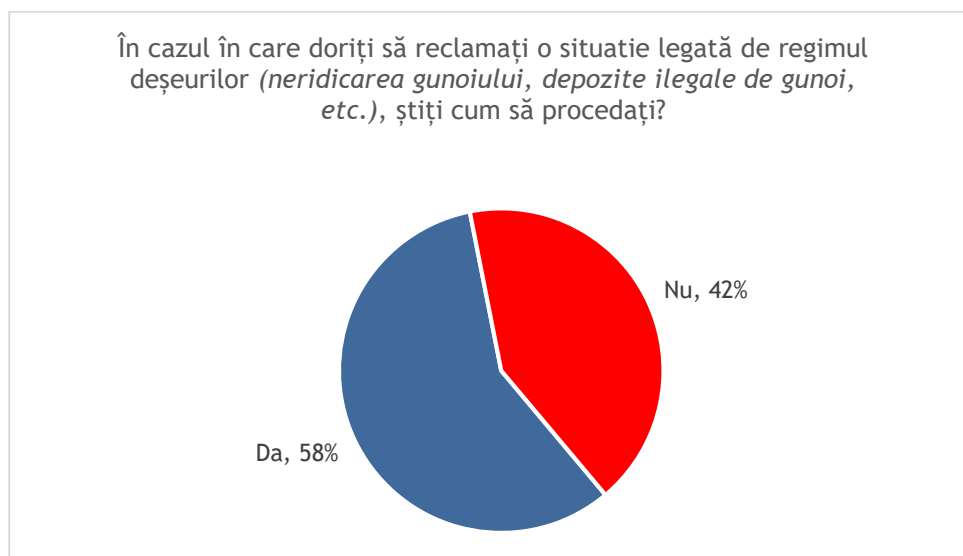


Figura 135. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1107

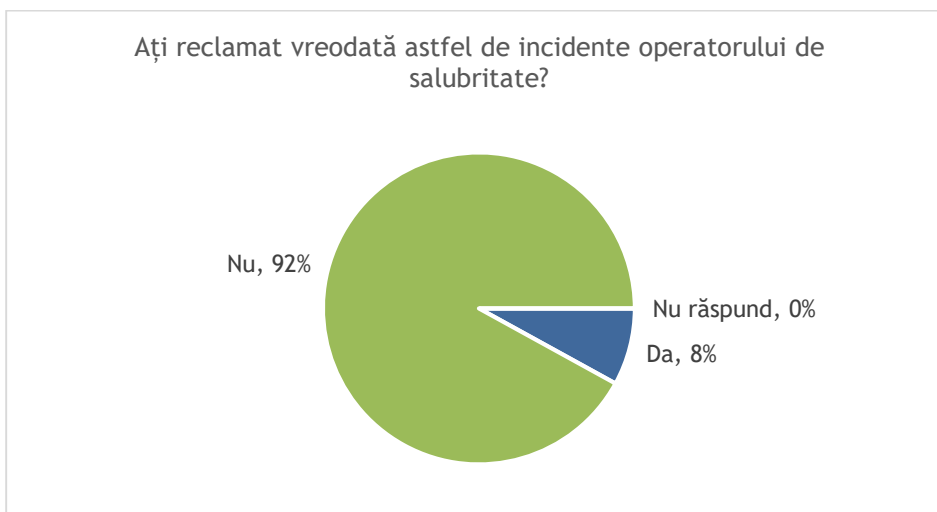


Figura 136. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1107

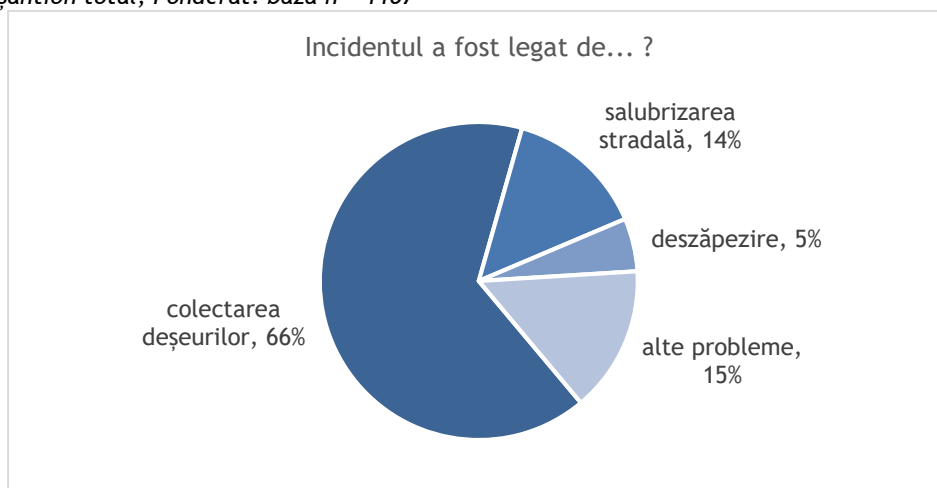


Figura 137. Eșantion total; Ponderat: bază n = 96; total n = 1107

Regiunea de dezvoltare%	Nord-Est	Sud-Est	Sud (Muntenia)	Sud-Vest (Oltenia)	Vest	Nord-Vest	Centru	București-Ilfov
Da	6%	7%	7%	10%	7%	3% ↓	15%	10%

Tabelul 38. Ați reclamat vreodată astfel de incidente operatorului de salubritate? cu Regiunea de dezvoltare Eșantion total, ponderat, N = 1103; total n = 1107; 4 lipsă; eșantion efectiv= 478 (43%)

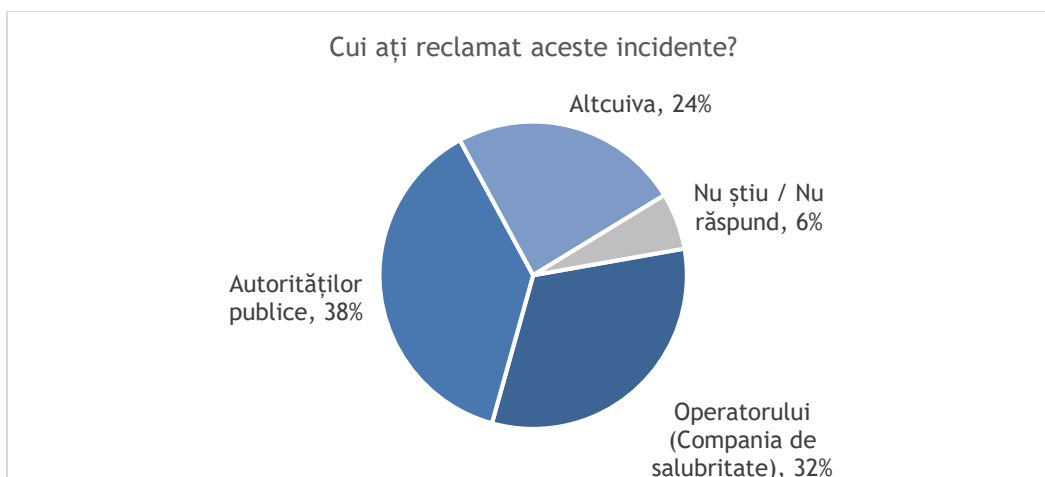


Figura 138. Eșantion total; Ponderat: bază n = 96; total n = 1107

PROPRIETARI  
GUNOAIIELE  
ASOCIATIE CARE LA ADMINISTRATORULUI  
PRIMARULUI OPERATORUL  
PRIMARIE  
ANGAJATILOR RIDICAU  
SI CONSILIUL  
LOCAL DE  
SALUBRITATE  
STRADALI

Figura 139. Altcuiva, cui? Eșantion total; Ponderat: bază n = 1107



Figura 140. Eșantion total; Ponderat: bază n = 94; total n = 1107

Regiunea de dezvoltare%	Nord-Est	Sud-Est	Sud (Muntenia)	Sud-Vest (Oltenia)	Vest	Nord-Vest	Centru	București-Ilfov
Da	53%	80%	63%	22% ↓	95% ↑	44%	74%	45%

Tabelul 39. Problema raportată de dumneavoastră a fost rezolvată prompt? cu Regiunea de dezvoltare Eșantion total, ponderat, N = 94; total n = 1107; 1013 lipsă; eșantion efectiv= 78 (83%)

Satisfacția față de serviciu de salubritate este ridicată, 83% dintre subiecți având o părere bună și foarte bună despre serviciului public de salubritate din localitatea lor. De asemenea, subiecții au o părere bună și foarte bună (68%) despre felul în care se asigură protecția mediului de către operatorul de salubritate.

### 4.3.4 Calitate

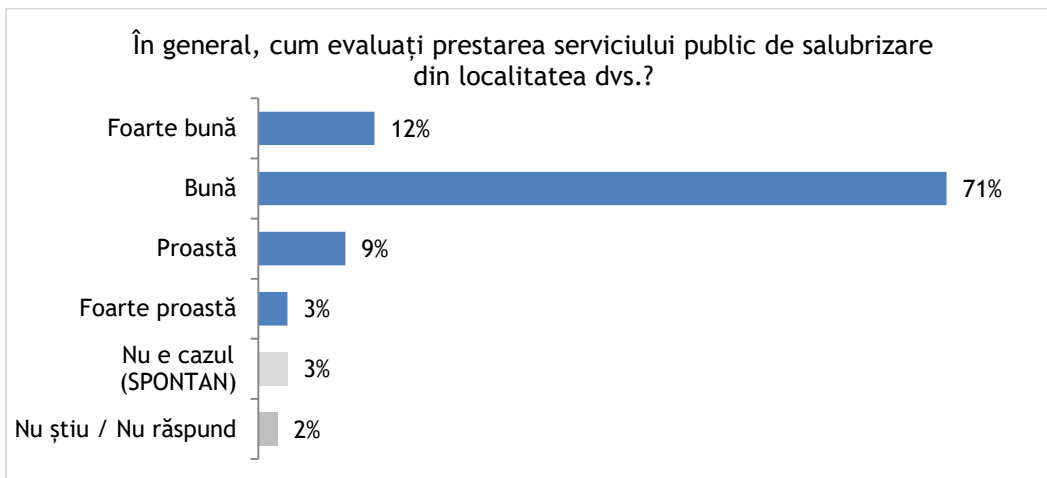


Figura 141. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1107

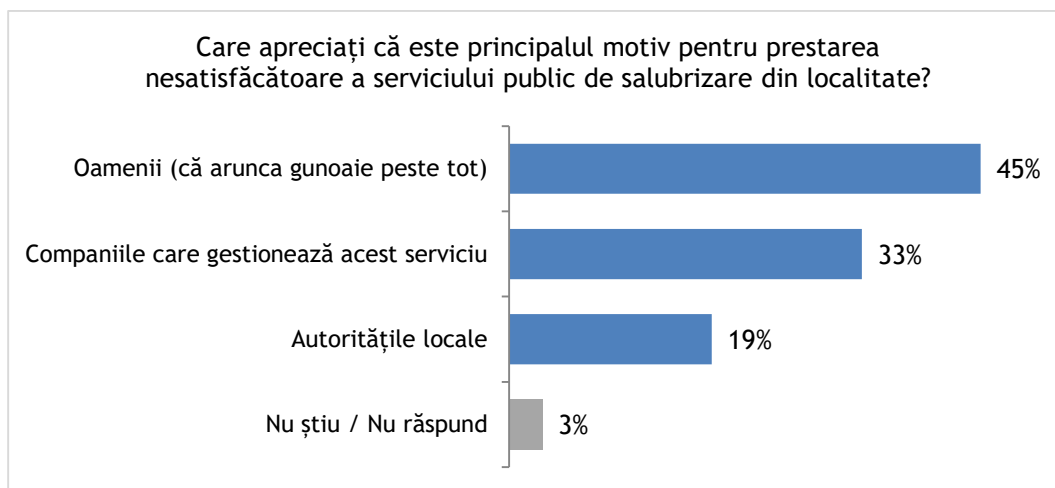


Figura 142. Eșantion total; Ponderat: bază n = 142; total n = 1107

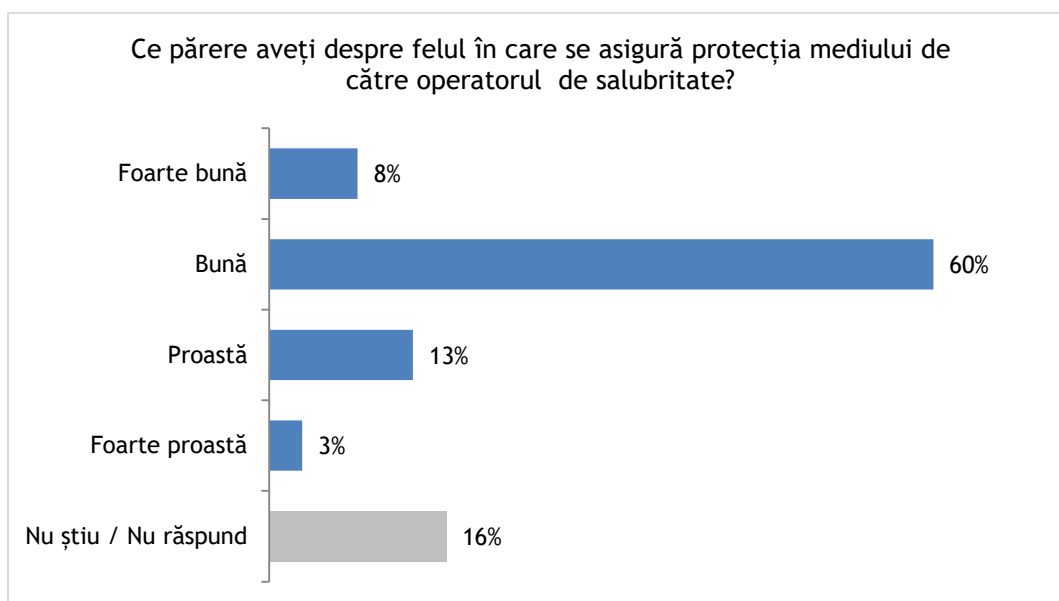


Figura 143. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1107

Cetățenii se declară destul de mulțumiți de tot ce ține de plata acestui serviciu, respectiv de sistemul de încasare a facturilor (85%), tarifele practicate de operatorul de salubritate (64%), taxa de salubritate (60%). Respondenții se declară cel mai nemulțumiți față de tot ce ține de intervențiile companiei de salubritate în urma solicitărilor cetățenilor.

Respondenții din regiunea București-Ilfov sunt mai mulțumiți de tarifele companiei de salubritate decât respondenții din celelalte regiuni.

### 4.3.5 Accesibilitate

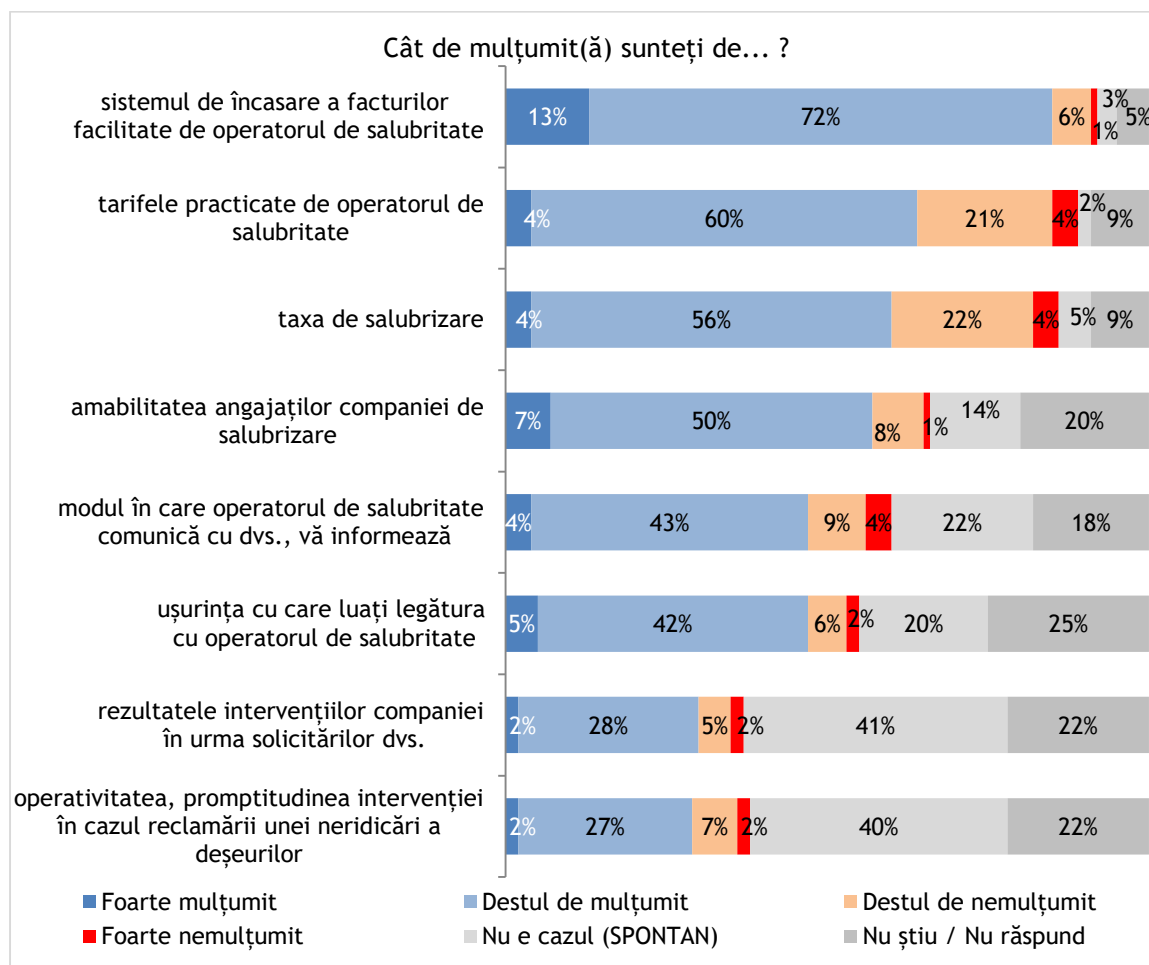


Figura 144. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1107

Destul de mulțumit + Foarte mulțumit

Foarte nemulțumit + Destul de nemulțumit

	Nord-Est	Sud-Est	Sud	Sud-Vest	Vest	Nord-Vest	Centru	București-Ilfov	Nord-Est	Sud-Est	Sud	Sud-Vest	Vest	Nord-Vest	Centru	București-Ilfov
ușurința cu care luați legătura cu operatorul de salubritate	18%	11%	12%	12%	7%	14%	13%	13%	11%	14%	11%	12%	7%	12%	19%	15%
operativitatea, promptitudinea intervenției în cazul reclamării unei neridicări a deșeurilor	18%	8%	15%	10%	6%	12%	15%	17%	9%	14%	12%	12%	4%	17%	20%	12%
rezultatele intervențiilor operatorului în urma solicitărilor dvs.	17%	9%	15%	11%	6%	12%	15%	16%	10%	18%	9%	14%	6%	7%	23%	14%
sistemul de încasare a facturilor	16%	13%	15%	10%	9%	13%	13%	12%	8%	12%	19%	13%	9%	22%	8%	8%
facilitate de operatorul de salubritate	13%	11%	14%	10%	11%	15%	13%	14%	25%	14%	16%	11%	5%	11%	13%	5%
tarifele practicate de compania de salubritate	14%	11%	15%	11%	8%	13%	13%	15%	21%	16%	14%	11%	6%	15%	13%	5%
taxa de salubritate	16%	10%	12%	12%	8%	15%	14%	13%	11%	18%	13%	12%	8%	11%	11%	16%
modul în care operatorul de salubritate comunica cu dvs.	18%	10%	13%	10%	7%	14%	15%	12%	10%	21%	14%	15%	8%	9%	7%	16%
amabilitatea angajaților ai companiei de salubritate	18%	10%	13%	10%	7%	14%	15%	12%	10%	21%	14%	15%	8%	9%	7%	16%

Tabelul 40. Cât de mulțumit/a sunteți de cu Regiunea de dezvoltare Eșantion total, ponderat, N = de la 865 to 1047; total n = 1107; 242 lipsă; eșantion efectiv= 432 (41%)

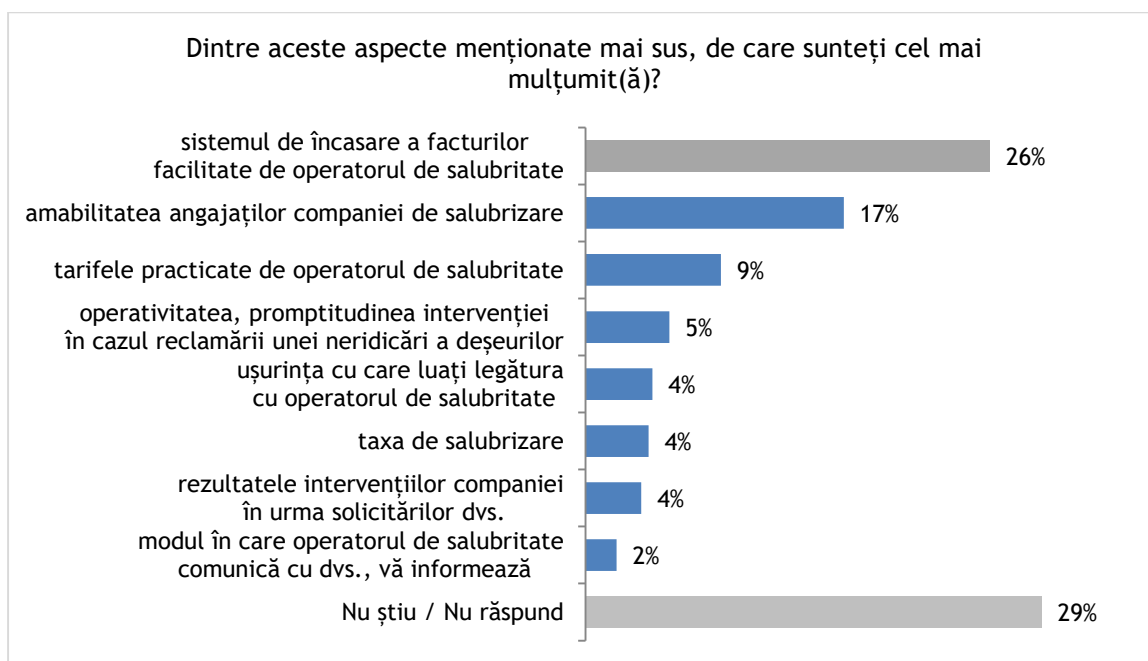


Figura 145. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1107

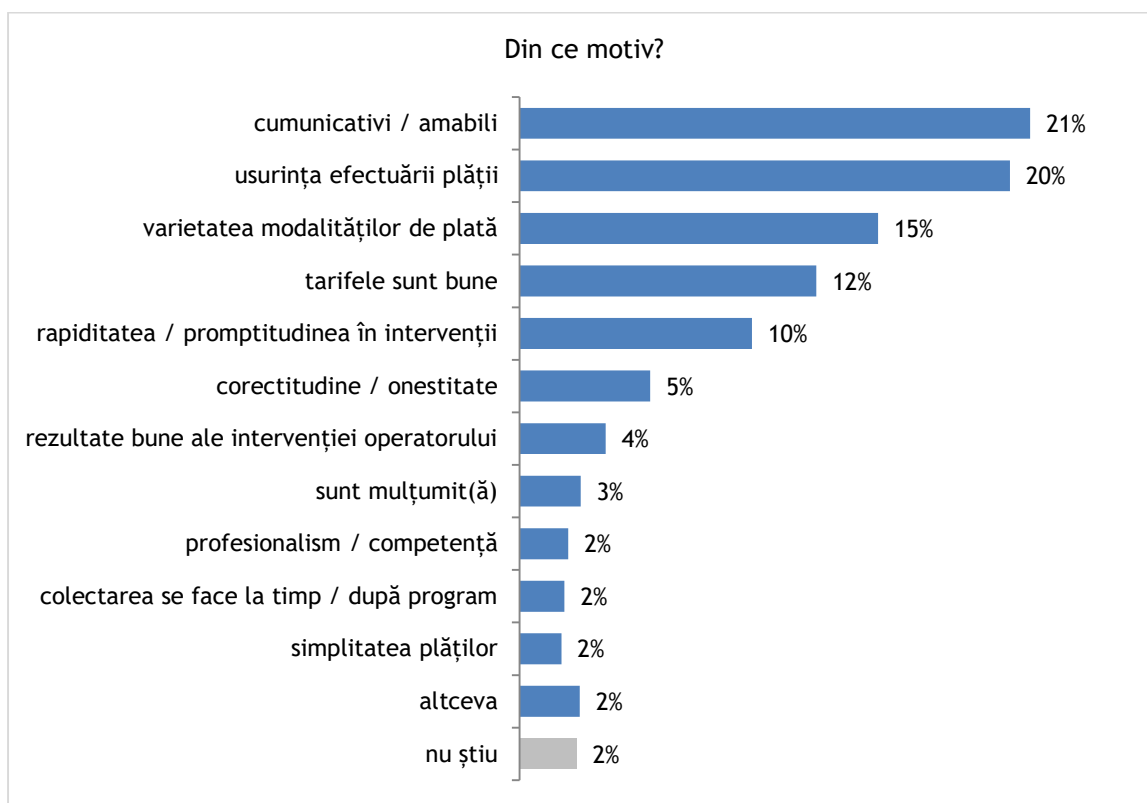


Figura 146. Eșantion total; Ponderat: bază n = 802; total n = 1107

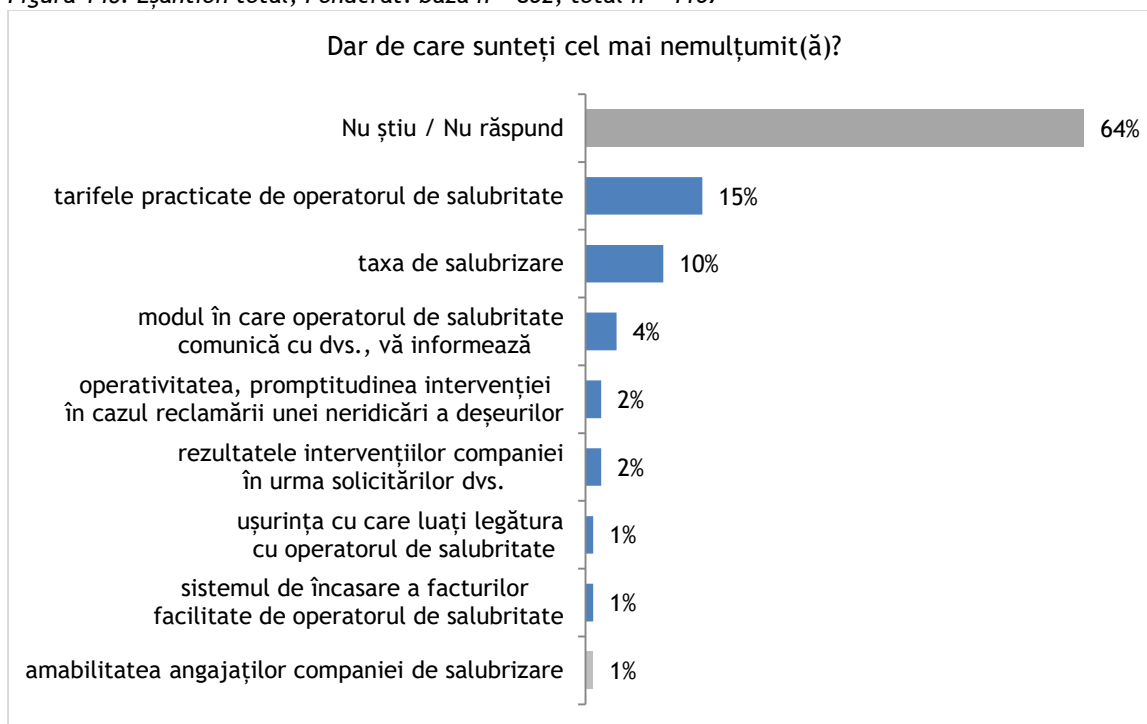


Figura 147. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1107

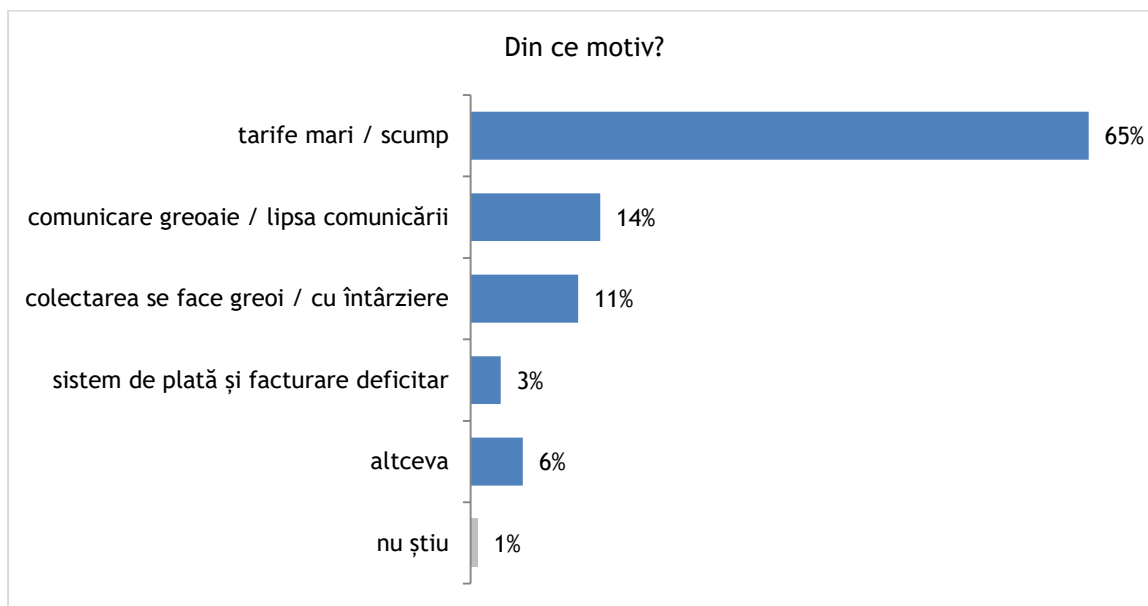


Figura 148. Eșantion total; Ponderat: bază n = 411; total n = 1107

Propunerile de îmbunătățire a serviciului de salubritate sunt: asigurarea de recipiente de colectare a deșeurilor (tomberoane, saci menajeri etc) (10%), frecvența colectării (8%), reducerea tarifelor (5%), colectarea selectivă a deșeurilor (5%), mai multe spații pentru colectarea deșeurilor (5%), comunicarea / informarea / educarea populației (5%).

#### 4.3.6 Recomandare

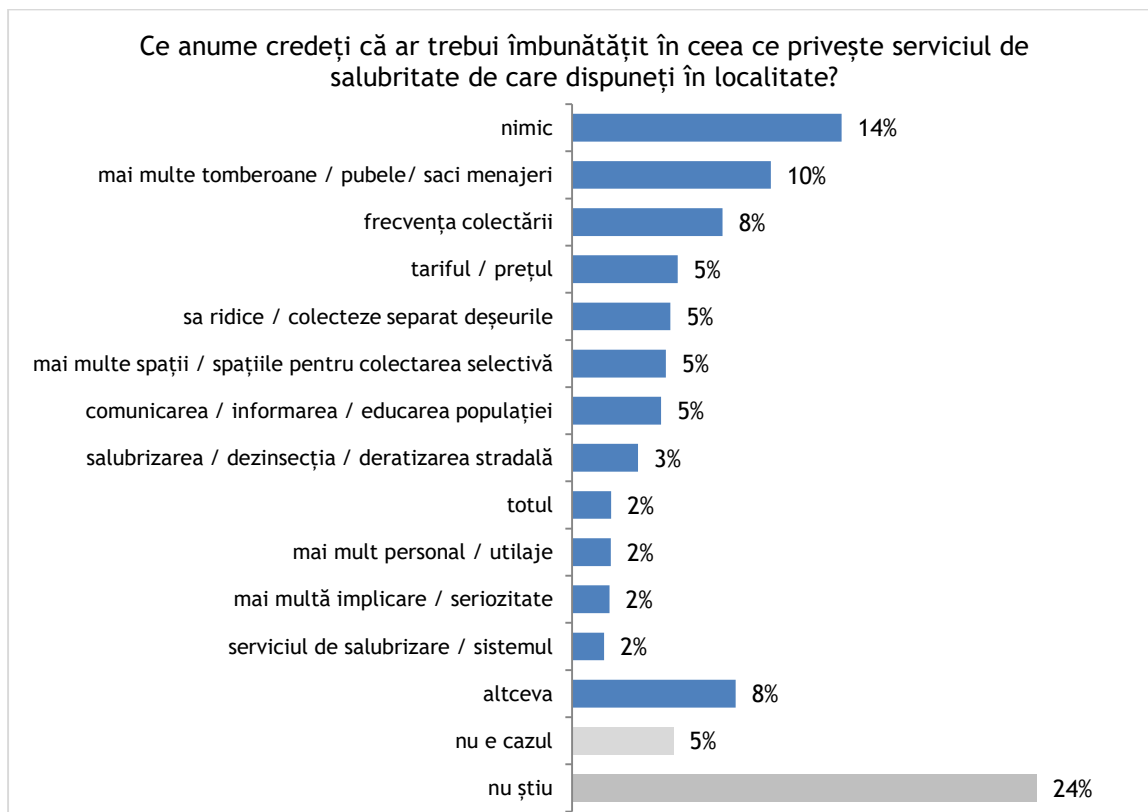


Figura 149. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1107

### 4.3.7 Structura eșantionului

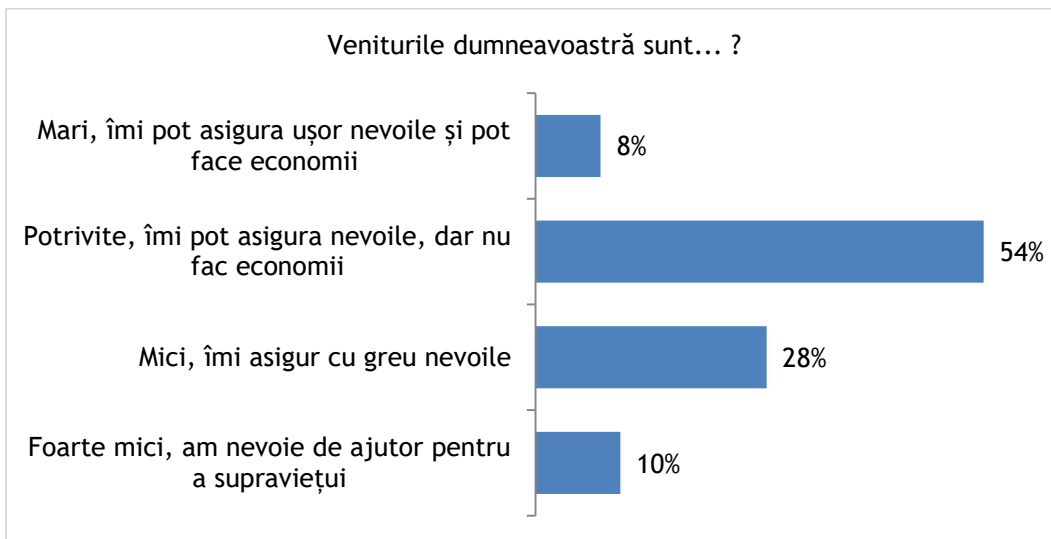


Figura 150. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1107

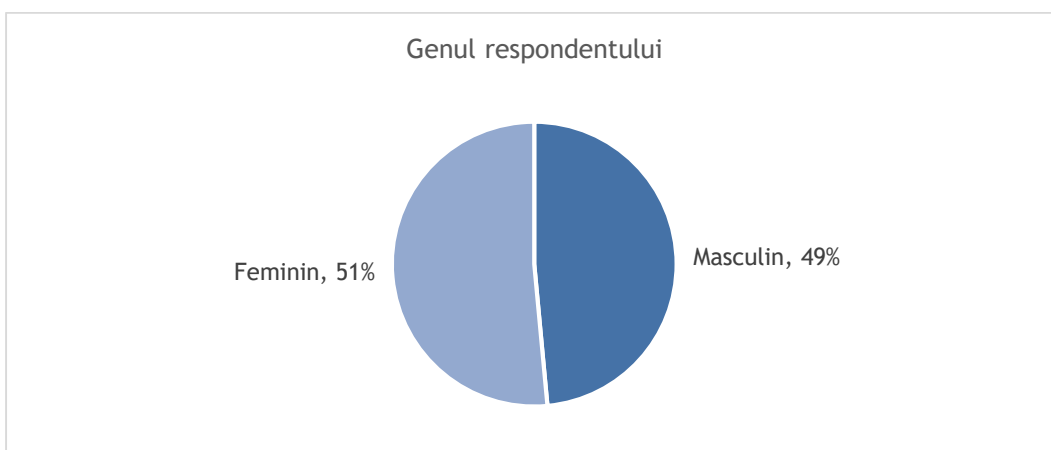


Figura 151. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1107

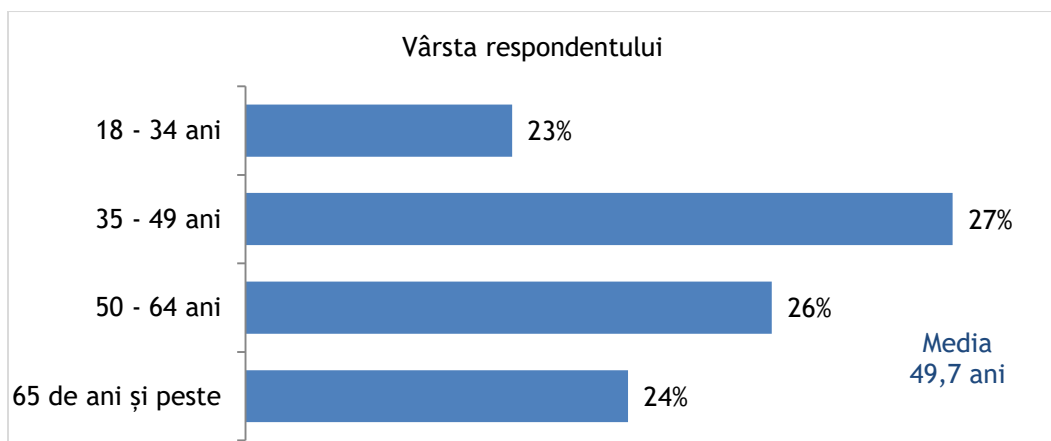


Figura 152. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1107

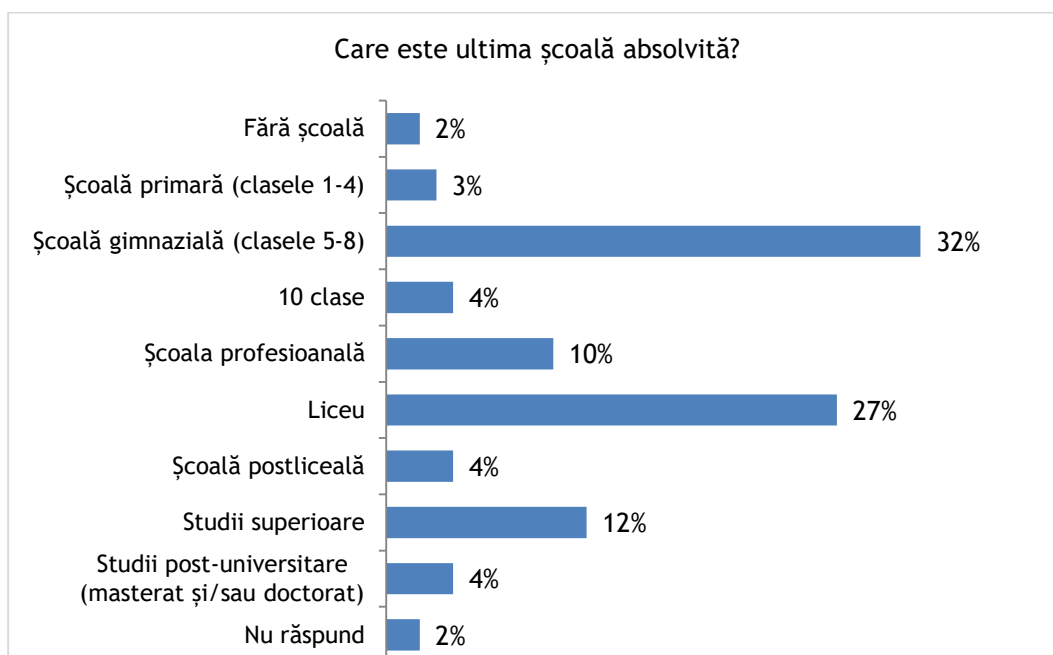


Figura 153. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1107

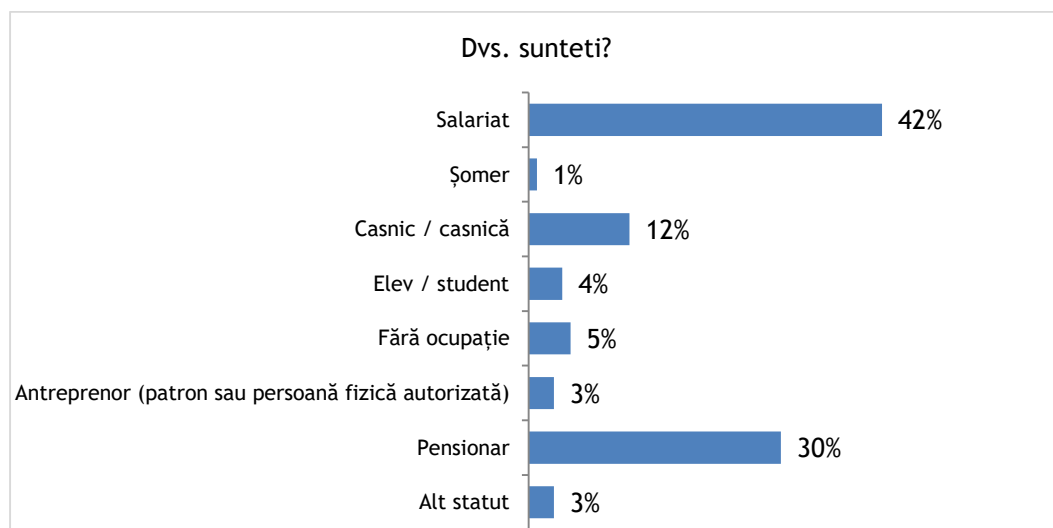


Figura 154. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1107

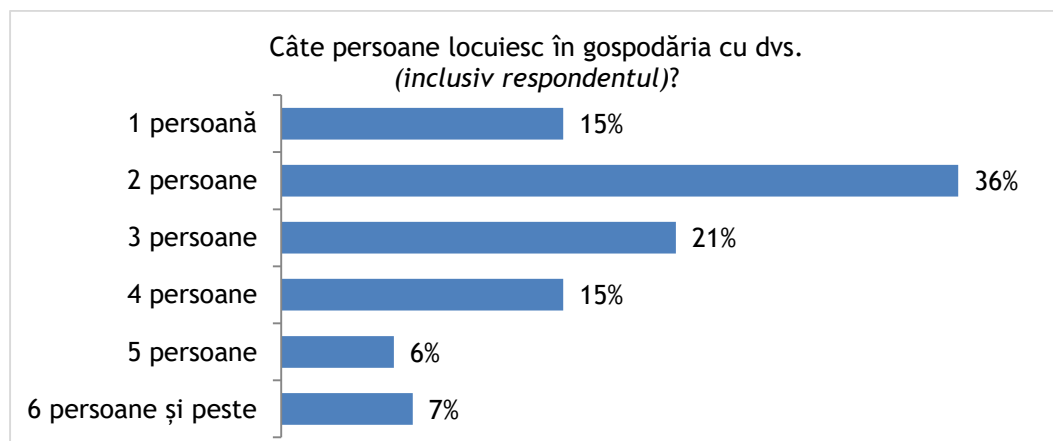


Figura 155. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1107

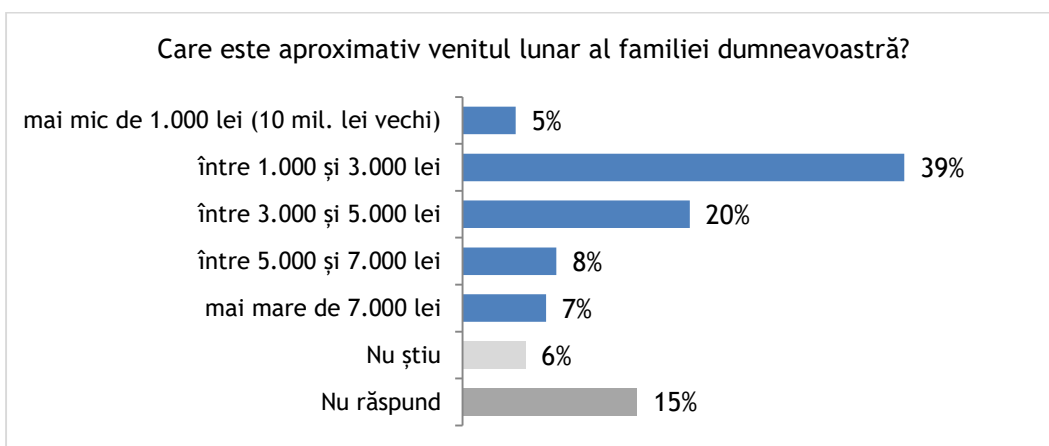


Figura 156. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1107

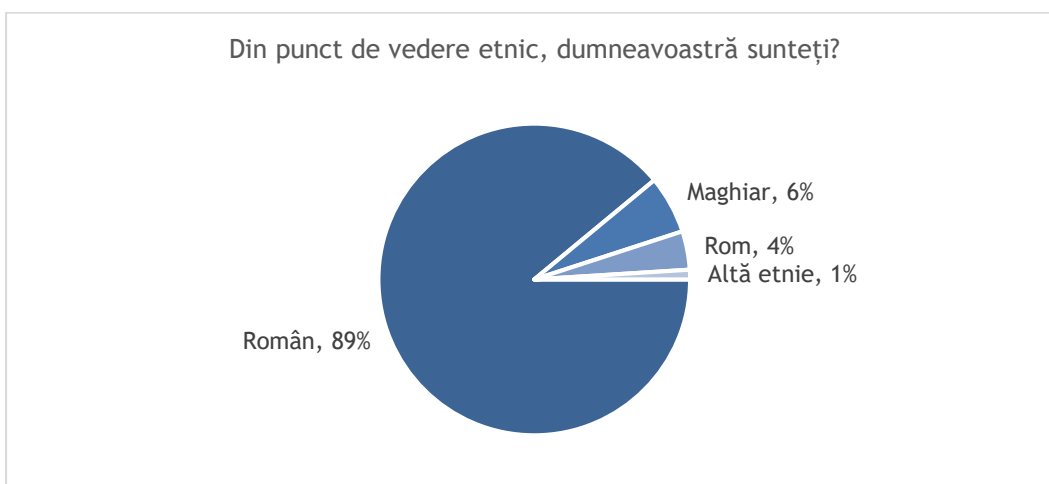


Figura 157. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1107

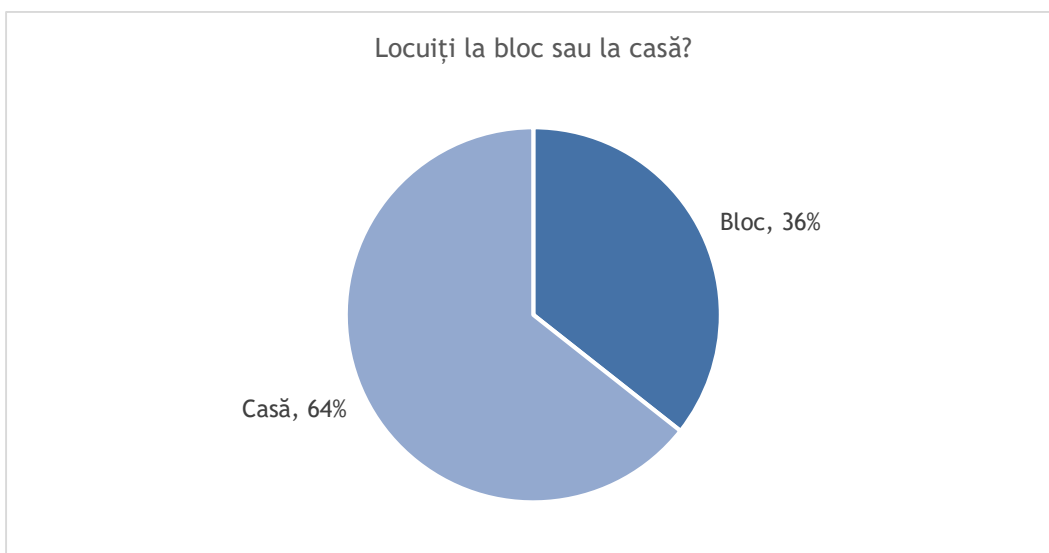


Figura 158. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1105; total n = 1107

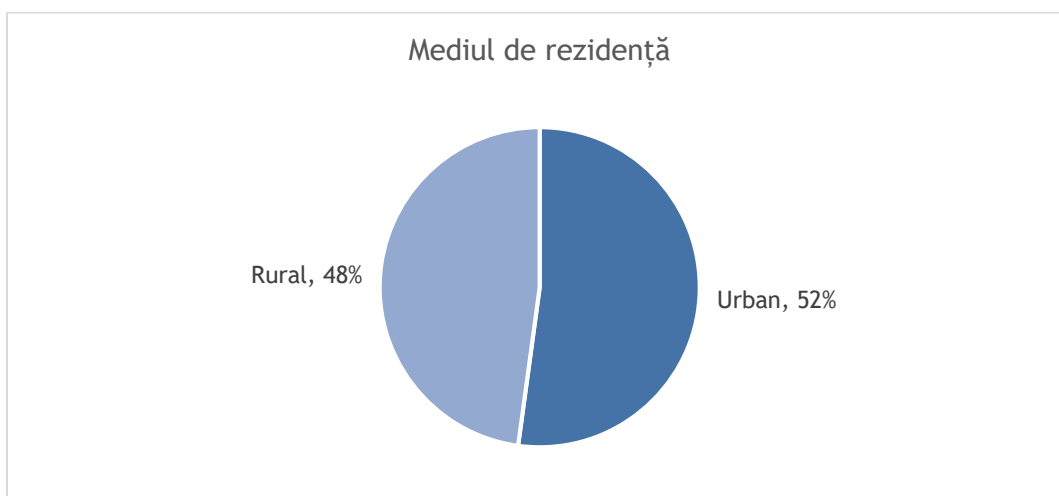


Figura 159. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1107

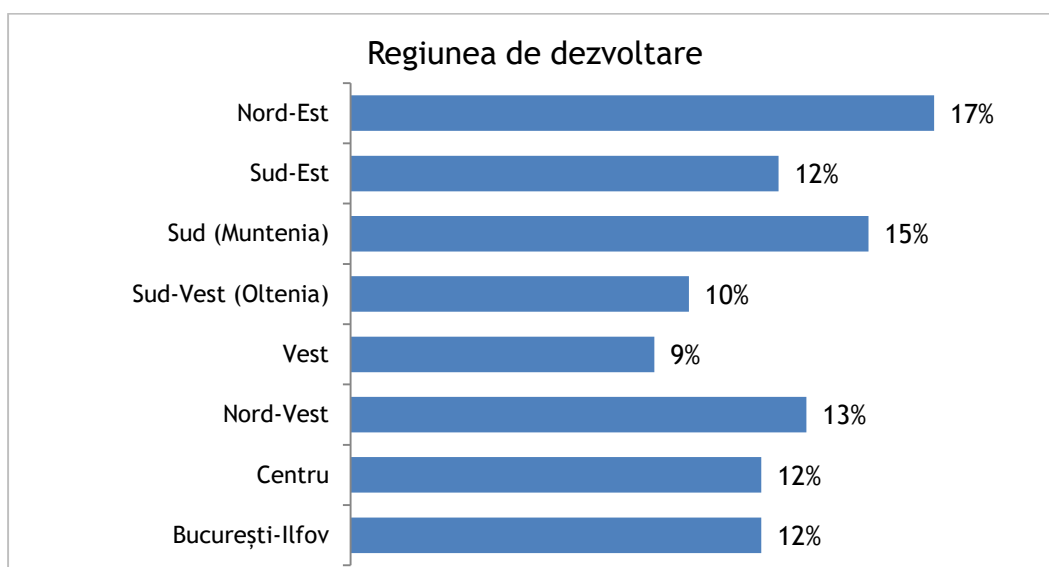


Figura112. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1107

## 5 Raport - Alimentarea cu energie termică în sistem centralizat

### 5.1 REZUMAT

Studiul prezent analizează nivelul de satisfacție și percepția utilizatorilor cu privire la sistemul de alimentare cu energie termică. Rezultatele oferă o perspectivă asupra așteptărilor utilizatorilor, stării sistemului, informării și implicării acestora în procesul de furnizare a energiei termice. Satisfacția utilizatorilor cu sistemul de alimentare cu energie termică este în general ridicată, dar există diferențe regionale. Cei mai mulți utilizatori din regiunile Centru, Nord-Vest și Nord-Est sunt mulțumiți de sistem, în timp ce cei din regiunea București-Ilfov sunt cei mai nemulțumiți.

### INDICATORI

#### *Evaluare generală*

Starea sistemului de alimentare cu energie termică este evaluată pozitiv de majoritatea utilizatorilor; când e vorba de evaluarea stării rețelei de transport, evaluarea pozitivă scade. Cei mai mulți utilizatori din regiunile Nord-Vest, Centru și Nord-Est consideră că starea sistemului este excelentă, foarte bună sau bună, în timp ce cei din regiunea București-Ilfov sunt cei mai critici.

Două treimi din participanții la cercetare consideră că responsabilitatea pentru starea sistemului de alimentare cu energie termică din localitatea lor aparține autorităților locale, iar 44% menționează că aceasta aparține operatorului.

#### *Informare*

Utilizatorii sunt în general puțin informați cu privire la drepturile și obligațiile lor în domeniul alimentării cu energie termică. Principala sursă de informare cu privire la drepturile și obligațiile utilizatorilor este reprezentată de aplicațiile/site-urile de internet.

Două treimi dintre respondenți declară că știu care este furnizorul/operatorul de servicii de alimentare cu energie termică din localitatea lor și doar 42% dintre intervievați au accesat vreodată în ultimele șase luni site-ul operatorului serviciului.

#### *Calitate*

Presiunea apei calde care ajunge în gospodăria respondenților este aspectul evaluat pozitiv în cea mai mare măsură de către respondenți (78%). Șapte din zece intervievați evaluează pozitiv și respectarea programului de alimentare cu energie termică, prin nedepășirea perioadei anunțate pentru întreruperi, dar și nivelul de confort determinat de temperatura apei care ajunge în gospodăria. Aproape două treimi dintre beneficiarii sistemului de alimentare cu energie termică în sistem centralizat care au participat la studiu evaluează pozitiv continuitatea alimentării cu energie termică din localitatea lor.

46% dintre participanții la studiu consideră că prețul plătit este în acord cu calitatea serviciilor, în timp ce 53% exprimă o perspectivă negativă în acest sens.

Principalele incidente sau disfuncționalități menționate de respondenți, privind alimentarea cu energie termică, sunt defecțiuni în rețeaua de transport (49%), întreruperi neprogramate (47%), temperatura scăzută a apei calde (43%).

Doar 61% dintre respondenți știu unde să reclame nereguli în sistemul de alimentare cu energie termică.

Peste jumătate dintre respondenți nu au raportat niciodată nereguli, operatorului sau autorității publice locale.

### Accesibilitate

Șase din zece respondenți se declară foarte sau destul de mulțumiți de rezultatele intervențiilor operatorilor în urma solicitării cetățenilor; de asemenea, proporții de mai mult de jumătate dintre respondenți sunt satisfăcuți de amabilitatea angajaților operatorului, operativitatea intervențiilor în cazul reclamării unor nereguli sau modul în care operatorul comunică cu beneficiarii. De prețul serviciilor și ușurința cu care se ia legătura cu operatorii sunt satisfăcuți mai puțin de jumătate dintre participanții la cercetare.

Majoritatea respondenților nu cunosc modul de stabilire și acordare a ajutorului pentru încălzirea locuinței. Acest lucru sugerează că există o nevoie de mai multe informații și educație cu privire la acest proces. Totuși, aproximativ jumătate dintre intervievați consideră că ajutorul acordat pentru încălzirea locuinței este satisfăcător.

### Recomandare

În medie, 6 din 10 respondenți ar recomanda racordarea/branșarea la sistemul centralizat de producere, transport și distribuție a energiei termice unui prieten sau unui coleg, printre motivele principale pentru care mulți dintre intervievați nu s-au debranșat aflându-se tocmai satisfacția față de acest serviciu.

Prioritatea principală respondenților cu privire la îmbunătățirea sistemului este legată de modernizarea infrastructurii (42%).

## REGIUNI DE DEZVOLTARE

### Evaluare generală

Satisfacția utilizatorilor cu privire la sistemul de energie termică centralizat este mai ridicată în regiunile Centru, Nord-Vest și Nord-Est. Regiunea București-Ilfov înregistrează cel mai redus nivel de satisfacție din țară.

Regiunea Nord-Vest se evidențiază prin evaluarea extrem de pozitivă a stării sistemului de alimentare cu energie termică, dar și a stării rețelei de transport, iar București-Ilfov, cu evaluarea negativă a acestora.

### Informare

Respondenții din regiunea Centru afirmă în proporții mai mari decât persoanele din alte regiuni că au fost informați cu privire la drepturile și obligațiile utilizatorilor de servicii de alimentare cu energie termică în sistem centralizat.

Regiunile Vest, Sud-Est și Centru înregistrează cel mai mare procent de persoane care știu cine este furnizorul/operatorul de servicii de alimentare cu energie termică, iar regiunea Sud-Muntenia înregistrează cel mai mic procent de cunoaștere a furnizorului/operatorului.

Regiunea Centru înregistrează cele mai mari procente de persoane care afirmă că există posibilitatea de a-și exprima părerea, pe site-ul operatorului; în schimb, în regiunea București-

Ilfov, doar jumătate dintre respondenți afirmă că există această posibilitate pe site-ul operatorului, în timp ce 22% spun că nu există această opțiune.

### Calitate

În regiunea Nord-Vest regăsim procentele cele mai mari pentru evaluarea pozitivă a diferitelor aspecte ale serviciului de alimentare cu energie termică, iar în București-Ilfov - este exprimat cel mai scăzut nivel de satisfacție.

În regiunile București-Ilfov și Sud-Est regăsim cele mai mari procente ale persoanelor care nu sunt de acord că prețul plătit pentru serviciile de alimentare cu energie termică în sistem centralizat este în acord cu calitatea serviciilor oferite.

Regiunea cu cele mai mici disfuncționalități în ceea ce privește serviciul de alimentare cu energie termică este Nord-Vest, în timp ce, regiunea cu cele mai mari, este București-Ilfov. Cea mai mare proporție a intervievaților care menționează că știu unde să reclame nereguli de funcționare a sistemului de alimentare cu energie termică se găsește în regiunea Centru - 81%. Acest rezultat indică o bună informare și o încredere ridicată în instituțiile și canalele de comunicare disponibile pentru a semnaliza astfel de probleme în această regiune.

### Accesibilitate

București-Ilfov înregistrează cele mai scăzute procente privind satisfacția cu privire la toate aspectele investigate (rezultatele intervențiilor operatorului, amabilitatea angajaților, operativitatea intervențiilor, modul în care operatorul comunică cu cetățenii, prețul serviciilor și ușurința cu care pot lua legătura cu operatorul).

Regiunea Centru are cel mai înalt procent de respondenți care afirmă că cunosc modul de stabilire și acordare a ajutorului pentru încălzirea locuinței din localitatea lor - 64%, în timp ce regiunea București-Ilfov înregistrează cel mai scăzut nivel de cunoaștere - 44%. Regiunile Vest și Nord-Vest înregistrează procente ridicate ale respondenților care sunt de acord cu ideea acordării ajutoarelor pentru încălzirea locuinței.

### Recomandare

Nord-Est și Nord-Vest sunt regiunile cu respondenți cei mai încântați să recomande sistemul de încălzire altora, în timp ce București-Ilfov prezintă o situație inversă, cu 36% dintre respondenți exprimând o reticență în recomandarea sistemului.

Procentul de respondenți care s-au gândit să se debranzeze este mai mare în regiunile Sud-Est și București-Ilfov.

## 5.2 METODOLOGIE

**Volumul eșantionului:** 1516 respondenți 18+, la nivel național, utilizatori (gospodării racordate) ai sistemului de alimentare cu energie termică în sistem centralizat

**Tipul eșantionului:** Simplu, aleatoriu, RDD, Simplu, aleatoriu prin selecție din eșantion master

**Reprezentativitate:** Eroare maximă tolerată:  $\pm 2,5\%$

**Metoda:** CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing)

**Perioadă de desfășurare:** 24 februarie - 27 martie 2023

Având în vedere că serviciul de alimentare cu energie termică în regim centralizat este disponibil doar în anumite localități din țară, s-a recurs la suplimentarea eșantionului generat folosind metoda RDD, prin utilizarea unui eșantion construit prin selecție aleatorie a respondenților dintr-un eșantion master (rezultat din eșantioane FTF sau CATI anterioare), din aria geografică delimitată pentru serviciul public investigat. Această strategie a permis identificarea mai facilă a beneficiarilor/utilizatorilor în aria geografică în care serviciul public este disponibil pentru cetățeni. Această strategie de eșantionare păstrează caracterul aleatoriu al eșantionului și respectă principiul selecției probabilistice. Delimitarea ariei de interes a fost realizată pe baza celor mai recente informații publicate de ANRE la momentul realizării metodologiei de cercetare. Lista localităților incluse în studiu sunt prezentată în tabelul următor.

Localitatea	Județul	Regiunea de dezvoltare
BACĂU	BACĂU	NE
BOTOȘANI	BOTOȘANI	NE
IAȘI	IAȘI	NE
RĂDĂUȚI	SUCEAVA	NE
VATRA DORNEI	SUCEAVA	NE
SUCEAVA	SUCEAVA	NE
BĂRLAD	VASLUI	NE
VASLUI	VASLUI	NE
BUZĂU	BUZĂU	SE
NEHOIU	BUZĂU	SE
CONSTANȚA	CONSTANȚA	SE
NĂVODARI	CONSTANȚA	SE
CERNAVODĂ	CONSTANȚA	SE
MANGALIA	CONSTANȚA	SE
GALAȚI	GALAȚI	SE
TULCEA	TULCEA	SE
PANCIU	VRANCEA	SE
FOCȘANI	VRANCEA	SE
PITEȘTI	ARGES	S
MĂRĂCINENI	ARGES	S
LEHLIU - GARĂ	CĂLĂRAȘI	S
CĂLĂRAȘI	CALARASI	S
GIURGIU	GIURGIU	S
PLOIEȘTI	PRAHOVA	S
CRAIOVA	DOLJ	SV
MOTRU	GORJ	SV
DROBETA TURNU SEVERIN	MEHEDINTI	SV
RÂMNICU VÂLCEA	VÂLCEA	SV
BĂILE OLĂNEȘTI	VÂLCEA	SV
CĂLIMĂNEȘTI	VÂLCEA	SV

Localitatea	Județul	Regiunea de dezvoltare
HOREZU	VÂLCEA	SV
ARAD	ARAD	V
NĂDLAC	ARAD	V
TIMIȘOARA	TIMIȘ	V
DEVA	HUNEDOARA	V
BRAD	HUNEDOARA	V
CLUJ-NAPOCA	CLUJ	NV
BEIUȘ	BIHOR	NV
ORADEA	BIHOR	NV
SÂNMARTIN	BIHOR	NV
FĂGĂRAȘ	BRAȘOV	C
BRAȘOV	BRAȘOV	C
MIERCUREA CIUC	HARGHITA	C
ODORHEIU SECUIESC	HARGHITA	C
SIBIU	SIBIU	C
ÎNTORSURA BUZĂULUI	COVASNA	C
GHEORGHENI	HARGHITA	C
SFÂNTU GHEORGHE	COVASNA	C
BUCUREȘTI	BUCUREȘTI	BIF
OTOPENI	ILFOV	BIF

## 5.3 PREZENTAREA REZULTATELOR

### 5.3.1 Evaluare generală

Peste jumătate dintre cei intervievați declară că sistemul de alimentare cu energie termică la care este racordată gospodăria lor le răspunde așteptărilor.

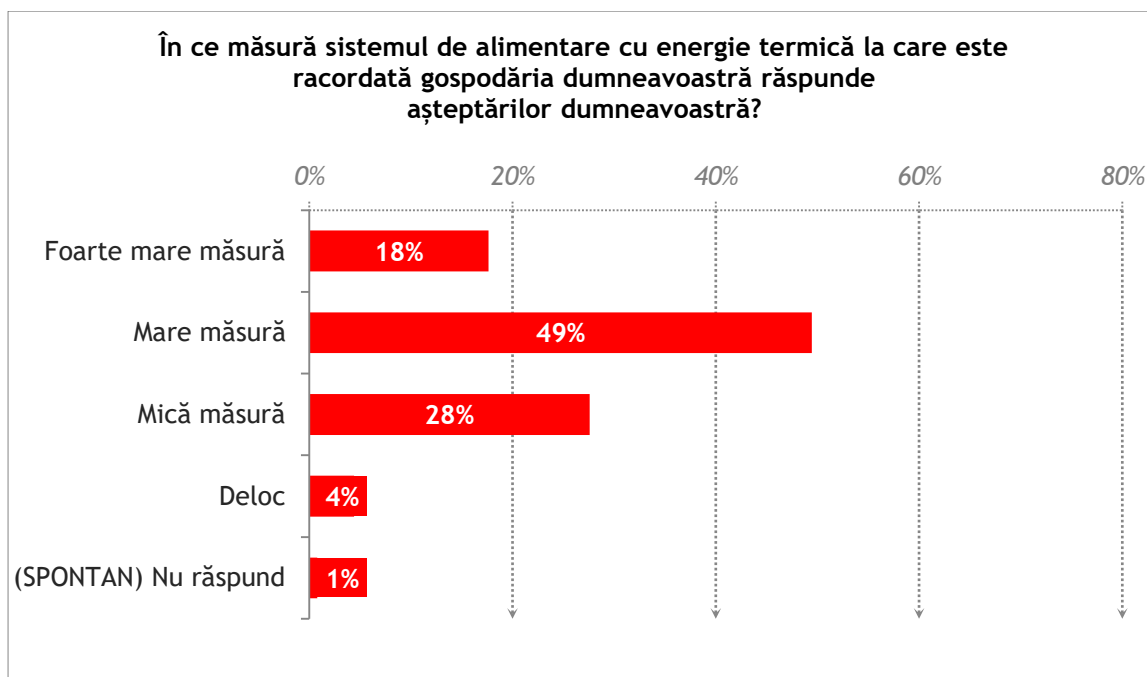


Figura 160. Frecvențe - În ce măsură sistemul de alimentare cu energie termică la care este racordată gospodăria dumneavoastră răspunde așteptărilor dumneavoastră?

Analiza conturează, însă, mici diferențe regionale. Primul grup include regiunile Centru, Nord-Vest și Nord-Est, care se evidențiază prin satisfacția ridicată a utilizatorilor, cu peste 8 din 10 respondenți din aceste regiuni declarându-se mulțumiți de sistem în fiecare dintre aceste regiuni (88%, respectiv 87% și 86%). Al doilea grup include regiunile Sud-Vest și Vest, unde aproximativ 7 din 10 respondenți se declară mulțumiți de sistem (77%, respectiv, 73%), în timp ce 2 din 10 afirmă că sistemul nu satisface într-o mică măsură sau deloc așteptările lor. Al treilea grup, regiunile Sud-Est și Sud-Muntenia înregistrează procente similare, cu aproximativ 67% și, respectiv, 69% dintre respondenți care sunt în mare măsură sau complet satisfăcuți de sistem. Totuși, există și o parte semnificativă de utilizatori care consideră că sistemul nu răspunde într-o mică măsură sau deloc așteptărilor lor, reprezentând 31% în Sud-Est și 30% în Sud-Muntenia. La final, regiunea București-Ilfov se clasează independent, aceasta înregistrând cel mai redus nivel de satisfacție din țară. Procentul celor care consideră că sistemul răspunde în mare măsură sau complet așteptărilor lor este de 57%, în timp ce 42% exprimă nemulțumire față de sistemul de alimentare cu energie termică.

		Regiunea de dezvoltare							
		NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
În ce măsură sistemul de alimentare cu energie termică la care este racordată gospodăria dvs. răspunde așteptărilor dvs.?	F mare+mare măsură	86%↑	67%	69%	77%	73%	87%↑	88%↑	57%↓
	Mică măsură+ Deloc	13%	31%	30%	22%	25%	12%	12%	42%
	(SPONTAN) NR	1%	2%	1%	1%	2%	1%	*	1%

Tabel 41. Analize - În ce măsură sistemul de alimentare cu energie termică la care este racordată gospodăria dumneavoastră răspunde așteptărilor dumneavoastră? \* Regiunea de dezvoltare

Starea sistemului de alimentare cu energie termică este evaluat, în cea mai mare proporție, pozitiv, cu aproape cinci din zece intervieuați menționând că aceasta este „bună”, iar aproape un sfert dintre participanții la cercetare evaluează acest aspect cu superlative: „foarte bună”, „excelentă”. Doar trei din zece respondenți oferă evaluări negative.

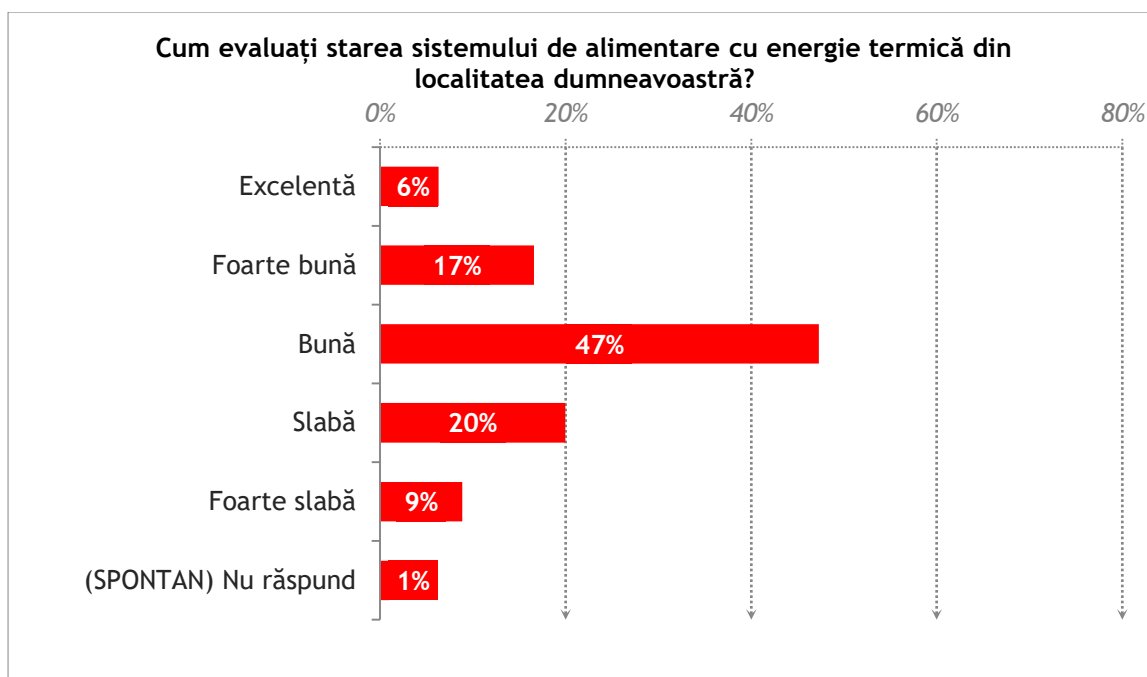


Figura 161. Frecvențe - Cum evaluați starea sistemului de alimentare cu energie termică din localitatea dumneavoastră?

Regiunile Nord-Vest, Centru și Nord-Est se evidențiază prin evaluarea extrem de pozitivă a stării sistemului de alimentare cu energie termică, cu 9 din 10 respondenți considerând starea sistemului ca fiind excelentă, foarte bună sau bună. Regiunile Sud-Est și Sud-Muntenia înregistrează procente similare, cu aproximativ 73% și, respectiv, 72% dintre respondenți care evaluează sistemul ca fiind excelent, foarte bun sau bun, în timp ce 25% și, respectiv, 27%

consideră starea sistemului slabă sau foarte slabă. În regiunea Sud-Vest și Vest, aproximativ 87% și, respectiv, 83% dintre respondenți consideră că starea sistemului este excelentă, foarte bună sau bună, în timp ce 11% și, respectiv, 16% o percep ca fiind slabă sau foarte slabă.

În București-Ilfov doar 5 din 10 respondenți apreciază starea sistemului ca fiind excelentă, foarte bună sau bună, în timp ce 44% percep starea sistemului ca fiind slabă sau foarte slabă.

		Regiunea de dezvoltare							
		NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
Cum evaluați starea sistemului de alimentare cu energie termică din localitatea dvs.?	Excelentă+F bună+Bună	94%↑	73%	72%	87%	83%	98%↑	91%↑	55%↓
	Slabă+F slabă	6%	25%	27%	11%	16%	2%	7%	44%
	(SPONTAN) NR	*	2%	1%	2%	1%	0.5%	2%	1%

Tabel 42. Analize - Cum evaluați starea sistemului de alimentare cu energie termică din localitatea dumneavoastră? \* Regiunea de dezvoltare

Când vine vorba de evaluarea stării rețelei de transport a agentului termic, nivelul de satisfacție scade. 45% dintre intervieuați o evaluează drept „bună” și 18% drept excelentă sau foarte bună; în schimb, evaluări negative oferă 35% dintre participanții la cercetare.

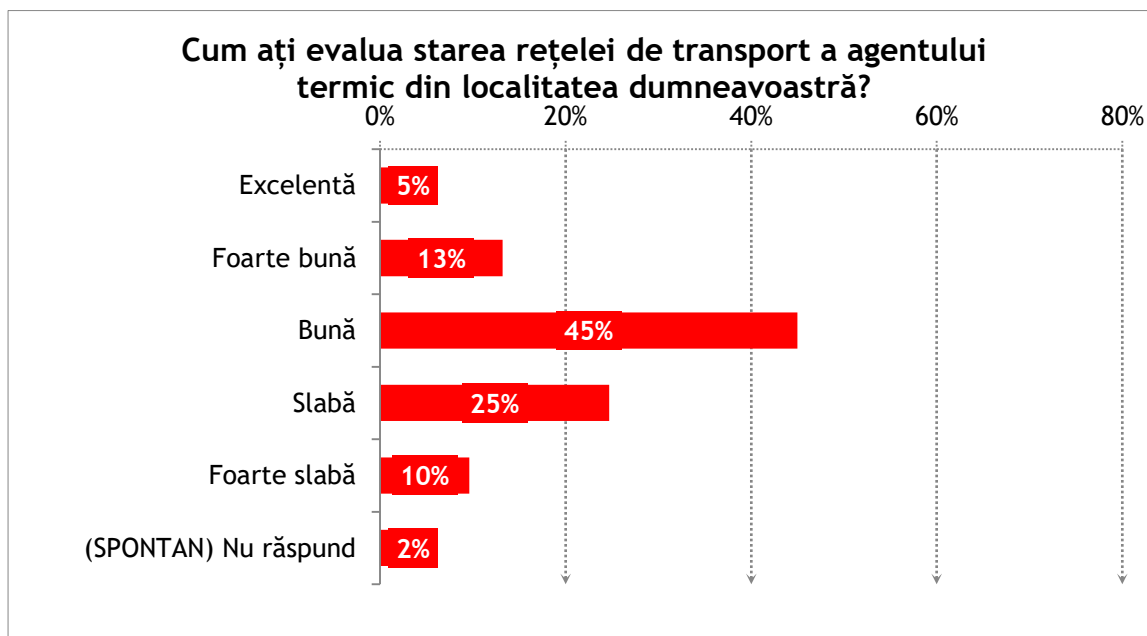


Figura 162. Frecvențe - Cum ați evalua starea rețelei de transport a agentului termic din localitatea dumneavoastră?

Regiunea Nord-Vest se evidențiază, din nou, prin evaluarea cea mai pozitivă, cu 95% dintre respondenți considerând starea rețelei ca fiind excelentă, foarte bună sau bună și doar 3% percepând-o ca fiind slabă sau foarte slabă. În regiunea Nord-Est, aproximativ 90% dintre respondenți consideră starea rețelei de transport excelentă, foarte bună sau bună, în timp ce

10% o percep ca fiind slabă sau foarte slabă. În regiunea Centru, aproximativ 84% dintre respondenți consideră starea rețelei ca fiind excelentă, foarte bună sau bună, în timp ce 12% o percep ca fiind slabă sau foarte slabă. Regiunile Sud-Est și Sud-Muntenia înregistrează procente similare, cu aproximativ 74% și, respectiv, 65% dintre respondenți care consideră starea rețelei ca fiind excelentă, foarte bună sau bună, în timp ce 24% și, respectiv, 32% o percep ca fiind slabă sau foarte slabă. În regiunea Sud-Vest și Vest, aproximativ 84% și, respectiv, 79% dintre respondenți consideră starea rețelei ca fiind excelentă, foarte bună sau bună, în timp ce 15% și, respectiv, 19% o percep ca fiind slabă sau foarte slabă. București-Ilfov se situează, din nou, la polul negativ al satisfacției, cu doar 45% dintre respondenți evaluând starea rețelei ca fiind excelentă, foarte bună sau bună, în timp ce 52%, percepând-o ca fiind slabă sau foarte slabă.

		Regiunea de dezvoltare							
		NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
Cum ați evalua starea rețelei de transport a agentului termic din localitatea dvs.?	Excelentă+F bună+Bună	90%	74%	65%	84%	79%	95%↑	84%	45%↓
	Slabă+F slabă	10%	24%	32%	15%	19%	3%	12%	52%
	(SPONTAN) NR	*	2%	3%	1%	2%	2%	4%	3%

Tabel 43. Analize - Cum ați evalua starea rețelei de transport a agentului termic din localitatea dumneavoastră? \* Regiunea de dezvoltare

Responsabile pentru starea sistemului de alimentare cu energie termică din localitatea lor sunt considerate, de către două treimi dintre respondenți, autoritățile locale. 44% dintre intervievați menționează și operatorul de alimentare cu energie termică drept responsabil; în proporții mai mici sunt considerate responsabile și ANRE, Consiliul Județean sau Parlamentul.

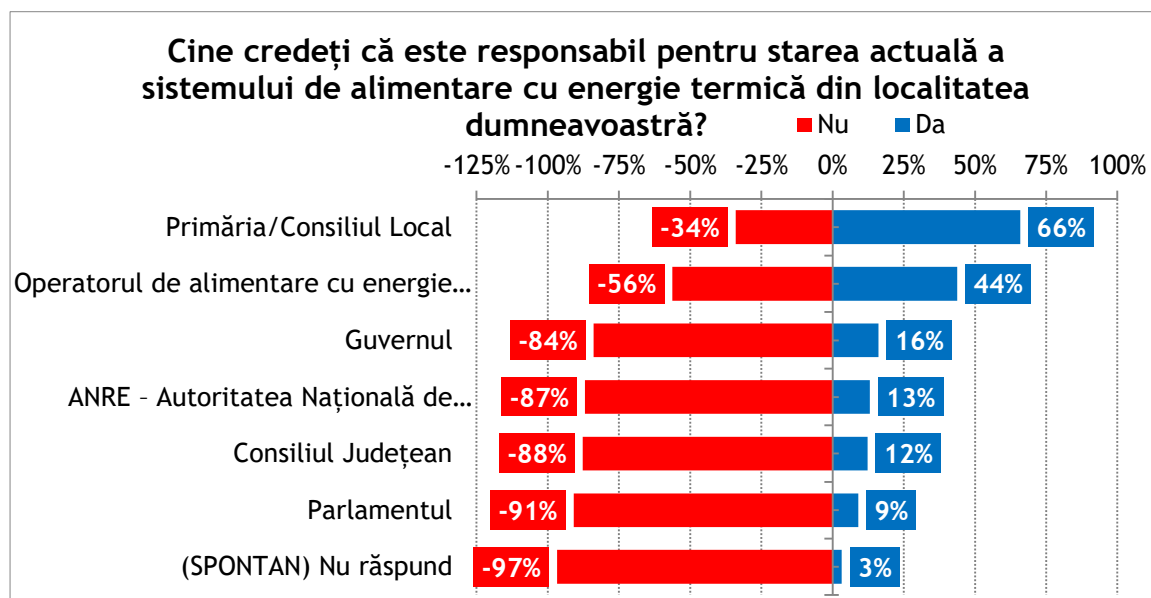


Figura 163. Frecvențe - Cine credeți că este responsabil pentru starea actuală a sistemului de alimentare cu energie termică din localitatea dumneavoastră?

În ceea ce privește plasarea responsabilității, majoritatea respondenților din toate regiunile menționează îndeosebi Primăria/Consiliul Local, cu procente variind între 57% (Nord-Est) și 70%

(Centru). Operatorul de alimentare cu energie termică este de asemenea identificat ca un actor important, cu procente variind între 33% (Sud-Vest) și 48% (BIF), în funcție de regiune. Acest lucru indică faptul că utilizatorii sunt conștienți de rolul și responsabilitatea operatorului în furnizarea energiei termice. În ceea ce privește Consiliul Județean, Guvernul, Parlamentul și ANRE, procentele variază într-o măsură mai mică. În București-Ilfov, Guvernul este perceput ca având o responsabilitate mai mare (22%), în timp ce în Sud-Muntenia, o proporție mai mare de respondenți menționează Consiliul Județean drept responsabil (25%).

Cine credeți că este responsabil pentru starea actuală a sistemului de alimentare cu energie termică din localitatea dumneavoastră?		Regiunea de dezvoltare							
		NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
[Primăria / Consiliul Local]	Nu	43%	35%	32%	34%	31%	32%	30%	34%
	Da	57%↓	65%	67%	66%	69%	68%	70%↑	66%
[Consiliul Județean]	Nu	92%	90%	75%	90%	91%	88%	94%	88%
	Da	8%	10%	25%	10%	9%	12%	6%	12%
[Operatorul de alimentare cu energie termică]	Nu	53%	52%	63%	67%	64%	64%	58%	52%
	Da	47%	48%	37%	33%↓	36%	36%	42%	48%
[Guvernul]	Nu	93%	89%	90%	85%	90%	96%	89%	78%
	Da	7%	11%	10%	15%	10%	4%	11%	22%
[Parlamentul]	Nu	96%	93%	95%	93%	96%	98%	96%	87%
	Da	4%	7%	5%	7%	4%	2%	4%	13%
[ANRE - Autoritatea Națională de Reglementare în domeniul Energiei]	Nu	90%	88%	90%	90%	92%	94%	95%	83%
	Da	10%	12%	10%	10%	8%	6%	5%	17%
[(SPONTAN) NR]	Nu	98%	98%	97%	96%	95%	97%	99%	97%
	Da	2%	2%	3%	4%	5%	3%	1%	3%

Tabel 44. Analize - Cine credeți că este responsabil pentru starea actuală a sistemului de alimentare cu energie termică din localitatea dumneavoastră? \* Regiunea de dezvoltare

În general, procentul persoanelor care afirmă că au fost informate cu privire la drepturile și obligațiile utilizatorilor de servicii de alimentare cu energie termică în sistem centralizat este mai mic (aproximativ trei din zece intervieuați) decât procentul celor care afirmă că nu au fost informate (aproximativ șapte din zece respondenți).

### 5.3.2 Informare

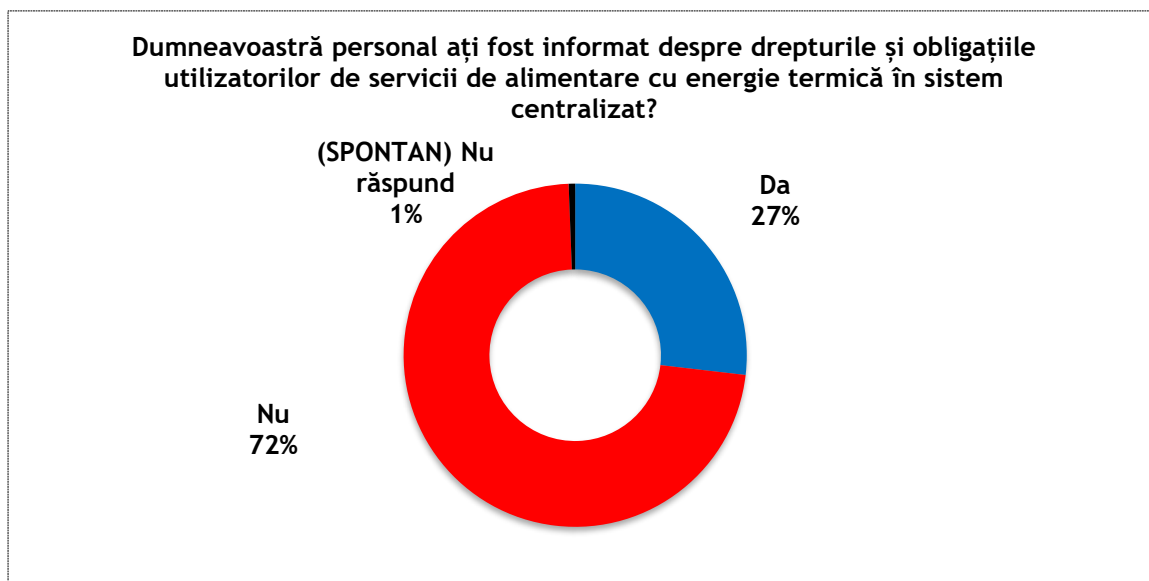


Figura 164. Frecvențe - Dumneavoastră personal ați fost informat despre drepturile și obligațiile utilizatorilor de servicii de alimentare cu energie termică în sistem centralizat?

În regiunile Nord-Est, Sud-Est, Sud-Muntenia, Sud-Vest, Vest, Nord-Vest și București-Ilfov, majoritatea respondenților declară că nu au fost informați cu privire la drepturile și obligațiile utilizatorilor de servicii de alimentare cu energie termică în sistem centralizat, cu procente variind între 56% și 80%. Cu toate acestea, în regiunea Centru, aproximativ 53% dintre respondenți afirmă că au fost informați, în timp ce 46% afirmă că nu au fost informați. Aceste date sugerează că nivelul de informare privind drepturile și obligațiile utilizatorilor de servicii de alimentare cu energie termică în sistem centralizat este relativ scăzut în majoritatea regiunilor. Este important ca autoritățile și furnizorii de servicii să ia în considerare această situație și să întreprindă măsuri pentru a asigura o informare corespunzătoare a utilizatorilor, astfel încât aceștia să fie conștienți de drepturile și responsabilitățile lor în acest domeniu. O mai bună informare ar putea contribui la creșterea transparenței și a relației de încredere între utilizatori și furnizorii de servicii de alimentare cu energie termică.

		Regiunea de dezvoltare							
		NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
Dvs. personal ați fost informat despre drepturile și obligațiile utilizatorilor de servicii de alimentare cu energie termică în sistem centralizat?	Da	42%	31%	30%	33%	27%	38%	53%↑	19%↓
	Nu	56%	69%	70%	67%	73%	61%	46%	80%
	(SPONTAN) NR	2%	*	*	*	*	1%	1%	1%

Tabel 45. Analize - Dumneavoastră personal ați fost informat despre drepturile și obligațiile utilizatorilor de servicii de alimentare cu energie termică în sistem centralizat? \* Regiunea de dezvoltare

Principala sursă de informare cu privire la drepturile și obligațiile utilizatorilor este reprezentată de aplicațiile/site-urile de internet, acestea fiind menționate de patru din zece intervieuați. Mai sunt amintite frecvent televiziunea, apoi afișaje locale, prieteni, presă scrisă, familia, radio-ul, dar și, în mod spontan, asociația/administrația imobilului, precum și operatorul serviciului.

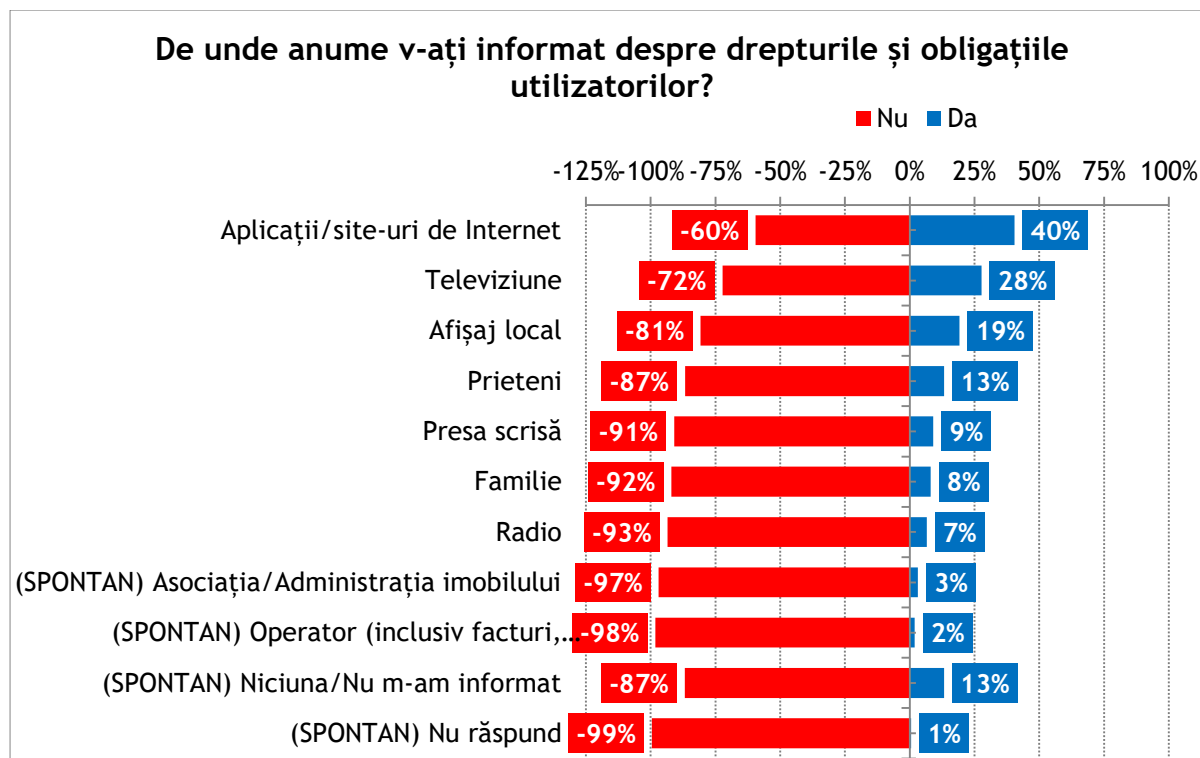


Figura 165. Frecvențe - De unde anume v-ați informat despre drepturile și obligațiile utilizatorilor?

În general, aplicațiile/site-urile de Internet sunt o sursă preferată de informare în majoritatea regiunilor, menționată de către procente între 29% și 45% dintre respondenți. Aceasta indică faptul că utilizatorii accesează informații și resurse disponibile online pentru a-și înțelege drepturile și obligațiile în domeniul alimentării cu energie termică. Televiziunea este, de asemenea, o sursă importantă de informare, cu procente între 20% și 30% în majoritatea regiunilor. Afișajele locale și presa scrisă sunt menționate ca surse de informare în anumite regiuni, cu procente variind între 8% și 14%. Sursele de informare tradiționale, cum ar fi radio, familia, prietenii și locul de muncă, nu sunt menționate în mod specific ca surse principale de informare în majoritatea regiunilor.

De unde anume v-ați informat despre drepturile și obligațiile utilizatorilor?		Regiunea de dezvoltare							
		NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
[Afișaj local]	Nu	68%	77%	81%	76%	80%	74%	71%	86%
	Da	32%	23%	19%	24%	20%	26%	29%	14%
[Aplicații/site-uri de internet]	Nu	71%	66%	62%	63%	62%	62%	61%	55%
	Da	29%↓	34%	38%	37%	38%	38%	39%	45%↑
[Televiziune]	Nu	78%	75%	74%	65%	77%	80%	77%	70%
	Da	22%	25%	26%	35%↑	23%	20%↓	23%	30%

[Radio]	Nu	94%	93%	93%	92%	96%	95%	99%	93%
	Da	6%	7%	8%	8%	4%	5%	1%	7%
[Presa scrisă]	Nu	87%	95%	92%	94%	91%	88%	91%	91%
	Da	13%	5%	8%	6%	9%	12%	9%	9%
[Familie]	Nu	95%	93%	93%	92%	91%	90%	91%	92%
	Da	5%	7%	8%	8%	9%	10%	9%	8%
[Prietenii]	Nu	90%	82%	81%	82%	88%	89%	84%	88%
	Da	10%	18%	19%	18%	12%	11%	16%	12%
[Administrația locală]	Nu	100%	100%	99%	99%	99%	99.5%	99%	99.8%
	Da	*	*	1%	1%	1%	0.5%	1%	0.2%
[Operator (inclusiv facturi, contracte)]	Nu	98%	98%	96%	99%	96%	99%	93%	99%
	Da	2%	2%	4%	1%	4%	1%	7%	1%
[Locul de muncă]	Nu	99%	100%	100%	100%	100%	99.5%	100%	99%
	Da	1%	*	*	*	*	0.5%	*	1%
[Asociația / Administrația imobilului]	Nu	97%	98%	98%	94%	98%	94%	99%	97%
	Da	3%	2%	2%	6%	2%	6%	1%	3%
[(SPONTAN) Niciuna / Nu m-am informat]	Nu	85%	85%	87%	91%	86%	88%	91%	86%
	Da	15%	15%	13%	9%	14%	12%	9%	14%
[(SPONTAN) NR]	Nu	99%	100%	100%	99%	100%	99%	100%	99%
	Da	1%	*	*	1%	*	1%	*	1%

Tabel 46. Analize - De unde anume v-ați informat despre drepturile și obligațiile utilizatorilor? \* Regiunea de dezvoltare

Două treimi dintre respondenți declară că știu care este furnizorul/operatorul de servicii de alimentare cu energie termică din localitatea lor.

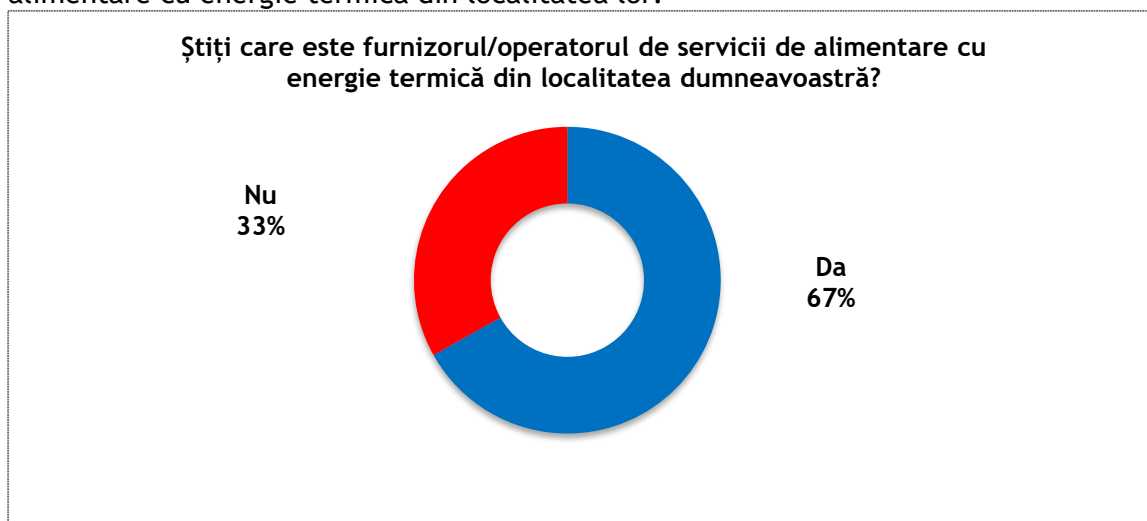


Figura 166. Frecvențe - Știți care este furnizorul/operatorul de servicii de alimentare cu energie termică din localitatea dumneavoastră?

În general, procentul persoanelor intervievate care declară că știu care este furnizorul/operatorul de servicii de alimentare cu energie termică este destul de ridicat în majoritatea regiunilor. Procentele variază între 61% și 78%, indicând un nivel semnificativ de cunoaștere a furnizorului/operatorului în aceste regiuni. Regiunile Vest, Sud-Est și Centru înregistrează cel mai mare procent de persoane care știu cine este furnizorul/operatorul de servicii de alimentare cu energie termică (78%, respectiv 77% și 74%). Regiunile Nord-Est, Sud-Vest, Nord-Vest și București-Ilfov se situează la un nivel similar, cu procente cuprinse între 62% și 71%. Regiunea Sud-Muntenia înregistrează cel mai mic procent de cunoaștere a furnizorului/operatorului, cu 61% dintre respondenți declarând că știu cine este acesta.

		Regiunea de dezvoltare							
		NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
Știți care este furnizorul/operatorul de servicii de alimentare cu energie termică din localitatea dvs.?	Da	71%	77%	61%↓	72%	78%↑	70%	74%	62%
	Nu	29%	23%	37%	28%	21%	29%	26%	38%
	(SPONTAN) NR	*	*	1%	*	1%	0.5%	*	0.2%

Tabel 47. Analize - Știți care este furnizorul/operatorul de servicii de alimentare cu energie termică din localitatea dumneavoastră? \* Regiunea de dezvoltare

58% dintre respondenți nu au accesat niciodată luni site-ul operatorului de servicii de alimentare în ultimele 6 luni.

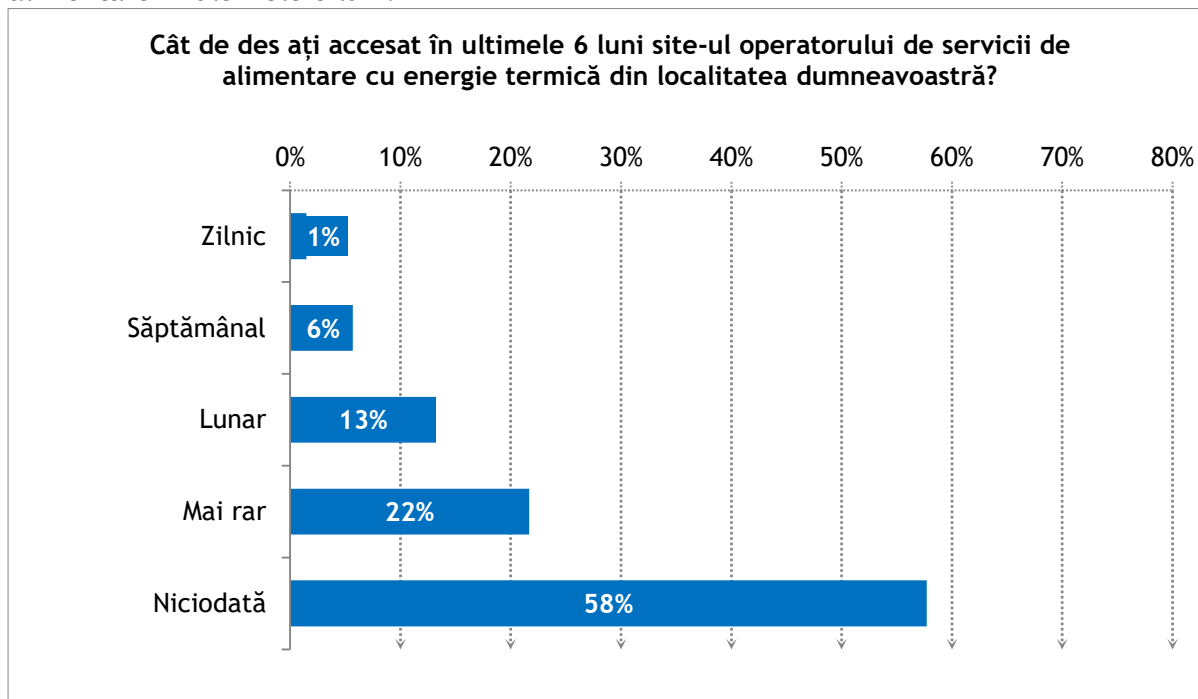


Figura 167. Frecvențe - Cât de des ați accesat în ultimele 6 luni site-ul operatorului de servicii de alimentare cu energie termică din localitatea dumneavoastră? Întrebare filtrată

Există un număr mic de respondenți care accesează site-ul în mod regulat. Procentul celor care accesează site-ul zilnic sau săptămânal este relativ scăzut în majoritatea regiunilor, cu

procente cuprinse între 1% și 7%. Există o creștere ușoară a frecvenței accesării site-ului în regiunea Centru, unde 33% dintre respondenți declară că îl accesează lunar.

		Regiunea de dezvoltare							
		NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
Cât de des ați accesat în ultimele 6 luni site-ul operatorului de servicii de alimentare cu energie termică din localitatea dvs.?	Zilnic	1%	2%	1%	*	1%	*	2%	2%
	Săptămânal	2%	7%	2%	3%	*	*	4%	9%
	Lunar	15%	7%	11%	3%	7%	9%	33%↑	18%
	Mai rar	25%	24%	19%	18%	18%	25%	18%	22%
	Niciodată	57%	59%	67%	75%	74%	66%	43%	48%
	(SPONTAN) NR	*	*	*	*	*	*	*	0.3%

Tabel 48. Analize - Cât de des ați accesat în ultimele 6 luni site-ul operatorului de servicii de alimentare cu energie termică din localitatea dumneavoastră? \* Regiunea de dezvoltare

Pe site-ul operatorului de alimentare cu energie termică există posibilitatea ca utilizatorii să își spună părerea despre calitatea serviciilor de termoficare, conform precizărilor a două treimi dintre intervieuați.

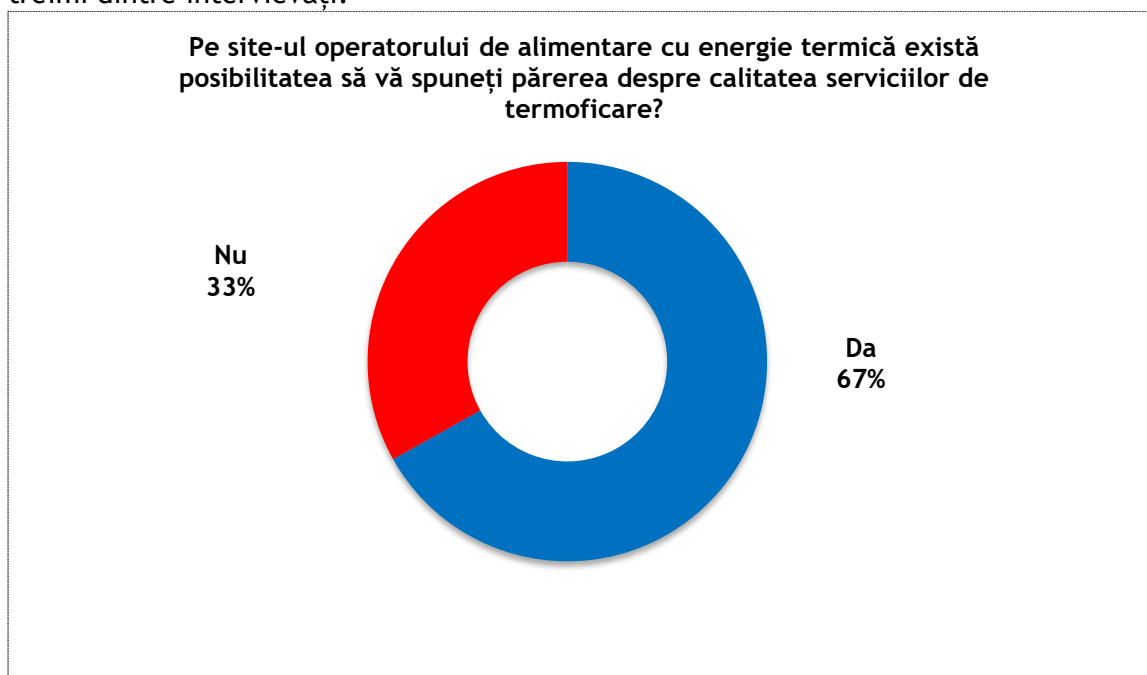


Figura 168. Frecvențe - Pe site-ul operatorului de alimentare cu energie termică există posibilitatea să vă spuneți părerea despre calitatea serviciilor de termoficare? Întrebare filtrată

Regiunea Centru înregistrează cele mai mari procente de persoane care afirmă că există posibilitatea de a-și exprima părerea, 81%. Pe de altă parte, în regiunea București-Ilfov, doar jumătate dintre respondenți afirmă că există această posibilitate pe site-ul operatorului, în timp ce 22% spun că nu există această opțiune.

		Regiunea de dezvoltare							
		NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
Pe site-ul operatorului de alimentare cu energie termică există posibilitatea să vă spuneți părerea despre calitatea serviciilor de termoficare?	Da	68%	59%	58%	68%	55%	69%	81%↑	50%↓
	Nu	16%	21%	24%	18%	27%	16%	10%	22%
	NȘ+NR	16%	21%	18%	14%	18%	16%	8%	28%

Tabel 49. Analize - Pe site-ul operatorului de alimentare cu energie termică există posibilitatea să vă spuneți părerea despre calitatea serviciilor de termoficare? \* Regiunea de dezvoltare

### 5.3.3 Calitate

Presiunea apei calde care ajunge în gospodăria respondenților este aspectul evaluat pozitiv în cea mai mare măsură, 78% dintre respondenți fiind mulțumiți cu privire la acest aspect. Șapte din zece intervievați evaluează pozitiv și respectarea programului de alimentare cu energie termică, prin nedepășirea perioadei anunțate pentru întreruperi, dar și nivelul de confort determinat de temperatura apei care ajunge în gospodăria. Aproape două treimi dintre beneficiarii sistemului de alimentare cu energie termică în sistem centralizat care au participat la studiu evaluează pozitiv continuitatea alimentării cu energie termică din localitatea lor. Doar puțin peste jumătate, însă, evaluează pozitiv felul în care se asigură protecția mediului de către operatorul de alimentare cu energie termică (aici, însă, o treime dintre respondenți nu au răspuns la întrebare).

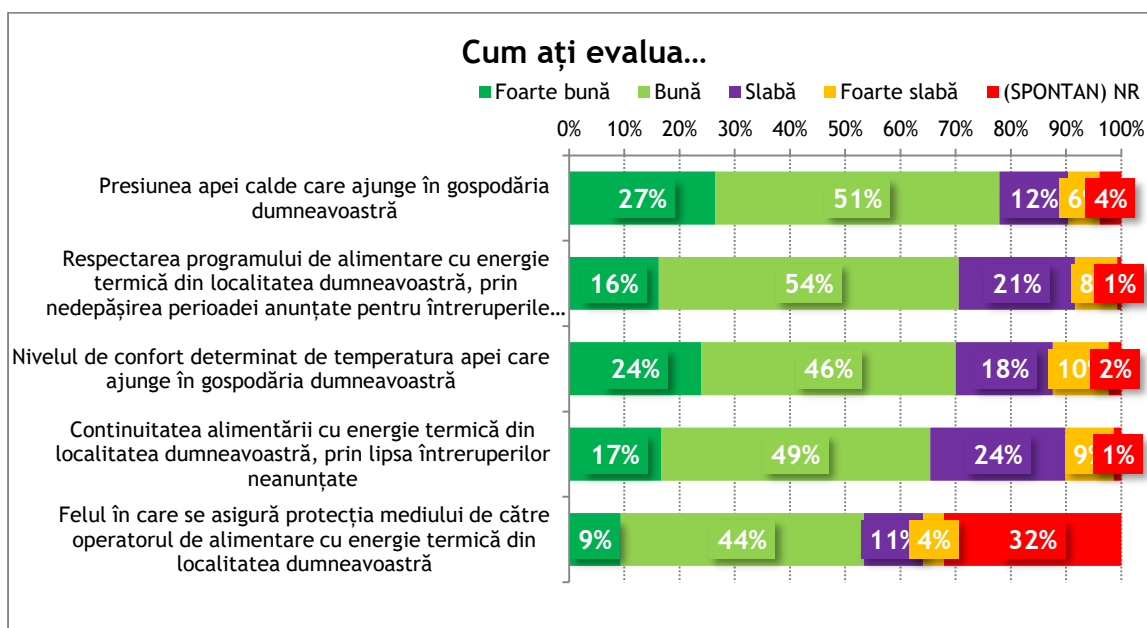


Figura 169. Frecvențe - Cum ați evalua presiunea apei calde, respectarea programului de alimentare, nivelul de confort, continuitatea alimentării, felul în care se asigură protecția mediului

Regiunea Nord-Vest are cea mai pozitivă evaluare a diferitelor aspecte ale serviciului de alimentare cu energie termică. Aproximativ 95% dintre utilizatori apreciază calitatea serviciului ca fiind bună sau foarte bună în privința respectării programului de alimentare și continuității alimentării. De asemenea, nivelul de confort determinat de temperatura apei și felul în care se asigură protecția mediului sunt considerate bune sau foarte bune de către aproximativ 87% și respectiv 75% dintre utilizatori.

Respondenții din regiunea București-Ilfov își exprimă cel mai scăzut nivel de satisfacție în ceea ce privește serviciul de alimentare cu energie termică. Respectarea programului și continuitatea alimentării sunt evaluate pozitiv de aproximativ 59% dintre utilizatori, iar felul în care se asigură protecția mediului este considerat bun sau foarte bun de către aproximativ 39% dintre aceștia. Cu toate acestea, nivelul de confort determinat de temperatura apei și presiunea apei calde sunt considerate bune sau foarte bune de aproximativ 63% și respectiv 78% dintre utilizatori.

Se poate observa o tendință generală de apreciere a respectării programului de alimentare și a continuității alimentării în majoritatea regiunilor analizate, precum și a nivelului de confort determinat de temperatura apei. Există variații în ceea ce privește felul în care se asigură protecția mediului, cu procente mai scăzute în unele regiuni, îndeosebi regiunea Vest (20%).

Cum ați evalua...?		Regiunea de dezvoltare							
		NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
[Respectarea programului de alimentare cu energie termică din localitatea dvs., prin nedepășirea perioadei anunțate pentru întreruperile programate]	F Bună+Bună	90%	71%	66%	87%	81%	95%↑	87%	59%↓
	Slabă+F Slabă	10%	28%	34%	12%	19%	4%	12%	40%
	(SPONTAN) NR	1%	1%	1%	1%	*	1%	1%	1%
[Continuitatea alimentării cu energie termică din localitatea dvs., prin lipsa întreruperilor neanunțate] Cum ați evalua...?	F Bună+Bună	84%	71%	62%	74%	79%	90%↑	80%	54%↓
	Slabă+F Slabă	15%	28%	36%	26%	19%	9%	19%	45%
	(SPONTAN) NR	2%	1%	2%	*	2%	1%	2%	2%
[Nivelul de confort determinat de temperatura apei care ajunge în gospodăria dvs.] Cum ați evalua...?	F Bună+Bună	83%	68%	73%	78%	70%	87%↑	88%↑	63%↓
	Slabă+F Slabă	15%	25%	26%	15%	25%	13%	8%	36%
	(SPONTAN) NR	2%	7%	1%	7%	5%	0%	4%	1%

[Presiunea apei calde care ajunge în gospodăria dvs.]	F Bună+Bună	82%	70%	79%	69%↓	79%	90%↑	83%	78%
	Slabă+F Slabă	12%	16%	19%	17%	15%	9%	11%	22%
	(SPONTAN) NR	6%	14%	2%	15%	6%	1%	6%	1%
[Felul în care se asigură protecția mediului de către operatorul de alimentare cu energie termică din localitatea dvs.]	F Bună+Bună	74%	68%	59%	70%	58%	75%	81%↑	39%↓
	Slabă+F Slabă	7%	14%	14%	13%	20%	5%	7%	17%
	(SPONTAN) NR	19%	19%	27%	17%	22%	20%	12%	44%

Tabel 50. Analize - Cum ați evalua presiunea apei calde, respectarea programului de alimentare, nivelul de confort, continuitatea alimentării, felul în care se asigură protecția mediului \* Regiunea de dezvoltare

46% dintre respondenți consideră că prețul plătit este în acord cu calitatea serviciilor, în timp ce 53% exprimă o perspectivă negativă în acest sens.

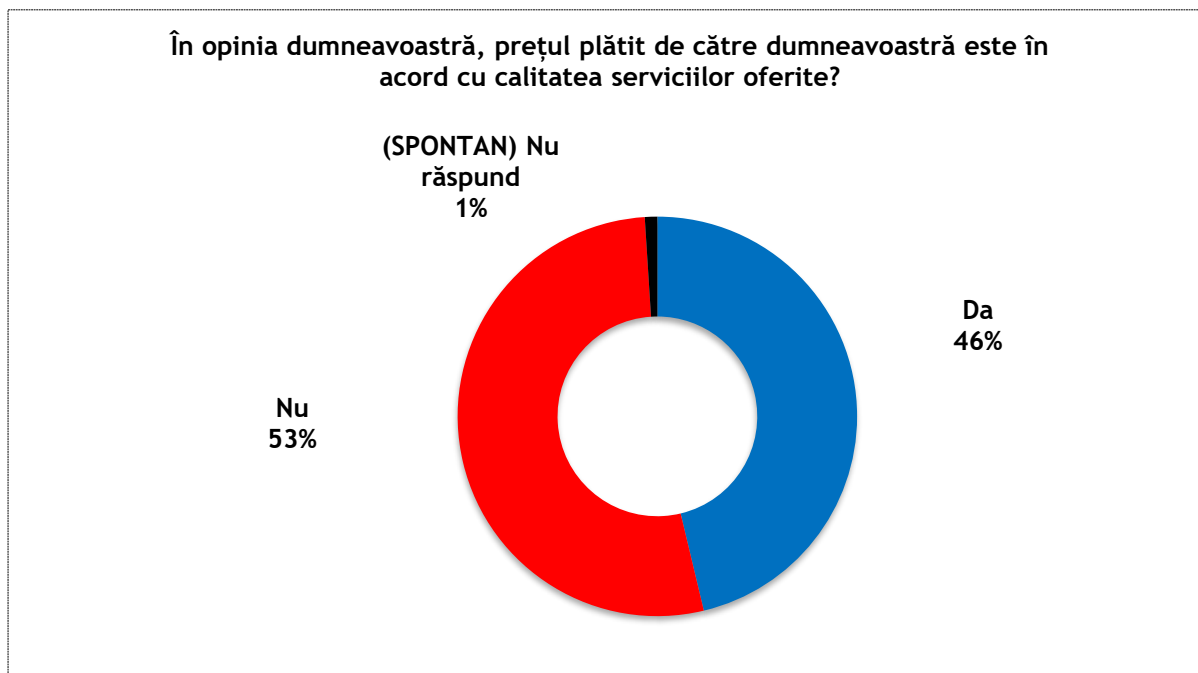


Figura 170. Frecvențe - În opinia dumneavoastră, prețul plătit de către dumneavoastră este în acord cu calitatea serviciilor oferite?

În regiunile București-Ilfov și Sud-Est regăsim cele mai mari procente ale persoanelor care nu sunt de acord că prețul plătit pentru serviciile de alimentare cu energie termică în sistem centralizat este în acord cu calitatea serviciilor oferite.

		Regiunea de dezvoltare							
		NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
În opinia dvs., prețul plătit de către dvs. este în acord cu calitatea serviciilor oferite?	Da	75%↑	42%	53%	54%	59%	63%	67%	34%↓
	Nu	24%	57%	45%	46%	40%	36%	28%	65%
	(SPONTAN) NR	1%	1%	2%	*	1%	1%	4%	1%

Tabel 51. Analize - În opinia dumneavoastră, prețul plătit de către dumneavoastră este în acord cu calitatea serviciilor oferite? \* Regiunea de dezvoltare

Principalele incidente sau disfuncționalități menționate de respondenți, privind alimentarea cu energie termică, sunt defecțiuni în rețeaua de transport (49%), întreruperi neprogramate (47%), temperatura scăzută a apei calde (43%). Amintite mai puțin frecvent sunt: depășirea termenului anunțat pentru întreruperile programate (37%), nerespectarea programului de alimentare (35%) și presiunea slabă a apei calde (32%). Puțin peste un sfert dintre intervievați spun că nu s-au confruntat cu niciun incident.

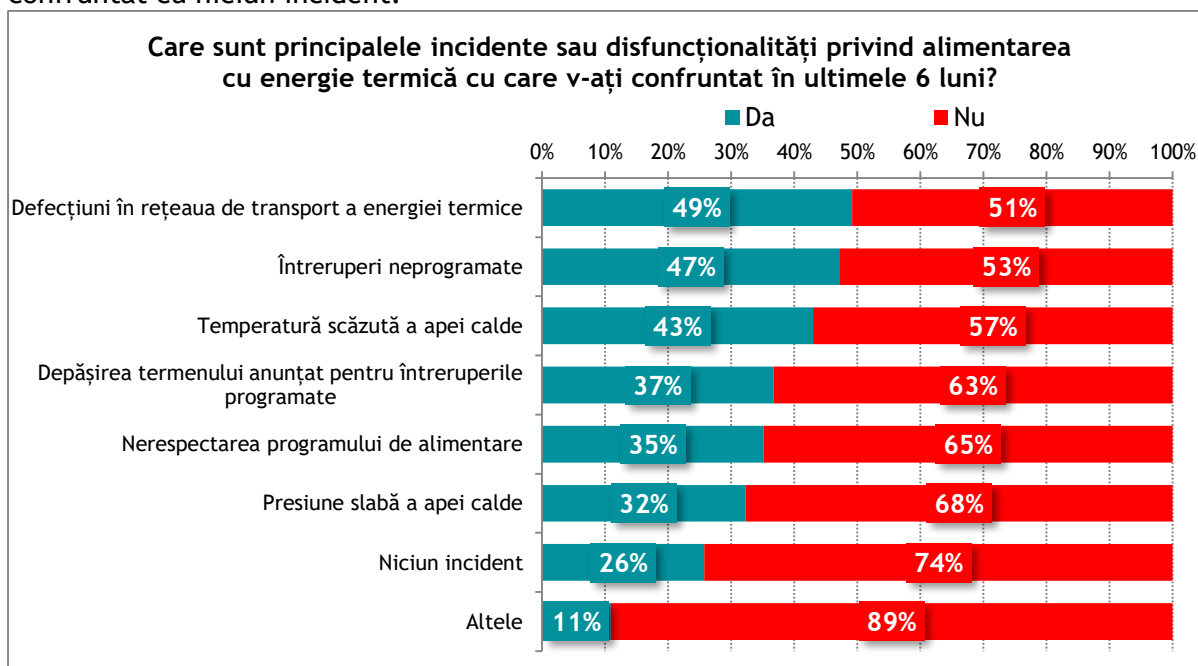


Figura 171. Frecvențe - Care sunt principalele incidente sau disfuncționalități privind alimentarea cu energie termică cu care v-ați confruntat în ultimele 6 luni?

Regiunea cu cele mai mici disfuncționalități în ceea ce privește serviciul de alimentare cu energie termică este Nord-Vest, în timp ce, regiunea cu cele mai mari, este București-Ilfov. Aici, procentele celor care raportează, atât nerespectarea programului de alimentare, cât și întreruperile neprogramate și celelalte disfuncționalități sunt mai ridicate în comparație cu celelalte regiuni analizate.

Care sunt principalele incidente sau disfuncționalități privind alimentarea cu energie termică cu care v-ați confruntat în ultimele 6 luni?		Regiunea de dezvoltare							
		NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
[Nerespectarea programului de alimentare]	Nu	85%	75%	59%	86%	81%	92%	83%	49%
	Da	15%	25%	41%	14%	19%	8%↓	17%	51%↑
[Întreruperi neprogramate]	Nu	74%	54%	49%	72%	85%	83%	73%	36%
	Da	26%	46%	51%	28%	15%↓	17%	27%	64%↑
[Depășirea termenului anunțat pentru întreruperile programate]	Nu	86%	65%	56%	81%	88%	89%	82%	48%
	Da	14%	35%	44%	19%	12%	11%↓	18%	52%↑
[Defecțiuni în rețeaua de transport a energiei termice]	Nu	73%	55%	52%	63%	76%	82%	68%	35%
	Da	27%	45%	48%	37%	24%	18%↓	32%	65%↑
[Presiune slabă a apei calde]	Nu	67%	73%	67%	74%	79%	80%	75%	62%
	Da	33%	27%	33%	26%	21%	20%↓	25%	38%↑
[Temperatură scăzută a apei calde]	Nu	74%	68%	56%	79%	71%	75%	73%	43%
	Da	26%	32%	44%	21%↓	29%	25%	27%	57%↑
[Altele]	Nu	95%	89%	91%	90%	91%	92%	91%	87%
	Da	5%	11%	9%	10%	9%	8%	9%	13%
[Niciun incident]	Nu	58%	74%	77%	61%	55%	47%	61%	87%
	Da	42%	26%	23%	39%	45%	53%↑	39%	13%
[(SPONTAN) NR]	Nu	100%	99%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Da	*	1%	*	*	*	*	*	*

Tabel 52. Analize - Care sunt principalele incidente sau disfuncționalități privind alimentarea cu energie termică cu care v-ați confruntat în ultimele 6 luni? \* Regiunea de dezvoltare

Temperatura scăzută a apei calde și presiunea slabă a apei calde sunt problemele întâlnite cu frecvența cea mai mare, iar defecțiunile în rețeaua de transport sunt menționate ca fiind întâlnite cu o frecvență mai mică. Această frecvență este, cu siguranță, influențată și de sezonalitatea utilizării serviciilor (apa caldă fiind utilizată în toate anotimpurile, iar agentul termic - doar în sezonul rece).

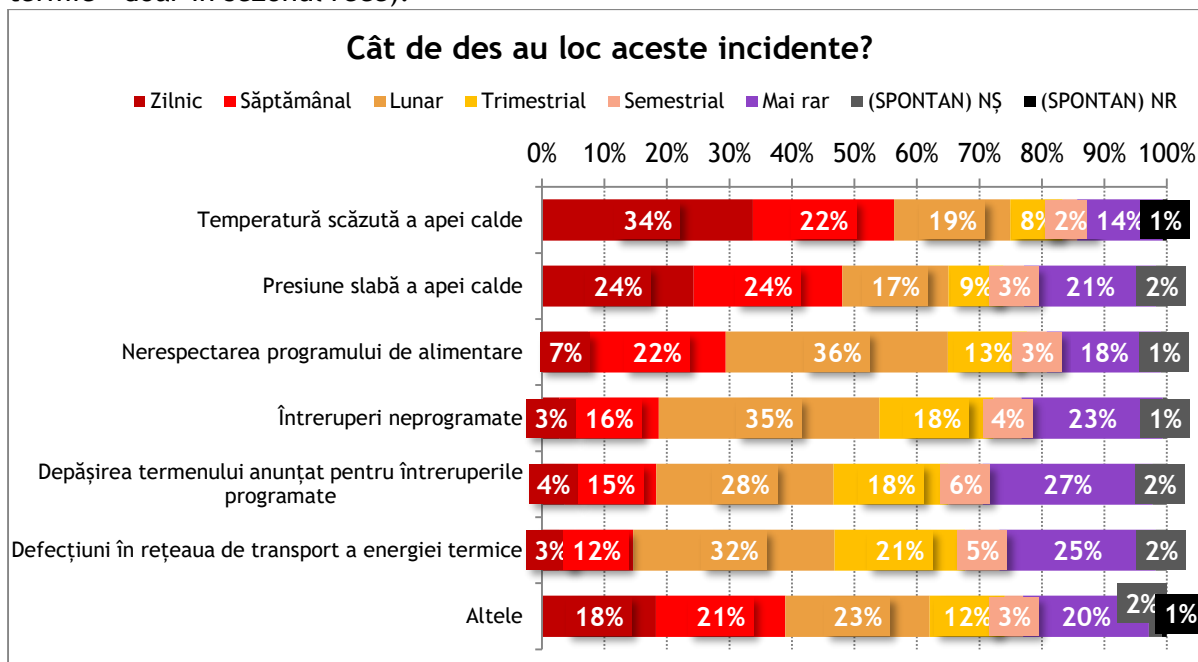


Figura 172. Frecvențe - Cât de des au loc aceste incidente? Întrebare filtrată

Problema presiunii scăzute a apei calde este menționată drept fiind întâlnită cel puțin lunar de procente mai mari în București-Ilfov, iar temperatura scăzută a apei calde este menționată de proporții mai mari de intervievați din București-Ilfov și Sud-Est.

Cât de des au loc aceste incidente?		Regiunea de dezvoltare							
		NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
[Nerespectarea programului de alimentare]	Cel puțin lunar	21%	55%	52%	59%	35%	47%	26%	72%↑
	Trimestrial sau mai rar	74%	45%	48%	41%	65%	53%	74%	27%
	NȘ+NR	5%	*	*	*	*	*	*	1%
[Întreruperi neprogramate]	Cel puțin lunar	34%	47%	41%	31%	38%	17%	23%	62%↑
	Trimestrial sau mai rar	66%	51%	57%	69%	63%	83%	77%	37%
	NȘ+NR	*	2%	1%	*	*	*	*	1%
[Depășirea termenului anunțat pentru întreruperile programate]	Cel puțin lunar	29%	47%	34%	35%	46%	21%	20%	51%
	Trimestrial sau mai rar	71%	53%	64%	61%	54%	79%	80%	46%

	NȘ+NR	*	*	1%	4%	*	*	*	3%
[Defecțiuni în rețeaua de transport a energiei termice]	Cel puțin lunar	15%	50%	35%	26%	32%	11%	19%	55%↑
	Trimestrial sau mai rar	82%	48%	62%	74%	64%	89%	81%	43%
	NȘ+NR	3%	2%	3%	*	4%	*	*	2%
[Presiune slabă a apei calde]	Cel puțin lunar	44%	53%	60%	56%	64%	66%	64%	71%↑
	Trimestrial sau mai rar	54%	47%	40%	41%	32%	29%	36%	27%
	NȘ+NR	2%	*	*	3%	5%	5%	*	1%
[Temperatură scăzută a apei calde]	Cel puțin lunar	56%	77%	70%	73%	68%	68%	63%	78%
	Trimestrial sau mai rar	44%	18%	30%	27%	32%	30%	33%	21%
	NȘ+NR	*	5%	*	*	*	2%	3%	1%
[Altele]	Cel puțin lunar	33%	64%	53%	69%	60%	44%	60%	65%
	Trimestrial sau mai rar	67%	36%	47%	31%	40%	50%	40%	31%
	NȘ+NR	*	*	*	*	*	6%	*	4%

Tabel 53. Analize - Cât de des au loc aceste incidente? \* Regiunea de dezvoltare

61% dintre respondenți declară că știu unde să reclame situații de nereguli în sistemul de alimentare cu energie termică.

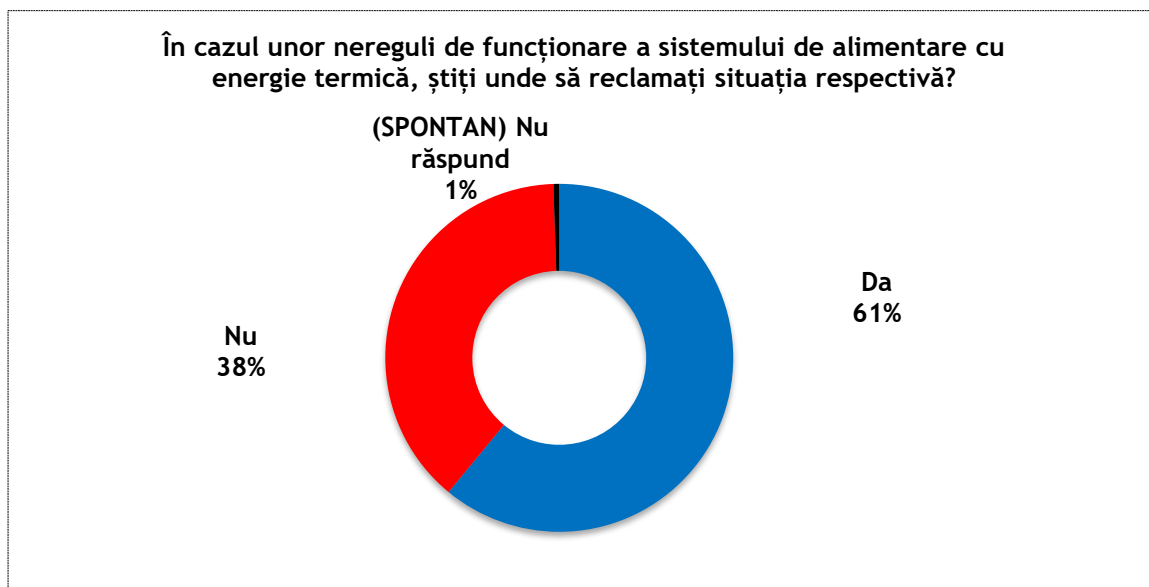


Figura 173. Frecvențe - În cazul unor nereguli de funcționare a sistemului de alimentare cu energie termică, știți unde să reclamați situația respectivă?

Cea mai mare proporție a intervievaților care menționează că știu unde să reclame astfel de situații se găsește în regiunea Centru - 81%. Acest rezultat indică o bună informare și o încredere ridicată în instituțiile și canalele de comunicare disponibile pentru a semnaliza astfel de probleme în această regiune. În urma regiunii Centru, se situează regiunile Nord-Est și Nord-Vest, cu procente de 79% și, respectiv, 71% dintre respondenți care cunosc locul unde pot reclama neregulile de funcționare a sistemului de alimentare cu energie termică. Regiunile București-Ilfov și Vest se situează pe ultimele locuri, întrucât doar 5 din 10 respondenți cunosc locul unde pot reclama neregulile de funcționare a sistemului de alimentare cu energie termică.

		Regiunea de dezvoltare							
		NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
În cazul unor nereguli de funcționare a sistemului de alimentare cu energie termică, știți unde să reclamați situația respectivă?	Da	79%	70%	54%	66%	52%	71%	81%↑	56%
	Nu	21%	29%	46%	33%	48%	28%	19%	44%
	(SPONTAN) NR	*	1%	*	1%	*	0.5%	*	1%

Tabel 54. Analize - În cazul unor nereguli de funcționare a sistemului de alimentare cu energie termică, știți unde să reclamați situația respectivă? \* Regiunea de dezvoltare

Peste jumătate dintre respondenți nu au raportat niciodată nereguli, operatorului sau autorității publice locale. Trei din zece s-au adresat administrației imobilului, doar 4% - autorității publice locale și 27% operatorului.

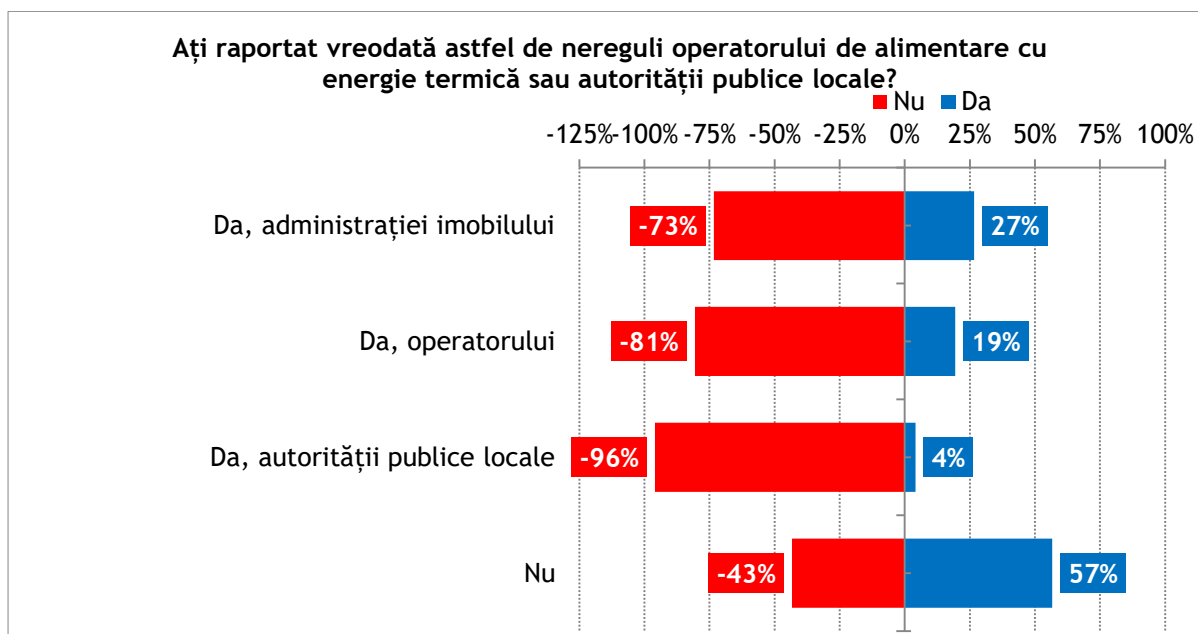


Figura 174. Frecvențe - Ați raportat vreodată astfel de nereguli operatorului de alimentare cu energie termică sau autorității publice locale?

Cea mai mare proporție de respondenți care au luat măsuri în acest sens se găsește în regiunea București-Ilfov - 53%. 43% dintre cei regiunea Sud, de asemenea, s-au sesizat, 11% dintre aceștia -operatorului, 4% - autorității publice locale și 31% - administrației imobilului în care locuiesc.

În regiunea Nord-Est, aproximativ 18% dintre respondenți au raportat nereguli operatorului de alimentare cu energie termică, în timp ce doar 6% au raportat astfel de probleme autorității publice locale. De asemenea, 16% dintre respondenți au raportat aceste nereguli către administrația imobilului în care locuiesc, iar 65% au declarat că nu au raportat astfel de probleme. În regiunea Sud-Est, 19% dintre respondenți au raportat nereguli operatorului de alimentare cu energie termică, iar doar 4% au raportat astfel de probleme autorității publice locale. De asemenea, 13% dintre respondenți au raportat aceste nereguli către administrația imobilului în care locuiesc, iar 67% au declarat că nu au raportat astfel de probleme. În regiunea Sud-Vest, doar 6% dintre respondenți au raportat nereguli operatorului de alimentare cu energie termică, iar 3% au raportat astfel de probleme autorității publice locale. De asemenea, 17% dintre respondenți au raportat aceste nereguli către administrația imobilului în care locuiesc, iar 75% au declarat că nu au raportat astfel de probleme.

Ați raportat vreodată astfel de nereguli operatorului de alimentare cu energie termică sau autorității publice locale?		Regiunea de dezvoltare							
		NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
[Da, operatorului]	Nu	82%	81%	89%	94%	91%	87%	76%	74%
	Da	18%	19%	11%	6%	9%	13%	24%↑	26%↑
[Da, autorității publice locale]	Nu	94%	96%	96%	97%	94%	97%	96%	96%
	Da	6%	4%	4%	3%	6%	3%	4%	4%
[Da, administrației imobilului]	Nu	84%	87%	69%	83%	74%	82%	95%	66%
	Da	16%	13%	31%↑	17%	26%	18%	5%	34%↑
[Nu]	Nu	35%	33%	43%	25%	37%	32%	33%	53%
	Da	65%	67%	57%	75%	63%	68%	67%	47%
[(SPONTAN) NR]	Nu	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99%
	Da	*	*	*	*	*	*	*	1%

Tabel 55. Analize - Ați raportat vreodată astfel de nereguli operatorului de alimentare cu energie termică sau autorității publice locale? \* Regiunea de dezvoltare

Trei din zece respondenți declară că problema pe care au raportat-o a fost rezolvată.

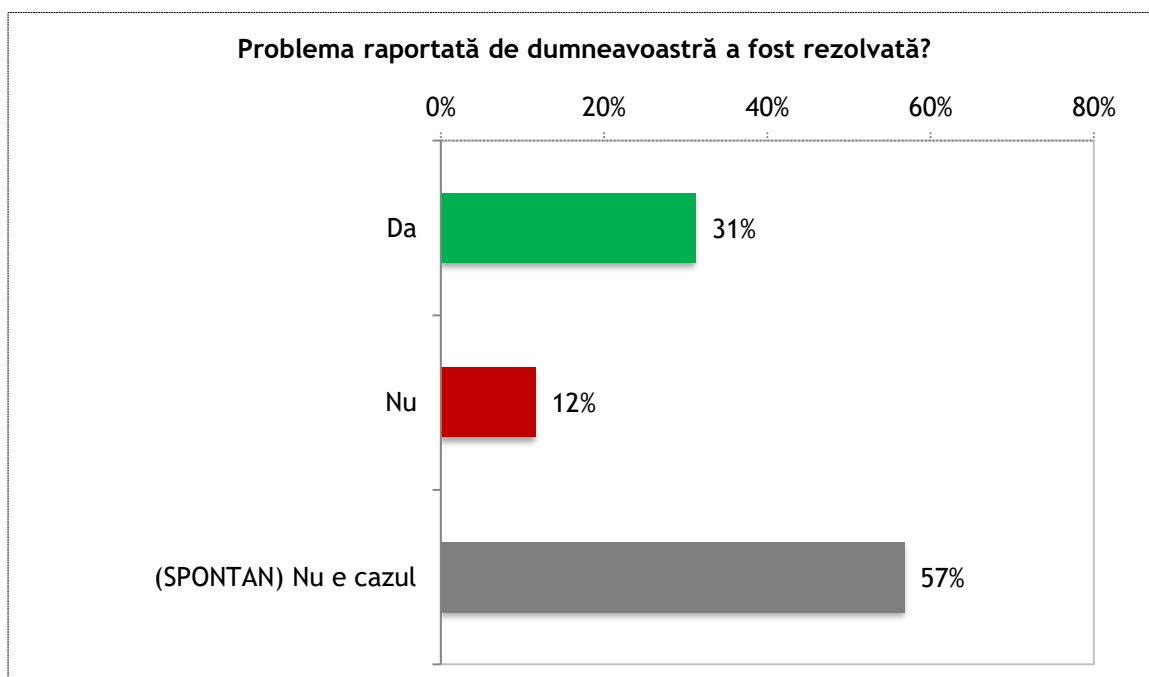


Figura 175. Frecvențe - Problema raportată de dumneavoastră a fost rezolvată?

Proporția intervievaților care declară că problema lor a fost rezolvată este ușor mai mare în București-Ilfov și puțin mai mică în Sud-Vest; totuși în București-Ilfov și proporția situațiilor nerezolvate este mai mare decât în celelalte regiuni. Situația regiunii este cauzată de proporția mare de sesizări depuse, comparativ cu celelalte regiuni de dezvoltare.

		Regiunea de dezvoltare							
		NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
Problema raportată de dumneavoastră a fost rezolvată?	Da	30%	30%	34%	18%↓	28%	25%	29%	36%
	Nu	6%	3%	9%	6%	8%	7%	4%	17%
	(SPONTAN) NC	65%	67%	57%	75%	63%	68%	67%	47%
	(SPONTAN) NR	*	*	1%	1%	*	*	*	0.4%

Tabel 56. Analize - Problema raportată de dumneavoastră a fost rezolvată? \* Regiuni de dezvoltare

Șapte din zece cazuri de probleme raportate de beneficiarii serviciului au fost soluționate.

### Problema raportată de dumneavoastră a fost rezolvată?

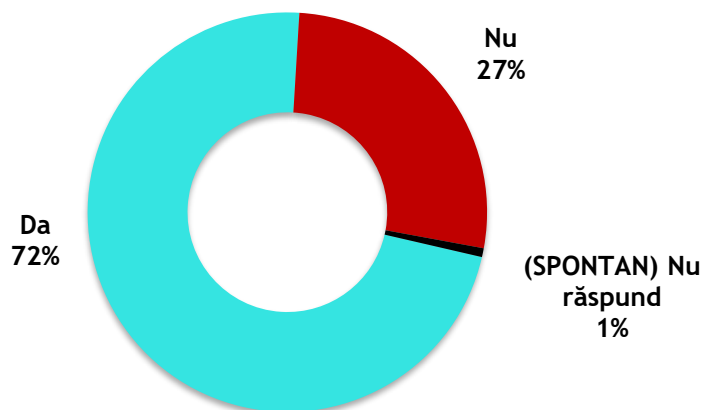


Figura 176. Frecvențe - Problema raportată de dumneavoastră a fost rezolvată? Întrebare filtrată

În puțin peste un sfert dintre situații, problema sesizată de cetățeni a fost soluționată imediat sau mai târziu, însă în timp util. Doar 14% din cazuri au fost rezolvate prea târziu sau niciodată.

### În cât timp a fost rezolvată problema?

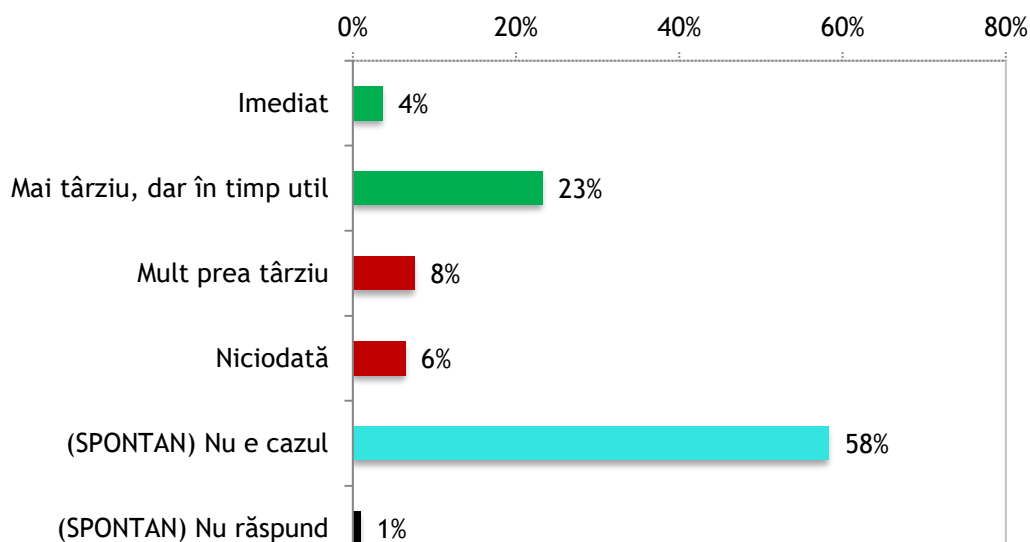


Figura 177. Frecvențe - În cât timp a fost rezolvată problema?

Regiunile Sud și București-Ilfov se remarcă prin procentul semnificativ de respondenți (11%) care au afirmat că problema a fost rezolvată mult prea târziu. De asemenea, în București-Ilfov, 8% dintre respondenți au indicat că problema nu a fost rezolvată niciodată. Este important de menționat că un număr semnificativ de respondenți din toate regiunile au indicat că problema

a fost rezolvată imediat sau în timp util. Acest lucru sugerează că există eforturi și resurse dedicate pentru a aborda problemele raportate într-un interval acceptabil.

		Regiunea de dezvoltare							
		NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
În cât timp a fost rezolvată problema?	Imediat	4%	10%	4%	2%	6%	2%	4%	3%
	Mai târziu, dar în timp util	23%	16%	23%	12%	22%	21%	24%	27%
	Mult prea târziu	3%	6%	11%	4%	3%	1%	3%	11%
	Niciodată	3%	1%	5%	4%	7%	5%	2%	8%
	(SPONTAN) Nu e cazul	65%	68%	56%	77%	63%	69%	68%	49%
	(SPONTAN) NR	1%	*	1%	*	*	0.5%	*	2%

Tabel 57. Analize - În cât timp a fost rezolvată problema? \* Regiunea de dezvoltare

Dintre cazurile în care respondenții au depus o sesizare, 85% au fost soluționate imediat sau mai târziu sau în timp util.

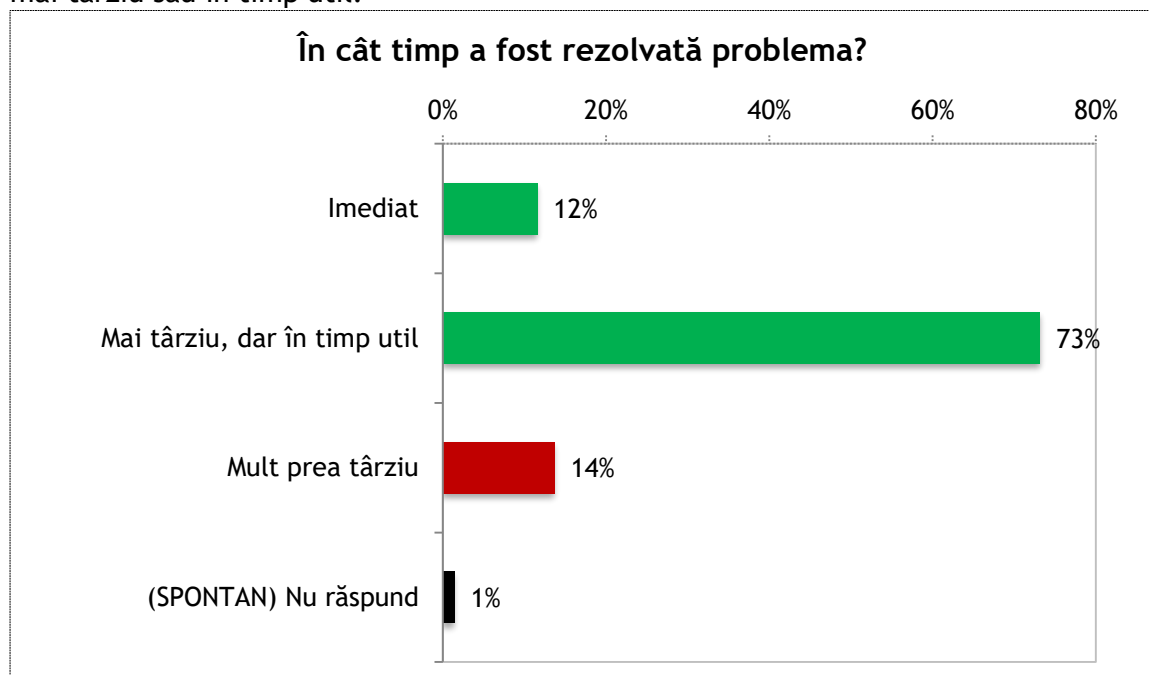


Figura 178. Frecvențe - În cât timp a fost rezolvată problema? Întrebare filtrată

### 5.3.4 Accesibilitate

Șase din zece respondenți se declară foarte sau destul de mulțumiți de rezultatele intervențiilor operatorilor în urma solicitării cetățenilor; de asemenea, proporții de mai mult de jumătate dintre respondenți sunt satisfăcuți de amabilitatea angajaților operatorului, operativitatea intervențiilor în cazul reclamării unor nereguli sau modul în care operatorul comunică cu

beneficiarii. De prețurile serviciilor și ușurința cu care se ia legătura cu operatorii sunt satisfăcuți mai puțin de jumătate dintre participanții la cercetare.

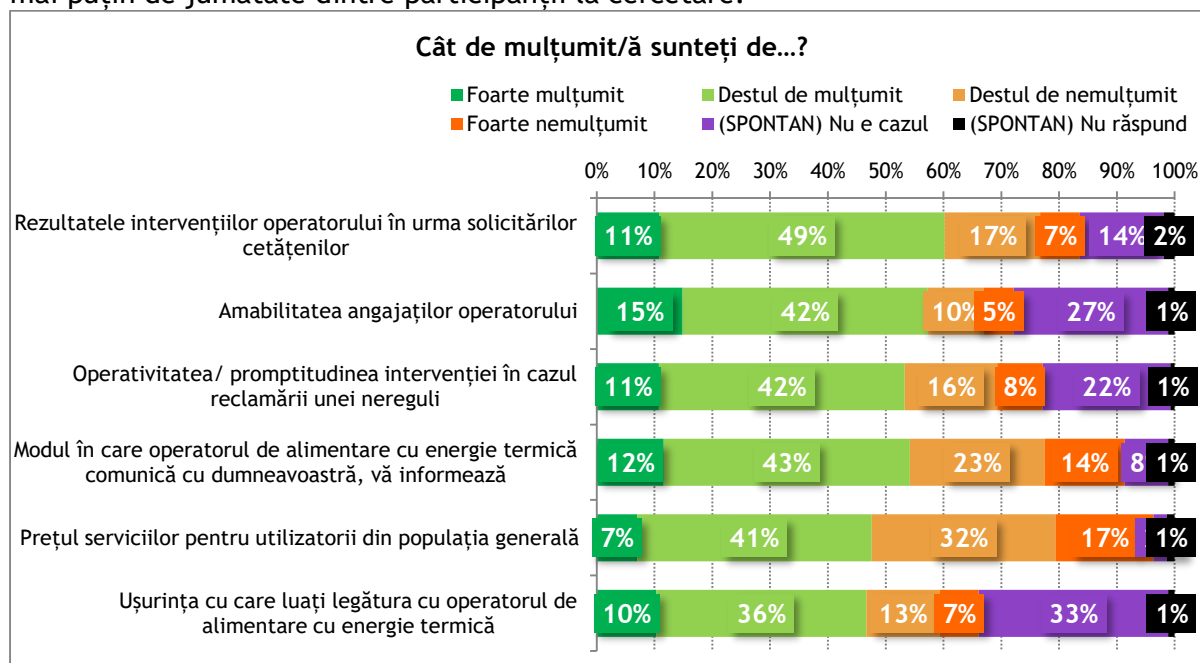


Figura 179. Frecvențe - Cât de mulțumit/ă sunteți de rezultatele intervențiilor, amabilitatea angajaților, operativitatea intervenției, comunicare, preț, ușurință în a lua legătura cu operatorul

Regiunile Nord-Est și Nord-Vest se remarcă prin niveluri ridicate de satisfacție cu privire la ușurința de a lua legătura cu operatorul de alimentare cu energie termică, cu procente de 72%, respectiv, 74% dintre respondenți declarându-se foarte sau destul de mulțumiți. Aceste regiuni par să ofere un nivel satisfăcător de comunicare și accesibilitate în relația cu operatorul. București-Ilfov înregistrează cele mai scăzute procente privind satisfacția cu privire la toate aspectele investigate. În ceea ce privește promptitudinea intervenției în cazul reclamării unei nereguli, precum și rezultatele intervențiilor operatorului în urma solicitărilor cetățenilor, regiunile Centru și Nord-Est se evidențiază prin niveluri ridicate de satisfacție, cu aproximativ 8 din 10 respondenți declarându-se foarte sau destul de mulțumiți de aceste aspecte. Cu privire la prețul plătit, respondenții din Nord-Est exprimă în procentele cele mai mari un grad ridicat de satisfacție. În ceea ce privește comunicarea și informarea operatorului, regiunile Centru și Sud-Est înregistrează niveluri relativ ridicate de satisfacție, cu aproximativ 7 sau mai mult din 10 persoane declarându-se foarte sau destul de mulțumite.

Cât de mulțumit/ă sunteți de...?		Regiunea de dezvoltare							
		NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
[Ușurința cu care luați legătura cu operatorul de alimentare cu energie termică]	F+destul de mulțumit	72%↑	56%	40%	50%	47%	63%	74%↑	38%↓
	Destul+F nemulțumit	10%	20%	22%	16%	13%	9%	10%	24%
	(SPONTAN) NC	17%	23%	38%	34%	40%	27%	15%	36%
	(SPONTAN) NR	2%	2%	*	*	*	1%	1%	1%

[Operativitatea/ promptitudinea intervenției în cazul reclamării unei nereguli]	F+destul de mulțumit	75%↑	60%	51%	64%	57%	68%	76%↑	44%↓
	Destul+F nemulțumit	10%	21%	24%	15%	13%	7%	12%	33%
	(SPONTAN) NC	15%	19%	23%	21%	29%	24%	12%	23%
	(SPONTAN) NR	*	*	1%	*	1%	0.5%	*	1%
[Rezultatele intervențiilor operatorului în urma solicitărilor cetățenilor]	F+destul de mulțumit	81%↑	64%	61%	66%	60%	77%	80%↑	52%↓
	Destul+F nemulțumit	10%	19%	27%	15%	13%	7%	11%	32%
	(SPONTAN) NC	8%	16%	11%	18%	22%	16%	9%	14%
	(SPONTAN) NR	1%	2%	1%	1%	5%	1%	1%	2%
[Prețul serviciilor pentru utilizatorii din populația generală]	F+destul de mulțumit	69%↑	48%	54%	54%	54%	63%	60%	38%↓
	Destul+F nemulțumit	29%	49%	39%	41%	38%	33%	36%	59%
	(SPONTAN) NC	*	2%	4%	4%	7%	2%	1%	1%
	(SPONTAN) NR	2%	1%	3%	1%	2%	1%	3%	1%
[Modul în care operatorul de alimentare cu energie termică comunică cu dvs., vă informează]	F+destul de mulțumit	71%	58%	49%	59%	58%	70%	77%↑	47%↓
	Destul+F nemulțumit	20%	35%	41%	33%	30%	21%	19%	45%
	(SPONTAN) NC	8%	6%	11%	8%	9%	8%	3%	7%
	(SPONTAN) NR	1%	1%	*	*	2%	0.5%	1%	2%
[Amabilitatea angajaților operatorului]	F+destul de mulțumit	74%	67%	50%↓	57%	68%	69%	81%↑	50%↓
	Destul+F nemulțumit	15%	16%	17%	15%	9%	7%	9%	17%
	(SPONTAN) NC	10%	16%	31%	28%	23%	23%	10%	32%
	(SPONTAN) NR	1%	1%	2%	*	*	0.5%	*	2%

Tabel 58. Analize - Cât de mulțumit/ă sunteți de rezultatele intervențiilor, amabilitatea angajaților, operativitatea intervenției, comunicare, preț, ușurință în a lua legătura cu operatorul \* Regiunea de dezvoltare

La nivel național, jumătate dintre respondenți cunosc modul de stabilire și acordare a ajutorului pentru încălzirea locuinței, jumătate nu.

**Dumneavoastră cunoașteți modul de stabilire și acordare a ajutorului pentru încălzirea locuinței din localitatea dumneavoastră?**

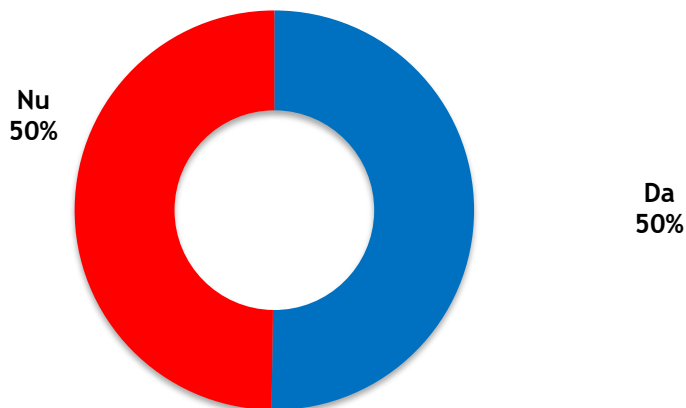


Figura 180. Frecvențe - Dumneavoastră cunoașteți modul de stabilire și acordare a ajutorului pentru încălzirea locuinței din localitatea dumneavoastră?

Regiunea Centru are cel mai înalt procent de respondenți care afirmă că cunosc acest mod - 64%, în timp ce regiunea București-Ilfov înregistrează cel mai scăzut nivel de cunoaștere - 44%.

		Regiunea de dezvoltare							
		NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
Dumneavoastră cunoașteți modul de stabilire și acordare a ajutorului pentru încălzirea locuinței din localitatea dvs.?	Da	52%	58%	54%	60%	52%	56%	64%↑	44%↓
	Nu	48%	41%	45%	40%	47%	43%	36%	56%
	(SPONTAN) NR	1%	1%	1%	*	1%	1%	*	0.2%

Tabel 59. Analize - Dumneavoastră cunoașteți modul de stabilire și acordare a ajutorului pentru încălzirea locuinței din localitatea dumneavoastră? \* Regiunea de dezvoltare

Per ansamblu, 57% dintre cei intervievați consideră că sunt corecte criteriile de alocare a ajutorului pentru încălzire.

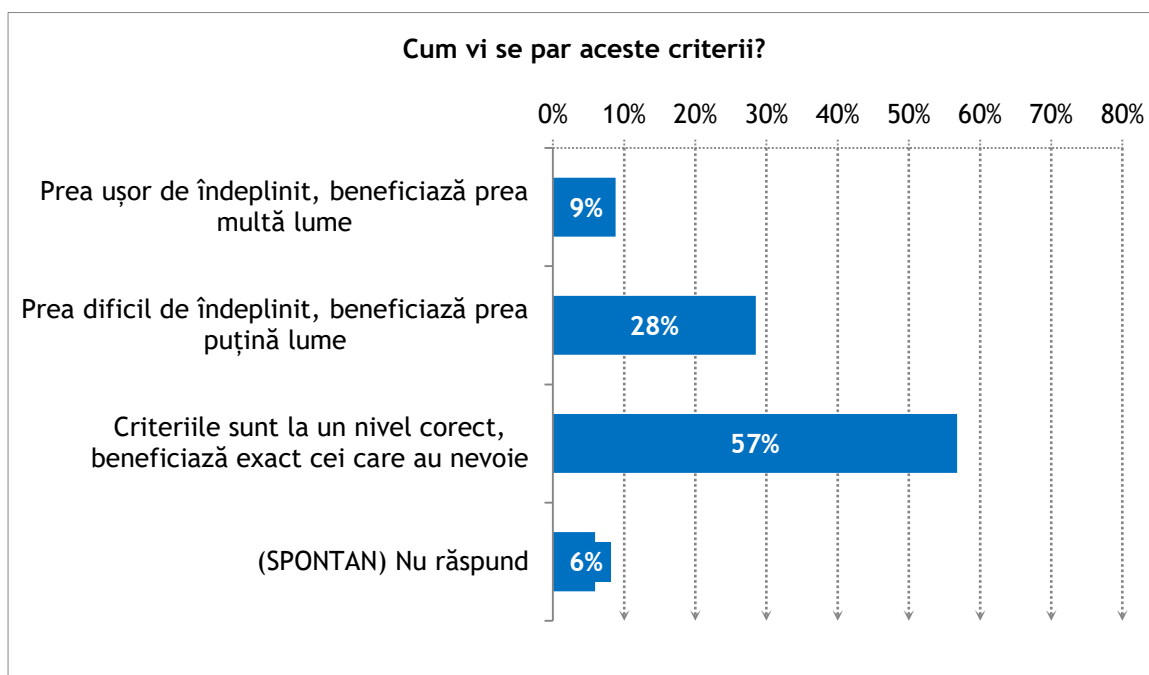


Figura 181. Frecvențe - Cum vi se par aceste criterii? Întrebare filtrată

Rezultatele arată că există o susținere semnificativă în ceea ce privește acordarea ajutoarelor pentru încălzirea locuinței în general, 64% dintre respondenți fiind de acord cu această idee, iar un sfert dintre participanți nerăspunzând la întrebare.

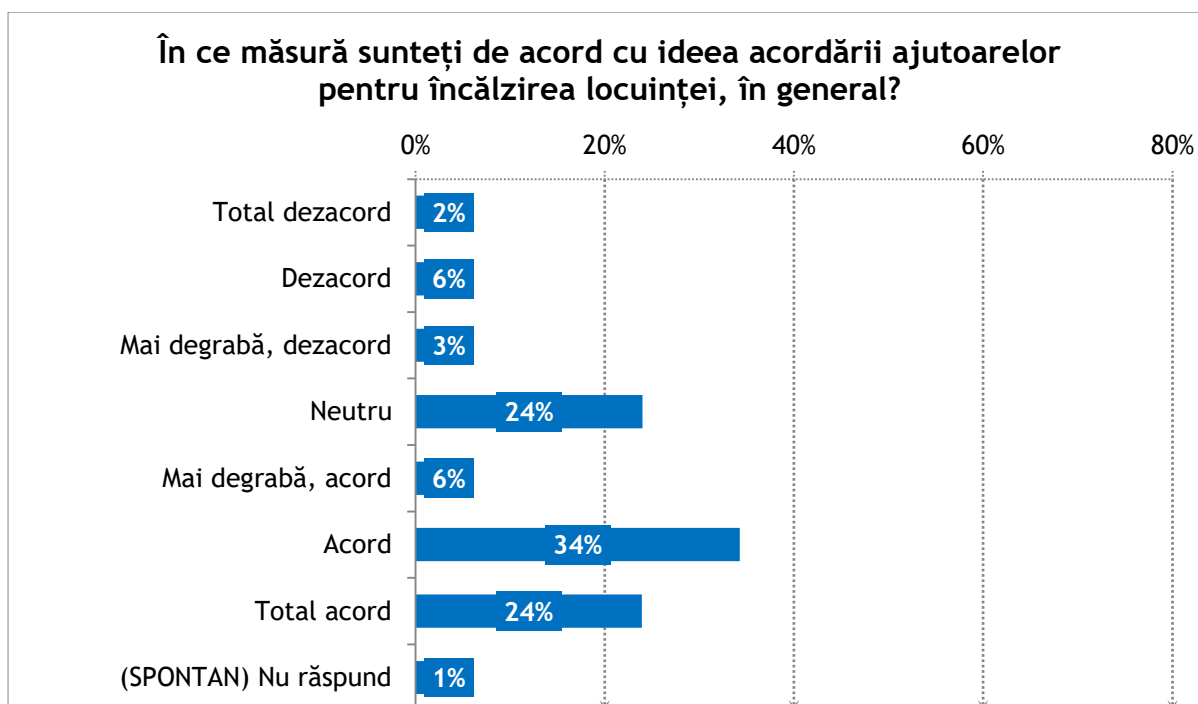


Figura 182. Frecvențe - În ce măsură sunteți de acord cu ideea acordării ajutoarelor pentru încălzirea locuinței, în general?

Regiunile Vest și Nord-Vest înregistrează procente ridicate ale respondenților care sunt de acord cu ideea acordării ajutoarelor. Există totuși un segment minoritar de respondenți care sunt în

dezacord cu ideea acordării ajutoarelor pentru încălzirea locuinței. Procentele de dezacord sunt relativ mici, cel mai mare, dar nu diferit semnificativ de celelalte, fiind regăsit în Sud-Est.

		Regiunea de dezvoltare							
		NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
În ce măsură sunteți de acord cu ideea acordării ajutoarelor pentru încălzirea locuinței, în general?	Dezacord	13%	18%↑	13%	10%	7%	6%	9%	11%
	Acord	52%↓	60%	61%	66%	70%↑	68%	60%	65%
	Neutru	34%↑	22%	26%	23%	23%	25%	31%	22%
	(SPONTAN) NR	2%	*	1%	2%	1%	1%	*	1%

Tabel 60. Analize - În ce măsură sunteți de acord cu ideea acordării ajutoarelor pentru încălzirea locuinței, în general? \* Regiunea de dezvoltare

Constatăm un nivel general satisfăcător al ajutorului acordat pentru încălzirea locuinței, 52% dintre cei intervievați calificându-l drept „bun”, „foarte bun” sau „excelent”.

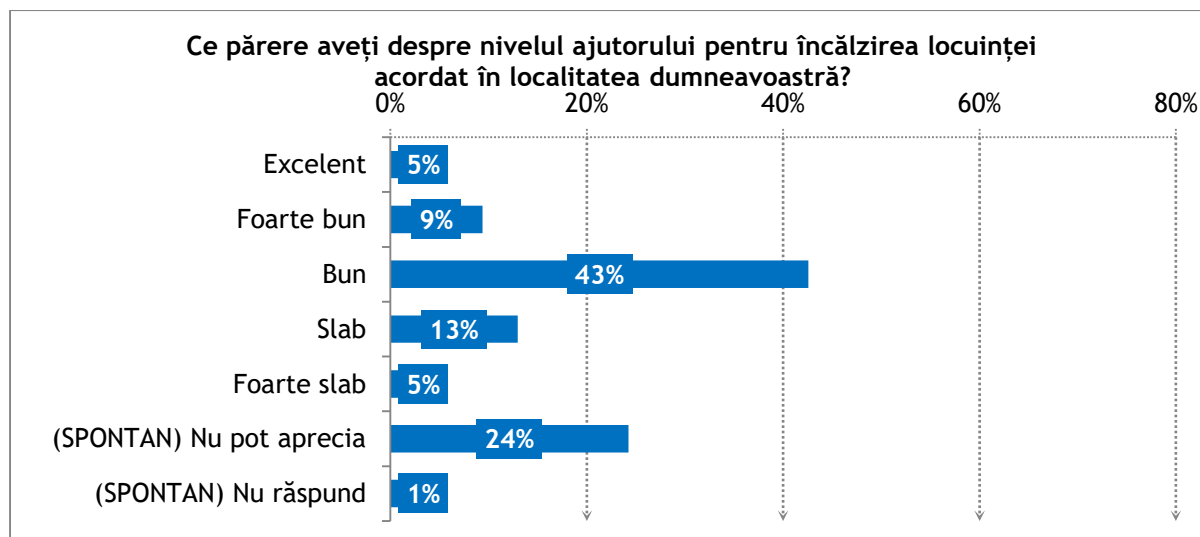


Figura 183. Frecvențe - Ce părere aveți despre nivelul ajutorului pentru încălzirea locuinței acordat în localitatea dumneavoastră?

Regiunea Vest înregistrează cel mai ridicat procent de respondenți care consideră că nivelul ajutorului este mai degrabă bun.

		Regiunea de dezvoltare							
		NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
Ce părere aveți despre nivelul ajutorului pentru încălzirea locuinței acordat în localitatea dvs.?	Mai degrabă bun	66%	65%	59%	66%	68%	61%	63%	49%↓
	Mai degrabă slab	14%	19%	21%	17%	9%	16%	14%	20%
	NȘ+NR	20%	16%	20%	17%	23%	23%	23%	31%

Tabel 61. Analize - Ce părere aveți despre nivelul ajutorului pentru încălzirea locuinței acordat în localitatea dumneavoastră? \* Regiunea de dezvoltare

### 5.3.5 Recomandare

În medie, 6 din 10 respondenți ar recomanda racordarea/branșarea la sistemul centralizat de producere, transport și distribuție a energiei termice unui prieten sau unui coleg.

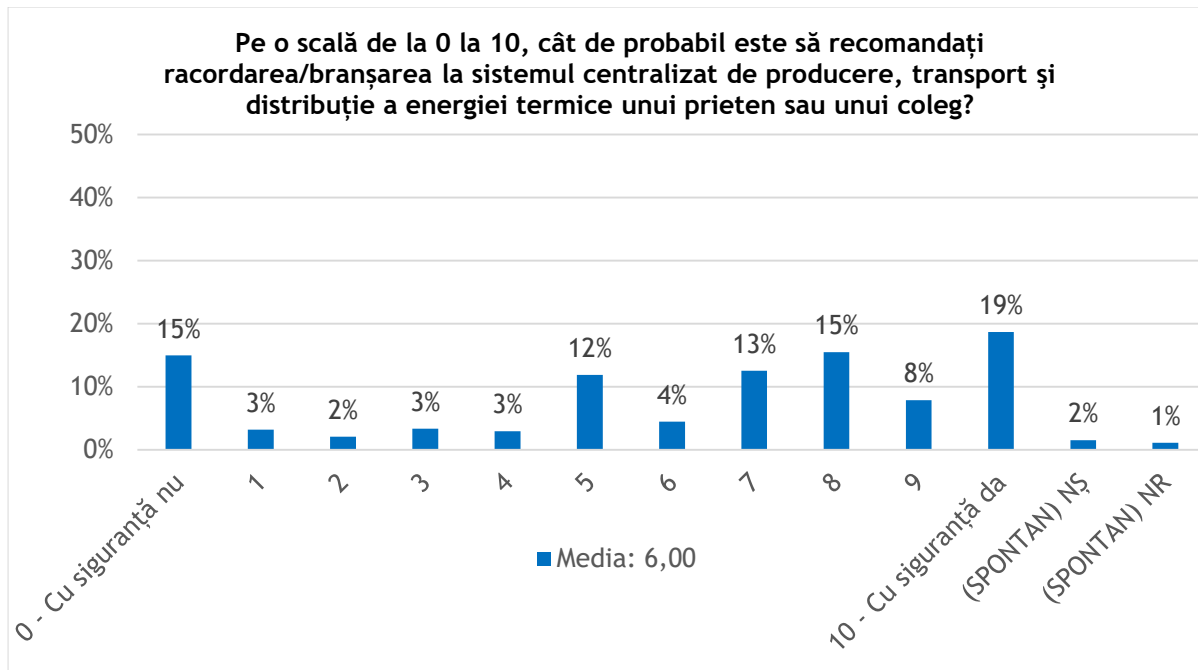


Figura 184. Frecvențe - Pe o scală de la 0 la 10, cât de probabil este să recomandați racordarea/branșarea la sistemul centralizat de producere, transport și distribuție a energiei termice unui prieten sau unui coleg?

Nord-Est și Nord-Vest sunt regiunile cu respondenți cei mai încântați să recomande sistemul de încălzire altora, în timp ce București-Ilfov prezintă o situație inversă, cu 36% dintre respondenți exprimând o reticență în recomandarea sistemului.

		Regiunea de dezvoltare							
		NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
Pe o scală de la 0 la 10, cât de probabil este să recomandați racordarea/branșarea la sistemul centralizat de producere, transport și distribuție a energiei termice unui prieten sau unui coleg?	Mai degrabă nu (1-4)	11%	27%	19%	19%	21%	8%	10%	36%↑
	Poate (5-6)	20%	28%	36%	27%	22%	24%	32%	31%
	Mai degrabă da (7-10)	65%↑	44%	44%	52%	53%	67%↑	56%	29%
	NȘ+NR	3%	1%	1%	2%	5%	1%	3%	3%

Tabel 62. Analize - Pe o scală de la 0 la 10, cât de probabil este să recomandați racordarea/branșarea la sistemul centralizat de producere, transport și distribuție a energiei termice unui prieten sau unui coleg? \* Regiunea de dezvoltare

Prioritatea principală respondenților cu privire la îmbunătățirea sistemului este legată de modernizarea infrastructurii (42%). 17% își doresc îmbunătățirea eficienței și performanței sistemului, iar 12%, o mai bună comunicare și calitate a serviciului.

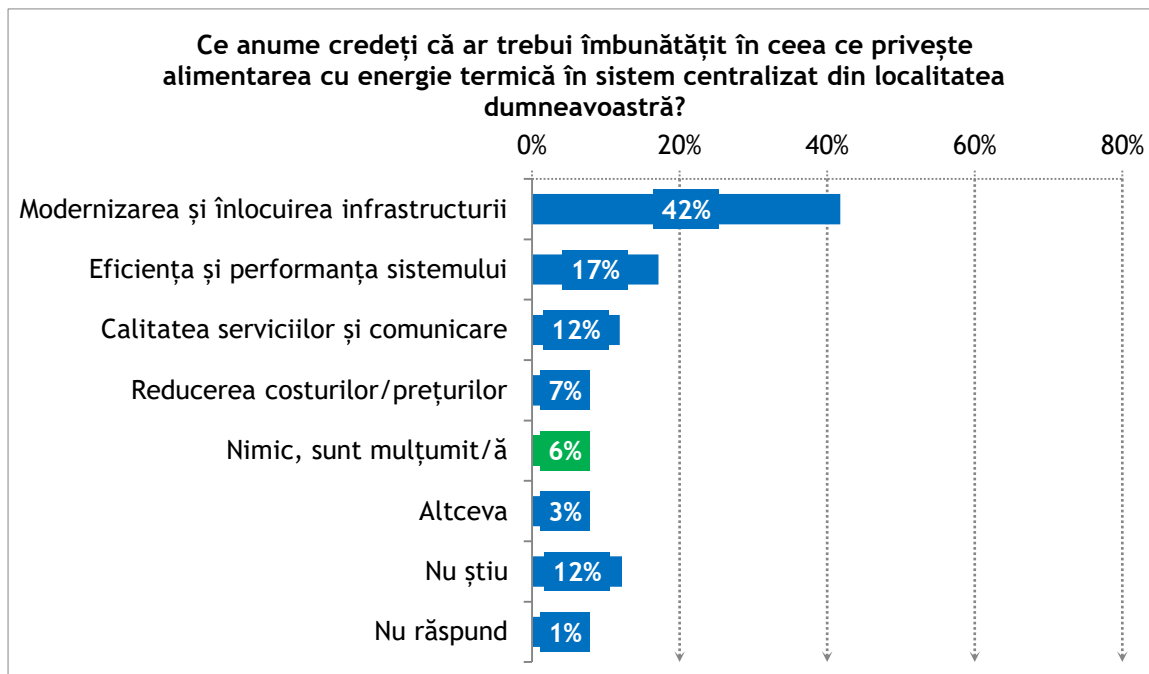


Figura 185. Frecvențe - Ce anume credeți că ar trebui îmbunătățit în ceea ce privește alimentarea cu energie termică în sistem centralizat din localitatea dumneavoastră? Întrebare deschisă, cu răspunsuri codificate

Aproximativ jumătate dintre utilizatori declară că au luat în calcul posibilitatea de a se debransa.



Figura 186. Frecvențe - Dumneavoastră v-ați gândit vreodată să vă debranșați de la sistemul centralizat de alimentare cu energie termică?

Procentul de respondenți care s-au gândit să se debranzeze este mai mare în regiunile Sud-Est și București-Ilfov.

		Regiunea de dezvoltare							
		NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
Dvs. v-ați gândit vreodată să vă debransați de la sistemul centralizat de alimentare cu energie termică?	Da	37%	49%↑	42%	47%	42%	13%↓	33%	51%↑
	Nu	62%	51%	57%	53%	58%	86%	67%	49%
	(SPONTAN) NR	1%	*	1%	*	*	1%	*	0.2%

Tabel 63. Analize - Dumneavoastră v-ați gândit vreodată să vă debransați de la sistemul centralizat de alimentare cu energie termică? \* Regiunea de dezvoltare

Principalele motive invocate pentru care nu au făcut acest pas până în prezent sunt legate de situația personală financiară sau costurile unei astfel de debranșări, 37% dintre respondenți menționând acești factori.

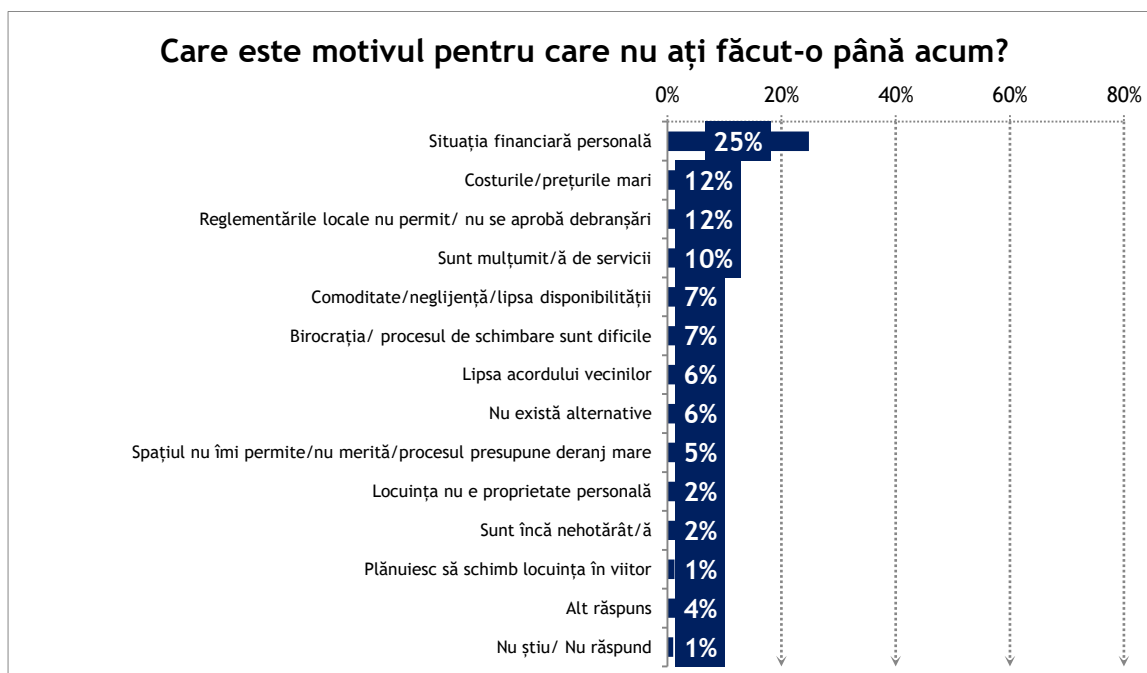


Figura 187. Frecvențe - Care este motivul pentru care nu ați făcut-o până acum? Întrebare filtrată, deschisă, cu răspunsuri codificate

Motivul principal care i-a împiedicat până în prezent pe respondenți de la a se debransa este mulțumirea cu privire la serviciu, 46% invocând acest factor. 22% spun că tot din pricina lipsei resurselor financiare nu părăsesc sistemul de încălzire centralizat.

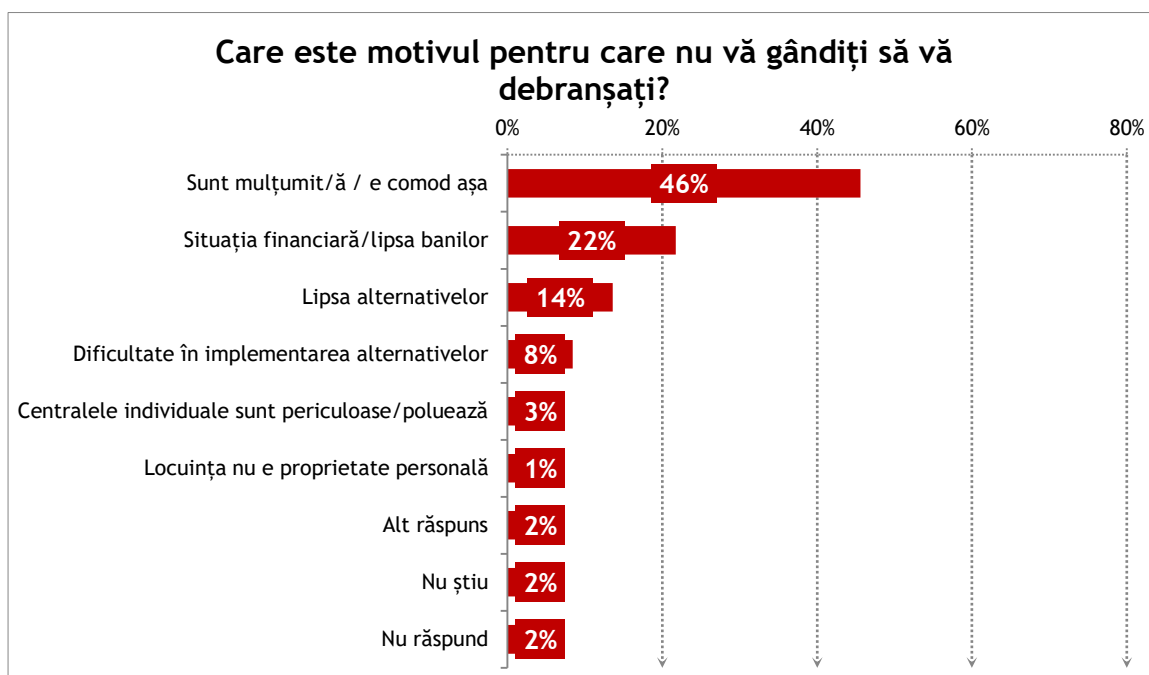


Figura 188. Frecvențe - Care este motivul pentru care nu vă gândiți să vă debransați? Întrebare filtrată, deschisă, cu răspunsuri codificate

### 5.3.6 Structura eșantionului

52% dintre participanți la cercetare sunt de gen feminin și 48% de gen masculin.

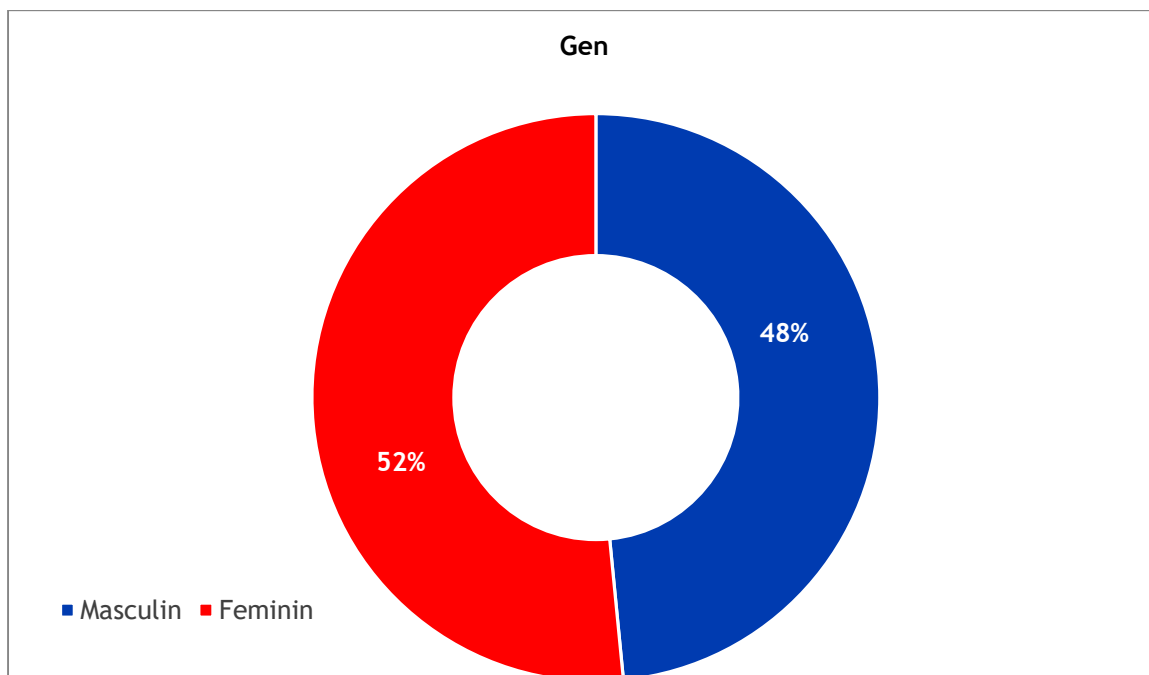


Figura 189. Frecvențe - Genul respondentului

Cei mai mulți dintre respondenți au vârsta peste 34 de ani, iar 10% sunt tineri ce au între 18-34 de ani; o treime dintre subiecți are vârsta între 50-64 de ani.

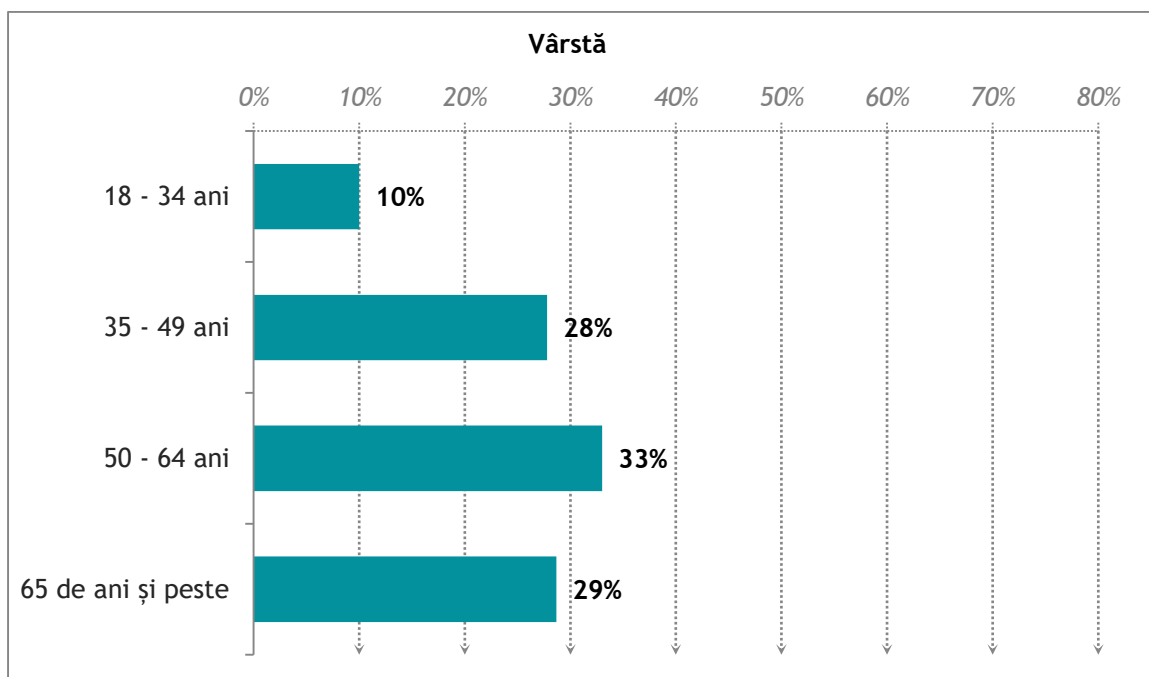


Figura 190. Frecvențe - Vârsta respondentului

În privința educației, aproximativ jumătate (48%) dintre persoanele chestionate au studii medii (cel mult postliceală), iar aproape toți ceilalți (59%) au studii superioare; 3% dintre subiecți au cel mult gimnaziu.

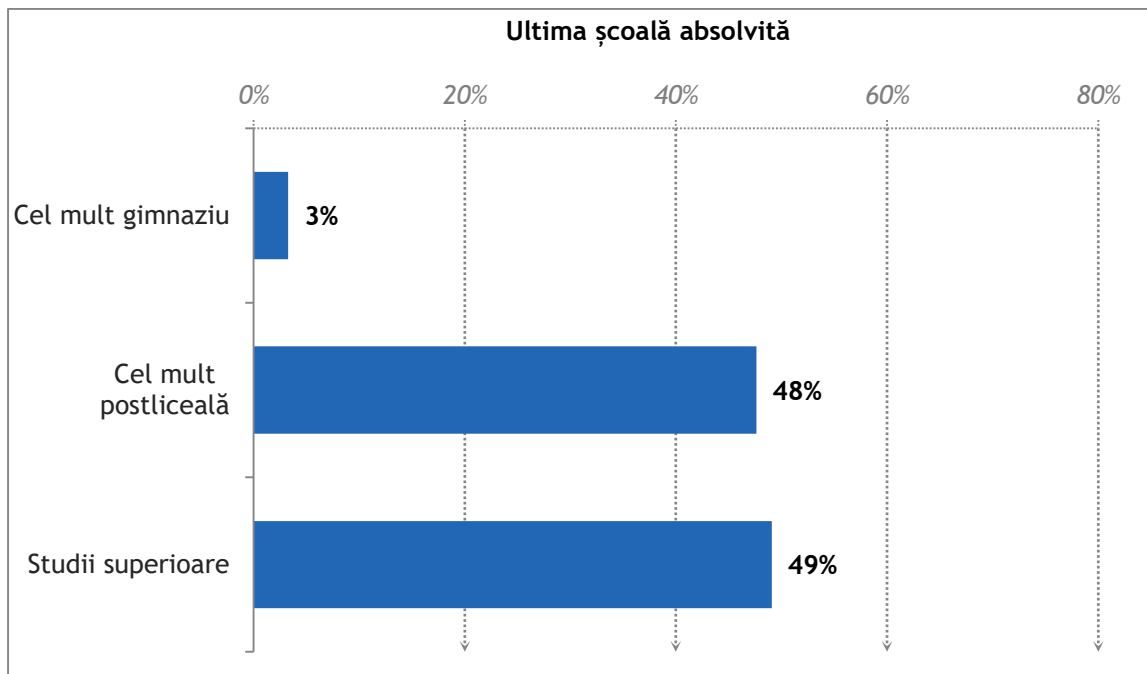


Figura 191. Frecvențe - Ultima școală absolvită

59% dintre beneficiarii sistemului de alimentare cu energie termică în sistem centralizat din localitatea lor declară că veniturile le sunt potrivite, adică le pot asigura nevoile, însă nu asigură realizarea de economii. Alți 17% dintre intervieuați menționează că au venituri mici, care le asigură cu greu nevoile. Totodată, alți 17%, susțin că veniturile le sunt mari, permițându-le atât asigurarea nevoilor, cât și realizarea de economii. O proporție mică dintre respondenți (6%) spune că veniturile lor sunt foarte mici.

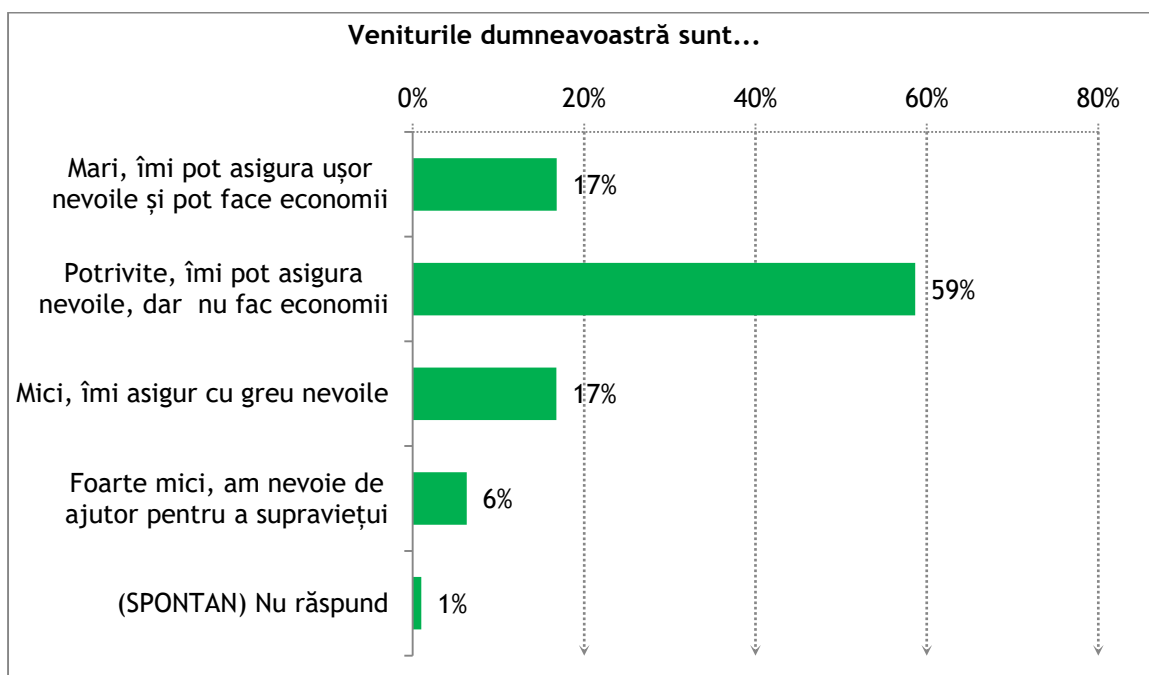


Figura 192. Frecvențe - Veniturile dumneavoastră sunt...

55% dintre participanții la cercetare sunt angajați, 36% - sunt pensionari, 4% - casnici. Restul intervievaților fac parte din mai multe categorii: elevi/studenti, șomeri, liber profesioniști sau au alte ocupații.

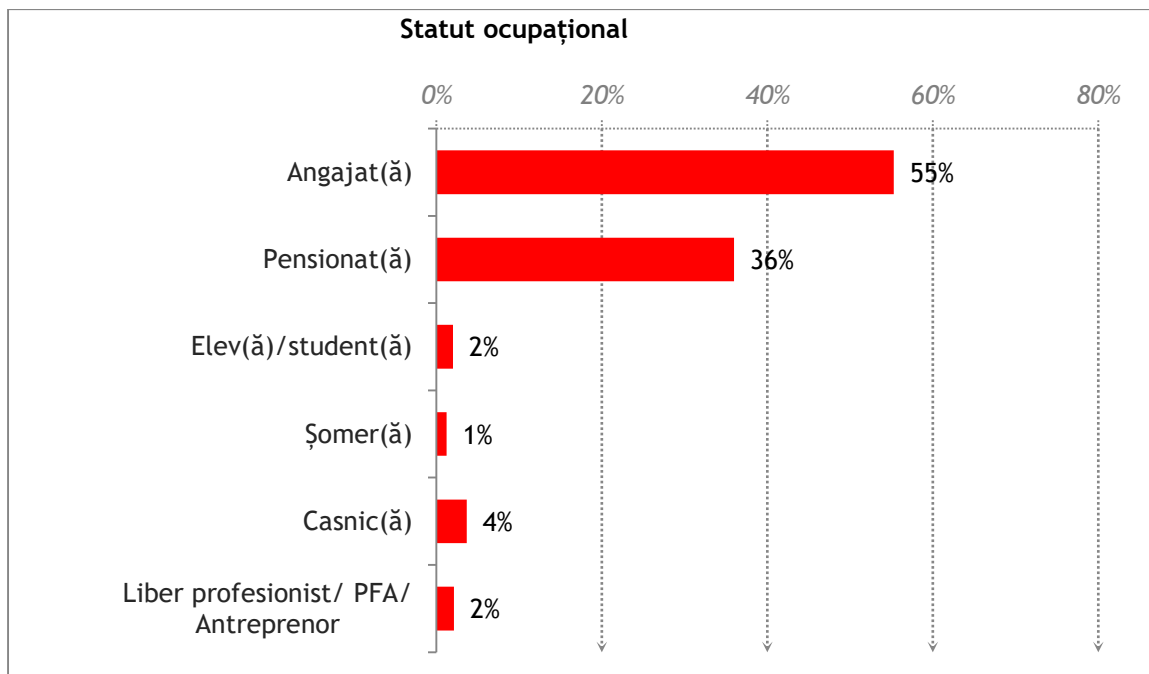


Figura 193. Frecvențe - Statut ocupațional

Eșantionul de beneficiari ai sistemului de alimentare cu energie termică în sistem centralizat din localitățile lor a fost format din respondenți din regiunea Nord-Est - 8%, din regiunea Sud-Est - 7%, regiunea Sud (Muntenia) - 7%, Sud-Vest (Oltenia) - 10%, Vest - 7%, Nord-Vest - 9%, Centru - 1% și București-Ilfov - 51%.

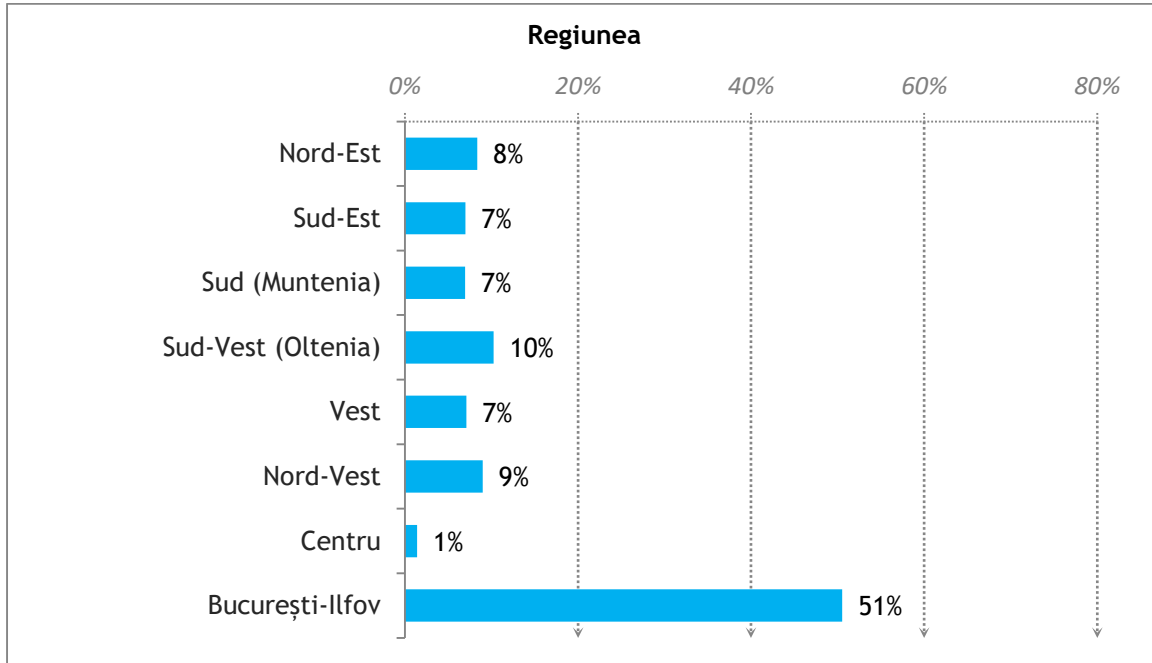


Figura 194. Frecvențe - Regiunea de dezvoltare

## 6 Raport - Iluminatul public

### 6.1 REZUMAT

#### INDICATORI

Gradul de acoperire a sistemului de iluminat public din România este unul bun, 84% dintre persoanele contactate declarând că au beneficiat de acest sistem din localitatea lor în ultimele șase luni.

#### *Comportament de utilizator*

Dintre beneficiarii serviciului comunitar public, 74% precizează că se bucură de acesta zilnic. 81% dintre respondenți beneficiază de străzi, trotuare și alei pietonale iluminate în localitatea lor și 64% - de iluminat stradal-rutier. De asemenea, 98% dintre beneficiari susțin că satul/zona/cartierul în care locuiesc ei beneficiază de iluminat public.

#### *Evaluare generală*

84% dintre respondenți, declară că sistemul de iluminat corespunde în mare sau foarte mare măsură așteptărilor lor și 92% susțin că starea rețelei de iluminat public din localitatea lor este excelentă sau foarte bună. Aproape nouă din zece participanți la cercetare știu că responsabile pentru starea actuală a acestui serviciu comunitar sunt autoritățile publice locale, mai precis Primăria/Consiliul local.

#### *Informare*

Per ansamblu, referitor la iluminatul public, aspectul informării ar putea beneficia de îmbunătățiri, lucru care se evidențiază atât din indicatorii privind informarea, cât și din cei privind calitatea serviciului.

Mai puțin de doi din zece beneficiari ai sistemului de iluminat public (18%) precizează că ar fi fost informați personal cu privire la drepturile și obligațiile pe care le au cu privire la iluminatul public. Puțin peste trei sferturi dintre cetățenii intervievați declară că **s-au informat, din proprie inițiativă**, cu privire la drepturile și obligațiile cetățenilor cu privire la acest serviciu comunitar public (utilizând aplicații sau site-uri de Internet, televiziune, afișajele locale, prietenii sau alte surse).

Aproape trei sferturi dintre respondenți spun că **nu au accesat niciodată site-ul operatorului** serviciului de iluminat public care deservește localitatea lor. Patru din zece intervievați nu cunosc dacă pe site-ul operatorului serviciului de iluminat public sau al Primăriei există posibilitatea de a-și exprima opinia despre calitatea serviciului

#### *Calitate*

Puțin peste nouă din zece intervievați evaluează pozitiv gradul de acoperire a iluminatului public în localitatea lor. De asemenea, tot nouă din zece respondenți evaluează pozitiv adecvarea iluminatului public. Proporții mai mici de beneficiari ai sistemului de iluminat public evaluează pozitiv continuitatea iluminatului în localitatea lor (80%) sau protejarea mediului de către operatorul serviciului (76%).

Trei din zece respondenți declară că știu de unde ar putea obține informații cu privire la costurile aferente iluminatului public din localitatea lor.

Trei din zece intervievați s-au confruntat cu situații în care nu exista lumină sau aceasta era disfuncțională pe străzi, trotuare sau alei pietonale și tot trei din zece spun că au întâmpinat probleme cu lumina inexistentă sau disfuncțională în trafic. Lipsa sau disfuncționalitatea luminii stradal-pietonale este menționată drept având o frecvență mai mare comparativ cu celelalte tipuri de incidente.

Jumătate dintre participanții la cercetare nu cunosc unde să reclame o situație privind nereguli de funcționare a sistemului de iluminat public din localitatea lor. Când e vorba de raportarea neregulilor cu privire la iluminatul public, opt din zece respondenți nu au raportat niciodată astfel de situații.

Gradul de satisfacție al respondenților cu privire la interacțiunea cu operatorul sistemului de iluminat public este, în general, ridicat.

### Accesibilitate

Aproape nouă din zece respondenți (88%) au percepția că în comunitatea lor, sistemul de iluminat public este accesibil tuturor cetățenilor, indiferent de zona unde aceștia locuiesc. Totuși, în localitățile intervievaților sunt zone în care trăiesc persoane din grupuri vulnerabile, care nu au acces la sistemul de iluminat public, conform opiniilor a 17% dintre participanții la cercetare.

### Recomandare

Mai mult de patru din zece intervievați declară că ar recomanda, cu siguranță, sistemul de iluminat public din localitatea lor și altor persoane; media recomandărilor, pe o scală de la 0 la 10, unde 0 înseamnă „cu siguranță nu aș recomanda” și 10 - „cu siguranță aș recomanda” este de 8,42.

### REGIUNI DE DEZVOLTARE

Referitor la percepțiile cu privire la iluminatul public, sunt puține aspecte care diferă semnificativ între regiunile de dezvoltare. Câteva dintre acestea sunt evidențiate mai jos, iar regiunea Centru se evidențiază prin recurența evaluărilor negative a aspectelor investigate.

### Evaluare generală

Respondenții din regiunile de dezvoltare Centru (54%) și Sud-Est (58%) au cel mai redus nivel de **satisfacție legat de beneficiul iluminatului stradal rutier**, iar cei din regiunile Sud-Muntenia (72%) și Nord-Vest (70%), cel mai înalt.

În regiunea Nord-Vest respondenții sunt **mulțumiți** (foarte mare și mare măsură) cu privire la sistemul de iluminat public în proporții mai mici comparativ cu respondenții din celelalte regiuni. În regiunea de dezvoltare Centru respondenții evaluează **starea rețelei de iluminat** din localitatea lor drept mai slabă decât în o fac respondenții din celelalte regiuni.

### Informare

Intervievații din regiunea Sud-Est par să fie cei care menționează mai frecvent faptul că nu au accesat niciodată website-ul operatorului serviciului de iluminat public din localitatea lor.

### Calitate

Respondenții din regiunea de dezvoltare Centru au evaluează pozitiv în proporții mai mici și negativ în proporții mai mari comparativ cu cei din alte regiuni gradul de acoperire a iluminatului public și continuitatea iluminatului public din localitățile lor.

Participanții la cercetare care locuiesc în regiunea București-Ilfov declară în proporția cea mai mare că nu cunosc de unde ar putea obține informații cu privire la costurile iluminatului public din localitatea în care trăiesc.

### **Accesibilitate**

Intervievații din regiunea Centru declară în proporții mai mari că în comunitățile lor există zone cu persoane care fac parte din grupuri vulnerabile, care nu au acces la sistemul de iluminat public.

### **Recomandare**

Participanții la cercetare care locuiesc în regiunea Centru, sunt mai puțin dispuși să recomande sistemul de iluminat public din localitatea lor unor alte persoane.

## **6.2 METODOLOGIE**

**Volumul eșantionului:** 1393 respondenți 18+, la nivel național, dintre care 1264 utilizatori ai sistemului de iluminat public din localitate

**Tipul eșantionului:** Simplu, aleatoriu, RDD

**Reprezentativitate:** Eroare maximă tolerată:  $\pm 2,6\%$  Eșantion total - N=1393,  $\pm 2,8\%$  Eșantion utilizatori - N=1264

**Metoda:** CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing)

**Perioadă de desfășurare:** 02 - 08 mai 2023

## 6.3 PREZENTAREA REZULTATELOR

### 6.3.1 Comportament de utilizator

Din datele obținute, reiese o acoperire semnificativă a sistemului de iluminat public în România, întrucât 84% dintre persoanele contactate declară că au beneficiat de sistemul de iluminat public din localitatea lor în ultimele șase luni. Există, însă, și persoane care declară că nu beneficiază de sistemul de iluminat public (16% dintre respondenți).

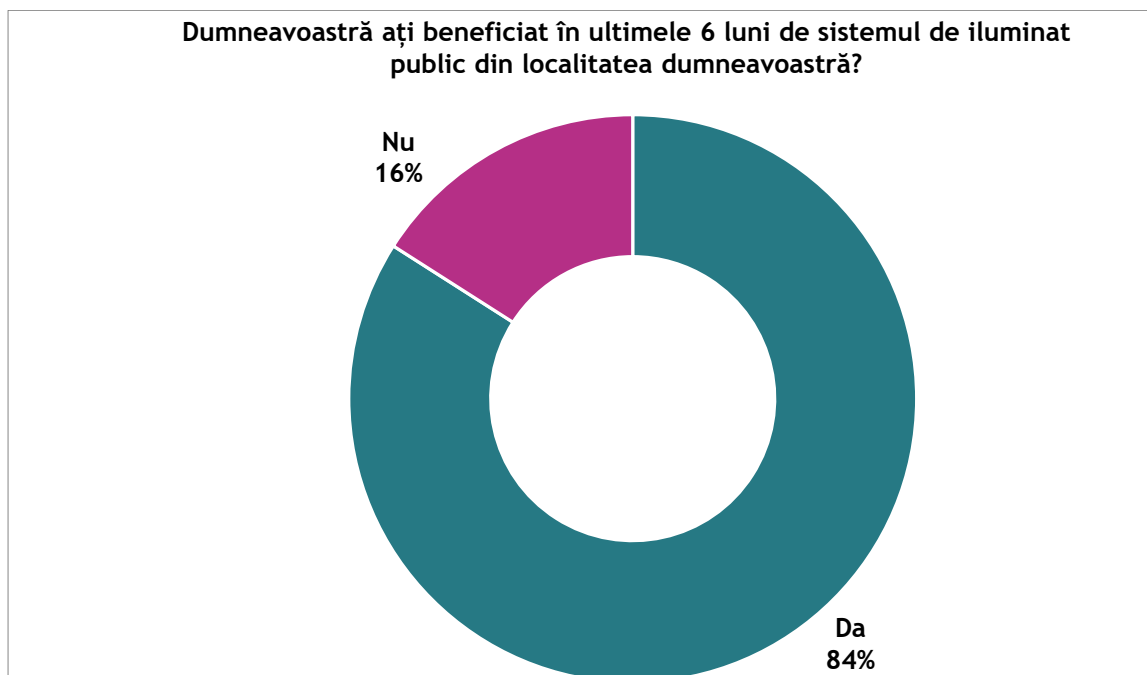


Figura 195. Frecvențe - Dumneavoastră ați beneficiat în ultimele 6 luni de sistemul de iluminat public din localitatea dumneavoastră?

Proporția cea mai mare de respondenți care declară că au beneficiat de sistemul de iluminat public din localitatea lor se găsește în București-Ilfov, iar cea mai mică în Nord-Est, fără ca diferențele să fie semnificative statistic.

		Regiunea de dezvoltare							
		NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
Dumneavoastră ați beneficiat în ultimele 6 luni de sistemul de iluminat public din localitatea dumneavoastră?	Da	74%↓	83%	78%	86%	87%	88%	88%	92%
	Nu	24%	16%	22%	14%	12%	12%	12%	8%
	(SPONTAN) NR	2%	0.5%	*	*	1%	*	*	*

Tabel 64. Analize - Dumneavoastră ați beneficiat în ultimele 6 luni de sistemul de iluminat public din localitatea dumneavoastră? \* Regiunea de dezvoltare

Respondenții care locuiesc în mediul urban declară în proporții ușor mai mari că beneficiază de sistemul de iluminat public din localitatea lor.

		Mediul de rezidență	
		Urban	Rural
Dvs. ați beneficiat în ultimele 6 luni de sistemul de iluminat public din localitatea dumneavoastră?	Da	87%↑	80%
	Nu	13%	19%
	(SPONTAN) NR	*	1%

Tabel 65. Analize - Dumneavoastră ați beneficiat în ultimele 6 luni de sistemul de iluminat public din localitatea dumneavoastră? \* Mediul de rezidență

Dintre beneficiarii serviciului comunitar public, 74% precizează că se bucură de acesta zilnic și 24% - mai puțin frecvent.

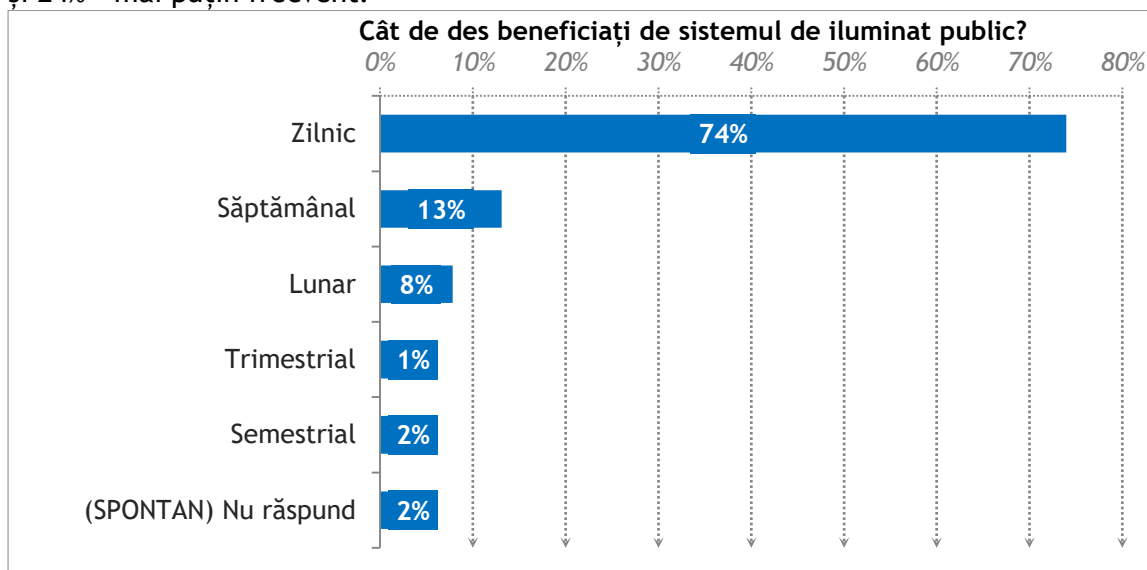


Figura 196. Frecvențe - Cât de des beneficiați de sistemul de iluminat public?

În ceea ce privește frecvența cu care beneficiarii se bucură de sistemul de iluminat public din localitățile unde trăiesc, diferențele nu sunt semnificative între regiuni sau mediile de rezidență.

		Regiunea de dezvoltare							
		NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
Cât de des beneficiați de sistemul de iluminat public?	Zilnic	76%	70%	81%	76%	73%	73%	69%	72%
	Mai rar decât zilnic	21%	29%	18%	22%	22%	27%	28%	28%
	(SPONTAN) NR	3%	1%	0.4%	1%	4%	0.5%	3%	1%

Tabel 66. Analize - Cât de des beneficiați de sistemul de iluminat public? \* Regiunea de dezvoltare

		Mediul de rezidență	
		Urban	Rural
Cât de des beneficiați de sistemul de iluminat public?	Zilnic	73%	75%
	Mai rar decât zilnic	26%	23%
	(SPONTAN) NR	1%	2%

Tabel 67. Analize - Cât de des beneficiați de sistemul de iluminat public? \* Mediul de rezidență

Analizând gradul de acoperire și caracteristicile sistemului de iluminat, se constată că **81% dintre respondenți beneficiază de străzi, trotuare și alei pietonale iluminate în localitatea lor**. Acesta este un aspect pozitiv, indicând o atenție sporită acordată iluminatului în zonele publice. În ceea ce privește iluminatul ornamental-festiv, 18% declară că beneficiază de acesta, și doar 10% dintre respondenți declară că beneficiază de iluminat arhitectural sau ornamental în parcuri și spații de agrement.

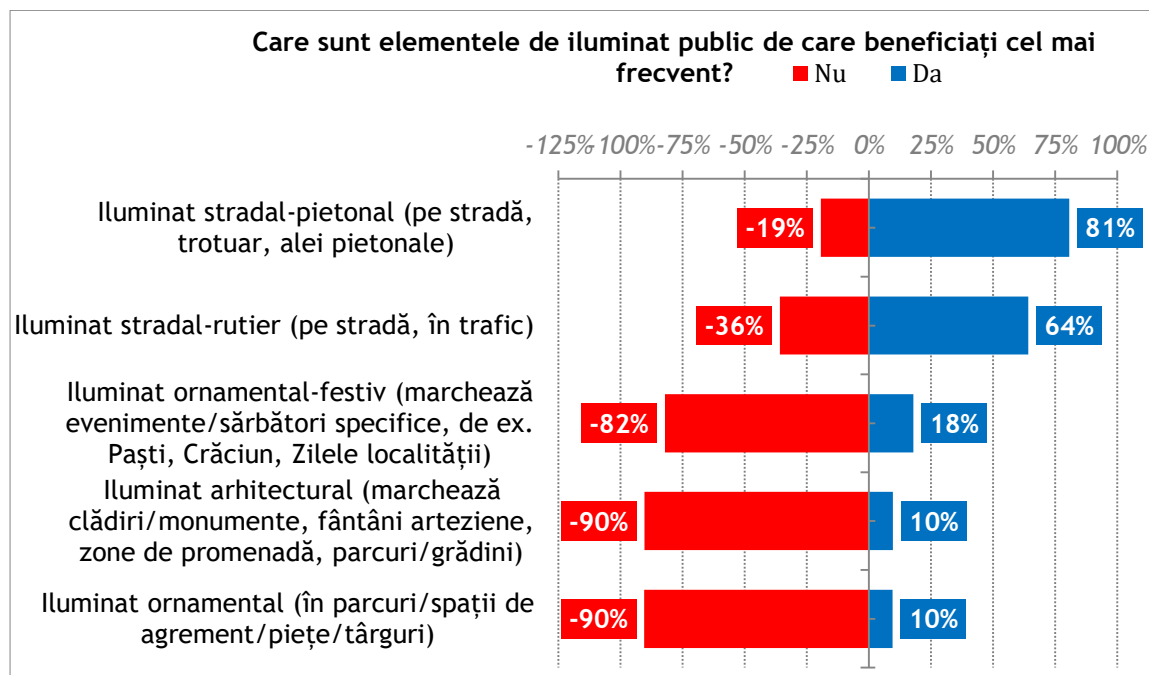


Figura 197. Frecvențe - Care sunt elementele de iluminat public de care beneficiați cel mai frecvent?

În ceea ce privește iluminatul stradal rutier, însă, procentul scade la 64%. Respondenții din regiunile de dezvoltare Centru (54%) și Sud-Est (58%) au cel mai redus nivel de satisfacție legat de beneficiul iluminatului stradal rutier, iar cei din regiunile Sud-Muntenia (72%) și Nord-Vest (70%), cel mai înalt.

Care sunt elementele de iluminat public de care beneficiați cel mai frecvent?		Regiunea de dezvoltare							
		NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
[Iluminat stradal-pietonal (pe stradă, trotuar, alei pietonale)]	Nu	27%	13%	18%	22%	31%	22%	13%	11%
	Da	73%	87%	82%	78%	69%	78%	87%	89%
[Iluminat stradal-rutier (pe stradă, în trafic)]	Nu	36%	42%	28%	33%	33%	30%	46%	40%
	Da	64%	58%↓	72%↑	67%	67%	70%↑	54%↓	60%
[Iluminat arhitectural (marchează	Nu	91%	91%	95%	92%	86%	89%	90%	87%

clădiri/monumente, fântâni arteziene, zone de promenadă, parcuri/grădini]	Da	9%	9%	5%	8%	14%	11%	10%	13%
[Iluminat ornamental (în parcuri/spații de agrement/piețe/târguri)]	Nu	92%	92%	94%	90%	91%	92%	91%	81%
	Da	8%	8%	6%	10%	9%	8%	9%	19%
[Iluminat ornamental-festiv (marchează evenimente/sărbători specifice, de ex. Paști, Crăciun, Zilele localității)]	Nu	83%	79%	85%	81%	82%	81%	84%	81%
	Da	17%	21%	15%	19%	18%	19%	16%	19%
[(SPONTAN) NR]	Nu	99%	100%	100%	100%	96%	100%	99%	100%
	Da	1%	*	*	*	4%	*	1%	*

Tabel 68. Analize - Care sunt elementele de iluminat public de care beneficiați cel mai frecvent? \* Regiunea de dezvoltare

Participanții la cercetare care locuiesc în mediul urban declară în proporții mai mari că beneficiază de iluminatul stradal-pietonal, cel arhitectural, cel ornamental și cel ornamental-festiv.

Care sunt elementele de iluminat public de care beneficiați cel mai frecvent?	Mediul de rezidență		
	Urban	Rural	
[Iluminat stradal-pietonal (pe stradă, trotuar, alei pietonale)]	Nu	14%	26%
	Da	86%↑	74%
[Iluminat stradal-rutier (pe stradă, în trafic)]	Nu	37%	34%
	Da	63%	66%
[Iluminat arhitectural (marchează clădiri/monumente, fântâni arteziene, zone de promenadă, parcuri/grădini)]	Nu	86%	96%
	Da	14%↑	4%
[Iluminat ornamental (în parcuri/spații de agrement/piețe/târguri)]	Nu	86%	96%
	Da	14%↑	4%
[Iluminat ornamental-festiv (marchează evenimente/sărbători specifice, de ex. Paști, Crăciun, Zilele localității)]	Nu	78%	87%
	Da	22%↑	13%
[(SPONTAN) NR]	Nu	99%	100%
	Da	1%	*

Tabel 69. Analize - Care sunt elementele de iluminat public de care beneficiați cel mai frecvent? \* Mediul de rezidență

Gradul de acoperire a sistemului de iluminat public este unul foarte bun, ținând cont de faptul că 98% dintre respondenți declară că satul sau zona în care locuiesc ei beneficiază de iluminat public.

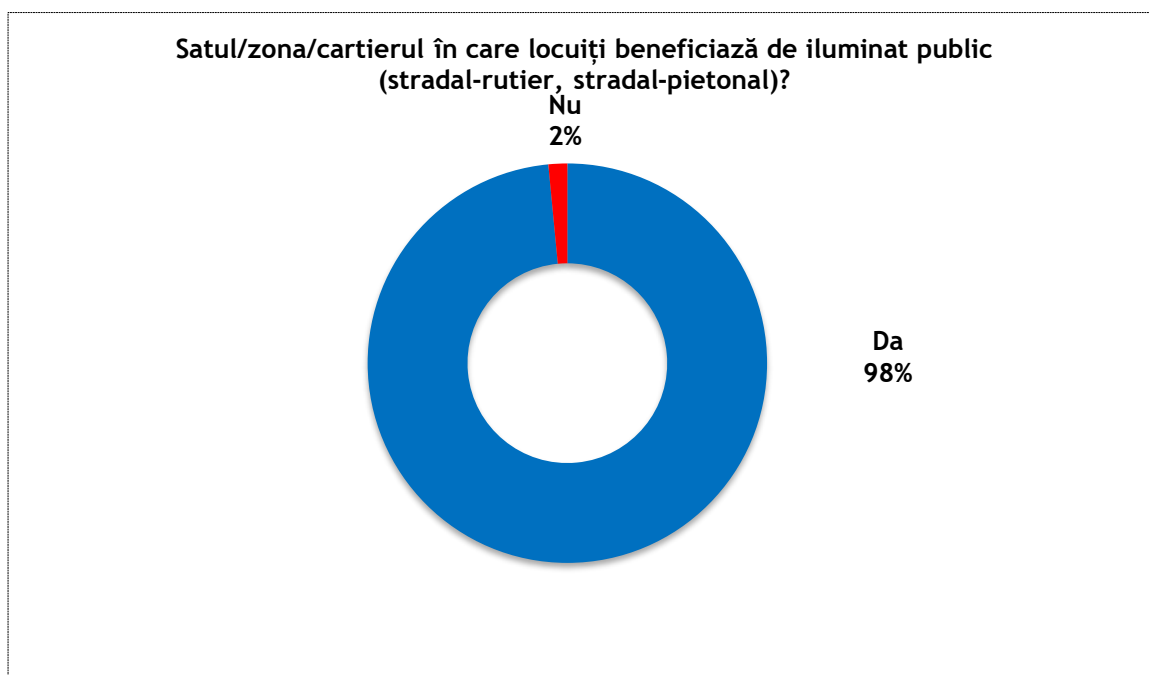


Figura 198. Frecvențe - Satul/zona/cartierul în care locuiți beneficiază de iluminat public (stradal-rutier, stradal-pietonal)?

Nu constatăm diferențe semnificative cu privire la gradul de acoperire al satelor/zonelor respondenților, în funcție de regiunea de dezvoltare în care aceștia locuiesc sau în funcție de mediul lor de rezidență.

		Regiunea de dezvoltare							
		NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
Satul/zona/cartierul în care locuiți beneficiază de iluminat public (stradal-rutier, stradal-pietonal)?	Da	99%	97%	99%	99%	97%	99%	97%	99%
	Nu	1%	3%	1%	1%	3%	1%	3%	1%

Tabel 70. Analize - Satul/zona/cartierul în care locuiți beneficiază de iluminat public (stradal-rutier, stradal-pietonal)? \* Regiunea de dezvoltare

		Mediul de rezidență	
		Urban	Rural
Satul/zona/cartierul în care locuiți beneficiază de iluminat public (stradal-rutier, stradal-pietonal)?	Da	99%	98%
	Nu	1%	2%

Tabel 71. Analize - Satul/zona/cartierul în care locuiți beneficiază de iluminat public (stradal-rutier, stradal-pietonal)? \* Mediul de dezvoltare

### 6.3.2 Evaluare generală

Marea majoritate, **84%** dintre respondenți, declară că sistemul de iluminat corespunde în mare sau foarte mare măsură așteptărilor lor. În schimb, 14% dintre respondenți consideră că acesta corespunde într-o mică măsură, iar 1% dintre respondenți afirmă că sistemul de iluminat nu corespunde deloc așteptărilor lor.

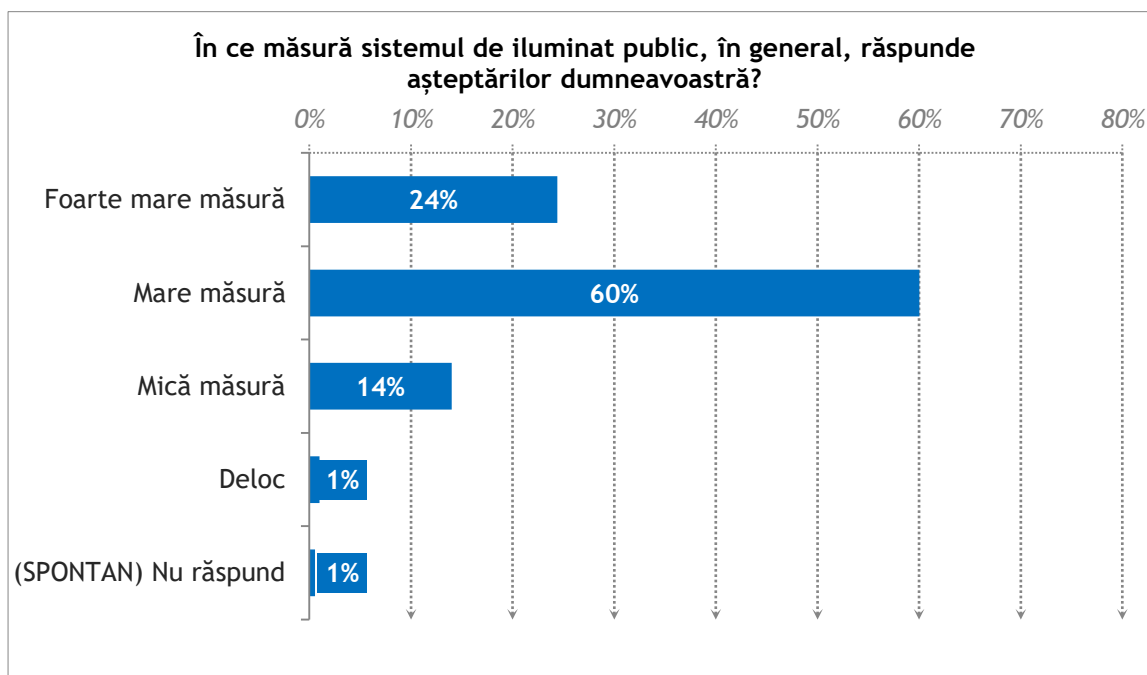


Figura 199. Frecvențe - În ce măsură sistemul de iluminat public, în general, răspunde așteptărilor dumneavoastră?

În regiunea Nord-Vest respondenții sunt mulțumiți în foarte mare măsură și în mare măsură cu privire la sistemul de iluminat public în proporții mai mici comparativ cu respondenții din celelalte regiuni.

		Regiunea de dezvoltare							
		NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
În ce măsură sistemul de iluminat public, în general, răspunde așteptărilor dumneavoastră?	F.mare + mare măsură	84%	87%	87%	87%	84%	77%↓	84%	86%
	Mică măsură + Deloc	16%	13%	12%	12%	13%	23%	15%	14%
	(SPONTAN) NR	*	*	1%	0.3%	4%	*	1%	*

Tabel 72. Analize - În ce măsură sistemul de iluminat public, în general, răspunde așteptărilor dumneavoastră? \* Regiunea de dezvoltare

În schimb, nu constatăm diferențe semnificative cu privire la gradul de satisfacție în funcție de mediul de rezidență al respondenților.

		Mediul de rezidență	
		Urban	Rural
În ce măsură sistemul de iluminat public, în general, răspunde așteptărilor dumneavoastră?	F.mare + mare măsură	84%	85%
	Mică măsură + Deloc	15%	15%
	(SPONTAN) NR	1%	*

Tabel 73. Analize - În ce măsură sistemul de iluminat public, în general, răspunde așteptărilor dumneavoastră? \* Mediul de rezidență

Cu privire la starea rețelei de iluminat, majoritatea respondenților (92%) se declară mulțumiți. 46% dintre respondenți o consideră bună, în timp ce 30% o clasifică ca fiind foarte bună și 16% o apreciază ca fiind excelentă. Într-o măsură mai redusă, 8% dintre respondenți consideră starea rețelei de iluminat ca fiind slabă sau foarte slabă.

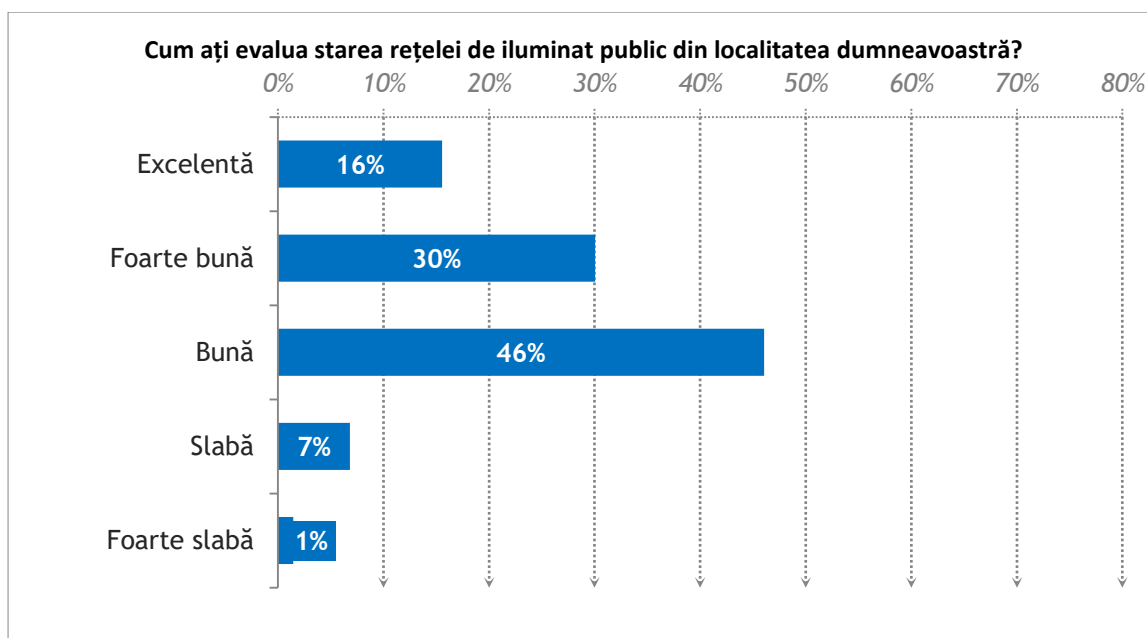


Figura 200. Frecvențe - Cum ați evalua starea rețelei de iluminat public din localitatea dumneavoastră?

În regiunea de dezvoltare Centru respondenții evaluează starea rețelei de iluminat din localitatea lor drept mai slabă decât în o fac respondenții din celelalte regiuni, per ansamblu.

		Regiunea de dezvoltare							
		NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
Cum ați evalua starea rețelei de iluminat public din localitatea dumneavoastră?	Excelentă+F.bună	92%	94%	92%	91%	93%	97%	83%↓	90%
	Slabă+F.slabă	8%	6%	8%	9%	7%	3%	17%	10%

Tabel 74. Analize - Cum ați evalua starea rețelei de iluminat public din localitatea dumneavoastră? \* Regiunea de dezvoltare

Nu există diferențe semnificative între mediul rural și cel urban cu privire la evaluarea stării rețelei de iluminat din localitățile intervievaților.

		Mediul de rezidență	
		Urban	Rural
Cum ați evalua starea rețelei de iluminat public din localitatea dumneavoastră?	Excelentă+F.bună	90%	94%
	Slabă+F.slabă	10%	6%

Tabel 75. Analize - Cum ați evalua starea rețelei de iluminat public din localitatea dumneavoastră? \* Mediul de rezidență

Pentru majoritatea respondenților (88%), responsabilitatea pentru starea actuală a sistemului public de iluminat din localitatea lor revin autorităților locale (Primăriei, Consiliului Local) și doar 16% dintre intervievați menționează că responsabilitatea ar aparține operatorului de distribuție a energiei electrice. Există câteva cazuri izolate în care 5% consideră că responsabilitatea aparține Consiliului Județean, 4% atribuie această responsabilitate guvernului și 3% o asociază parlamentului.

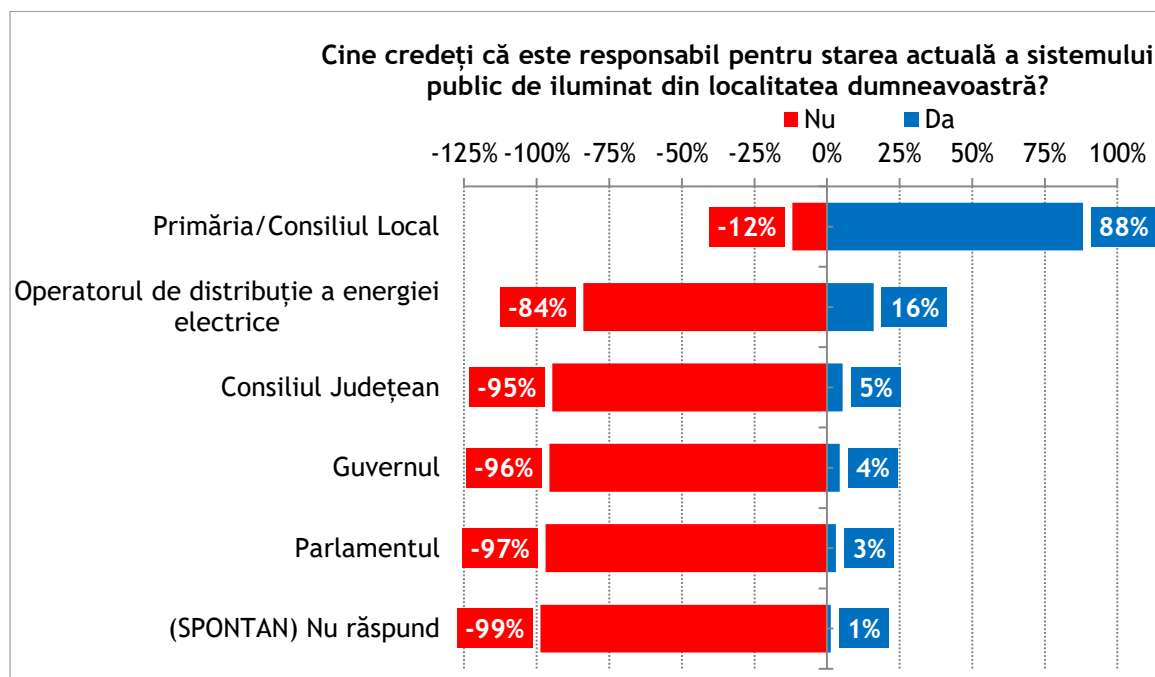


Figura 201. Frecvențe - Cine credeți că este responsabil pentru starea actuală a sistemului public de iluminat din localitatea dumneavoastră?

Proporția respondenților care consideră că operatorul de distribuție al energiei electrice este responsabil pentru starea sistemului de iluminat public este mai mare în regiunea București-Ilfov comparativ cu procentul respondenților care cred același lucru din celelalte regiuni de dezvoltare.

Cine credeți că este responsabil pentru starea actuală a sistemului public de iluminat din localitatea dumneavoastră?		Regiunea de dezvoltare							
		NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
[Primăria/Consiliul Local]	Nu	17%	10%	8%	7%	13%	14%	9%	16%
	Da	83%↓	90%	92%	93%	87%	86%	91%	84%

[Consiliul Județean]	Nu	94%	95%	96%	92%	93%	93%	98%	95%
	Da	6%	5%	4%	8%	7%	7%	2%	5%
[Operatorul de distribuție a energiei electrice]	Nu	82%	86%	89%	90%	78%	84%	86%	76%
	Da	18%	14%	11%	10%	22%	16%	14%	24%↑
[Guvernul]	Nu	97%	96%	96%	98%	94%	96%	96%	93%
	Da	3%	4%	4%	2%	6%	4%	4%	7%
[Parlamentul]	Nu	98%	98%	98%	98%	89%	99%	96%	97%
	Da	2%	2%	2%	2%	11%	1%	4%	3%
[(SPONTAN) NR]	Nu	99%	99%	98%	97%	98%	98%	100%	99.5%
	Da	1%	1%	2%	3%	2%	2%	*	0.5%

Tabel 76. Analize - Cine credeți că este responsabil pentru starea actuală a sistemului public de iluminat din localitatea dumneavoastră? \* Regiunea de dezvoltare

În mediul urban, o proporție mai mare de respondenți menționează că responsabilitatea pentru starea sistemului de iluminat din localitate aparține operatorului de distribuție a energiei electrice.

Cine credeți că este responsabil pentru starea actuală a sistemului public de iluminat din localitatea dumneavoastră?	Mediul de rezidență		
	Urban	Rural	
[Primăria/Consiliul Local]	Nu	14%	10%
	Da	86%	90%
[Consiliul Județean]	Nu	94%	96%
	Da	6%	4%
[Operatorul de distribuție a energiei electrice]	Nu	80%	89%
	Da	20%↑	11%
[Guvernul]	Nu	95%	96%
	Da	5%	4%
[Parlamentul]	Nu	96%	98%
	Da	4%	2%
[(SPONTAN) NR]	Nu	99%	99%
	Da	1%	1%

Tabel 77. Analize - Cine credeți că este responsabil pentru starea actuală a sistemului public de iluminat din localitatea dumneavoastră? \* Mediul de rezidență

### 6.3.3 Informare

Mai puțin de doi din zece beneficiari ai sistemului de iluminat public (18%) precizează că ar fi fost informați personal cu privire la drepturile și obligațiile pe care le au cu privire la iluminatul public.

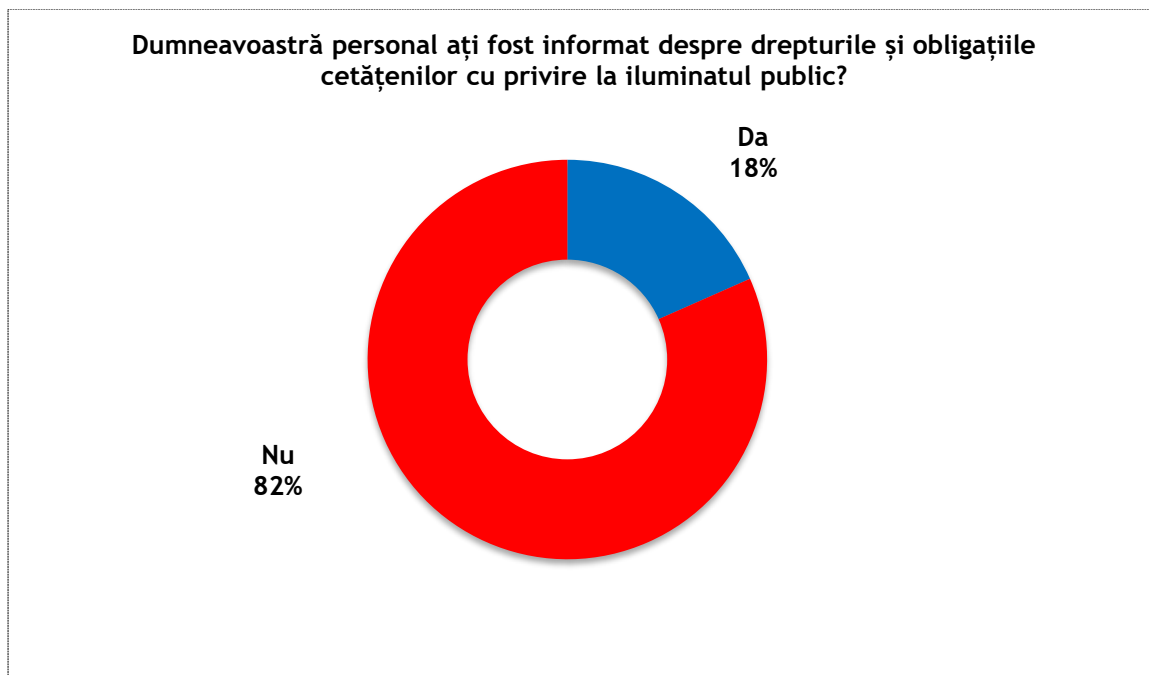


Figura 202. Frecvențe - Dumneavoastră personal ați fost informat despre drepturile și obligațiile cetățenilor cu privire la iluminatul public?

Proporția cea mai mare de respondenți care spun că au fost informați cu privire la drepturile și obligațiile cetățenilor cu privire la iluminatul public se găsesc în regiunea Sud-Muntenia, iar procentul cel mai mic - în București-Ilfov.

		Regiunea de dezvoltare							
		NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
Dumneavoastră personal ați fost informat despre drepturile și obligațiile cetățenilor cu privire la iluminatul public?	Da	22%	13%	33%↑	28%	17%	17%	9%↓	8%↓
	Nu	78%	87%	67%	72%	83%	83%	91%	92%
	(SPONTAN) NR	1%	1%	*	*	*	*	*	*

Tabel 78. Analize - Dumneavoastră personal ați fost informat despre drepturile și obligațiile cetățenilor cu privire la iluminatul public? \* Regiunea de dezvoltare

Intervievații din mediul rural precizează într-o proporție mai mare că au fost informați despre drepturile și obligațiile cetățenilor cu privire la iluminatul public.

		Mediul de rezidență	
		Urban	Rural
Dvs. personal ați fost informat despre drepturile și obligațiile cetățenilor cu privire la iluminatul public?	Da	14%	24%↑
	Nu	86%	76%

Tabel 79. Analize - Dumneavoastră personal ați fost informat despre drepturile și obligațiile cetățenilor cu privire la iluminatul public? \* Mediul de rezidență

În timp ce doar aproape un sfert dintre respondenți menționează că nu s-au informat, din proprie inițiativă, cu privire la drepturile și obligațiile cetățenilor cu privire la iluminatul public, aproximativ trei din zece spun că astfel de informații au obținut accesând aplicații și/sau site-uri de internet, iar o cincime spun că au obținut astfel de informații prin intermediul televiziunilor. Alte surse de informare, precum afișajul local, prietenii, familia, presa scrisă, radio sunt menționate mai puțin frecvent. Informarea de la administrația locală este menționată spontan de 3% dintre intervieuați, iar cea de la operatorul de iluminat public - de 0,5% dintre respondenți.

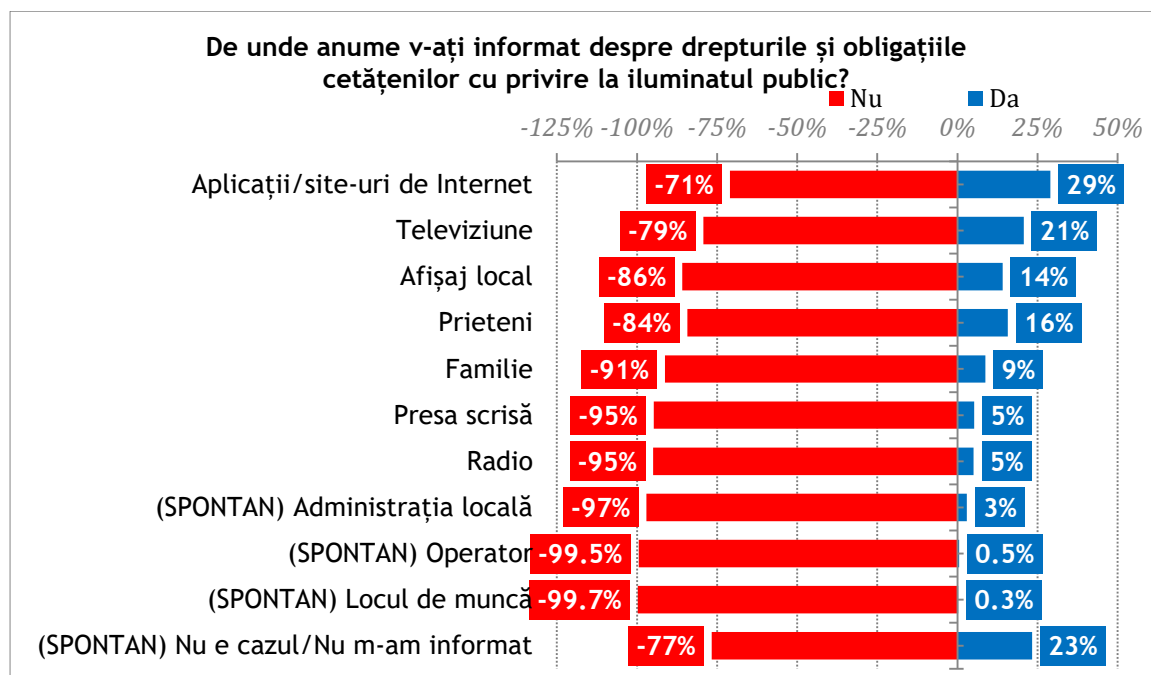


Figura 203. Frevențe - De unde anume v-ați informat despre drepturile și obligațiile cetățenilor cu privire la iluminatul public? Eșantion beneficiari, n = 1264

Nu constatăm diferențe semnificative cu privire la sursele de informare activă pe care le-au accesat respondenții, în funcție de regiunile în care locuiesc.

De unde anume v-ați informat despre drepturile și obligațiile cetățenilor cu privire la iluminatul public?		Regiunea de dezvoltare							
		NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
[Afișaj local]	Nu	83%	86%	73%	90%	94%	87%	87%	91%
	Da	17%	14%	27%↑	10%	6%	13%	13%	9%
[Aplicații/site-uri de Internet]	Nu	71%	72%	77%	75%	63%	68%	67%	74%
	Da	29%	28%	23%	25%	37%	32%	33%	26%
[Televiziune]	Nu	71%	83%	87%	77%	75%	75%	83%	84%

	Da	29%	17%	13%	23%	25%	25%	17%	16%
[Radio]	Nu	94%	94%	98%	96%	96%	95%	95%	93%
	Da	6%	6%	2%	4%	4%	5%	5%	7%
[Presa scrisă]	Nu	94%	95%	95%	92%	97%	93%	97%	95%
	Da	6%	5%	5%	8%	3%	7%	3%	5%
[Familie]	Nu	93%	92%	96%	92%	92%	92%	87%	87%
	Da	7%	8%	4%	8%	8%	8%	13%	13%
[Prietenii]	Nu	89%	82%	87%	78%	79%	86%	82%	87%
	Da	11%	18%	13%	22%	21%	14%	18%	13%
[Administrația locală]	Nu	95%	93%	95%	98%	99%	97%	99%	100%
	Da	5%	7%	5%	2%	1%	3%	1%	0%
[Operator]	Nu	99%	100%	100%	99%	100%	99%	100%	100%
	Da	1%	*	*	1%	*	1%	*	*
[Locul de muncă]	Nu	100%	99%	99.7%	100%	99%	100%	100%	100%
	Da	*	1%	0.3%	*	1%	*	*	*
[(SPONTAN) NC/Nu m-am informat]	Nu	81%	74%	80%	78%	78%	79%	79%	65%
	Da	19%	26%	20%	22%	22%	21%	21%	35%
[(SPONTAN) NR]	Nu	100%	100%	100%	99.7%	100%	99%	100%	100%
	Da	*	*	*	0.3%	*	1%	*	*

Tabel 80. Analize - De unde anume v-ați informat despre drepturile și obligațiile cetățenilor cu privire la iluminatul public? \* Regiunea de dezvoltare

O proporție mai mare de respondenți din mediul rural declară că se informează cu privire la iluminatul public utilizând afișajul local și un procent mai mare de intervievați din mediul urban se informează utilizând aplicații sau site-uri de internet.

De unde anume v-ați informat despre drepturile și obligațiile cetățenilor cu privire la iluminatul public?		Mediul de rezidență	
		Urban	Rural
[Afișaj local]	Nu	91%	80%
	Da	9%	20%↑
[Aplicații/site-uri de Internet]	Nu	67%	76%
	Da	33%↑	24%
[Televiziune]	Nu	76%	83%
	Da	24%	17%

[Radio]	Nu	94%	97%
	Da	6%	3%
[Presa scrisă]	Nu	93%	97%
	Da	7%	3%
[Familie]	Nu	92%	91%
	Da	8%	9%
[Prietenii]	Nu	86%	82%
	Da	14%	18%
[Administrația locală]	Nu	99%	95%
	Da	1%	5%
[Operator]	Nu	99.7%	99%
	Da	0.3%	1%
[Locul de muncă]	Nu	99.8%	99.7%
	Da	0.2%	0.3%
[(NU CITI) Nu e cazul/Nu m-am informat]	Nu	75%	79%
	Da	25%	21%
[(SPONTAN) NR]	Nu	99.9%	99.8%
	Da	0.1%	0.2%

Tabel 81. Analize - De unde anume v-ați informat despre drepturile și obligațiile cetățenilor cu privire la iluminatul public? \* Mediul de rezidență

Aproape trei sferturi dintre respondenți spun că nu au accesat niciodată site-ul operatorului serviciului de iluminat public și doar unul din zece susțin că au accesat acest site în urmă cu o lună sau mai puțin.

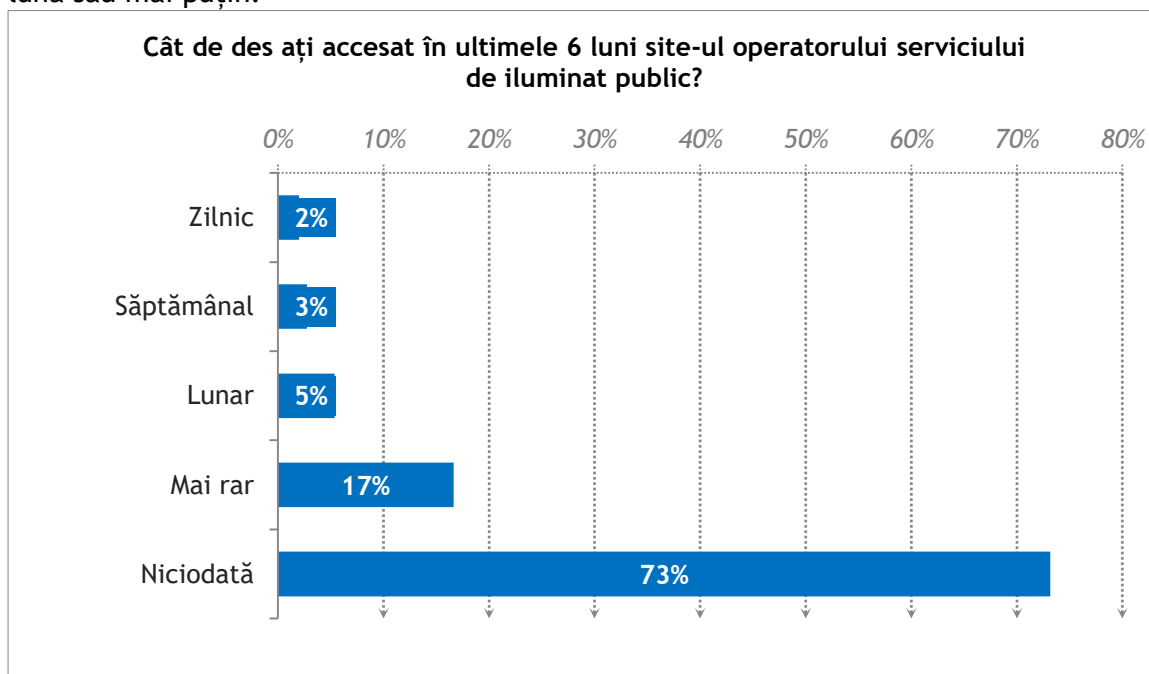


Figura 204. Frecvențe - Cât de des ați accesat în ultimele 6 luni site-ul operatorului serviciului de iluminat public?

Intervievații din regiunea Sud-Est par să fie cei care menționează mai frecvent faptul că nu au accesat niciodată website-ul operatorului serviciului de iluminat public din localitatea lor.

		Regiunea de dezvoltare							
		NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
Cât de des ați accesat în ultimele 6 luni site-ul operatorului serviciului de iluminat public?	Zilnic	0.3%	1%	2%	1%	3%	8%	1%	0.4%
	Săptămânal	4%	1%	5%	0.3%	4%	5%	0.4%	2%
	Lunar	9%	2%	7%	4%	4%	3%	7%	5%
	Mai rar	15%	14%	12%	22%	14%	20%	23%	14%
	Niciodată	72%	82%↑	74%	72%	75%	65%	68%	79%
	(SPONTAN) NR	*	0.3%	*	*	*	*	*	*

Tabel 82. Analize - Cât de des ați accesat în ultimele 6 luni site-ul operatorului serviciului de iluminat public? \* Regiune de dezvoltare

Nu există diferențe semnificative statistic între mediul urban și cel rural cu privire la accesarea site-ului operatorului serviciului de iluminat public.

		Mediul de rezidență	
		Urban	Rural
Cât de des ați accesat în ultimele 6 luni site-ul operatorului serviciului de iluminat public?	Zilnic	1%	3%
	Săptămânal	2%	4%
	Lunar	7%	4%
	Mai rar	17%	16%
	Niciodată	73%	73%

Tabel 83. Analize - Cât de des ați accesat în ultimele 6 luni site-ul operatorului serviciului de iluminat public? \* Mediul de rezidență

Patru din zece intervieuați nu cunosc dacă pe site-ul operatorului serviciului de iluminat public sau al Primăriei există posibilitatea de a-și exprima opinia despre calitatea serviciului, iar alți patru din zece (42%) menționează că știu ca astfel de posibilitate să existe. Mai puțin de doi din zece respondenți susțin că pe aceste site-uri nu există posibilitatea de a-și împărtăși opiniile cu privire la calitatea serviciului.

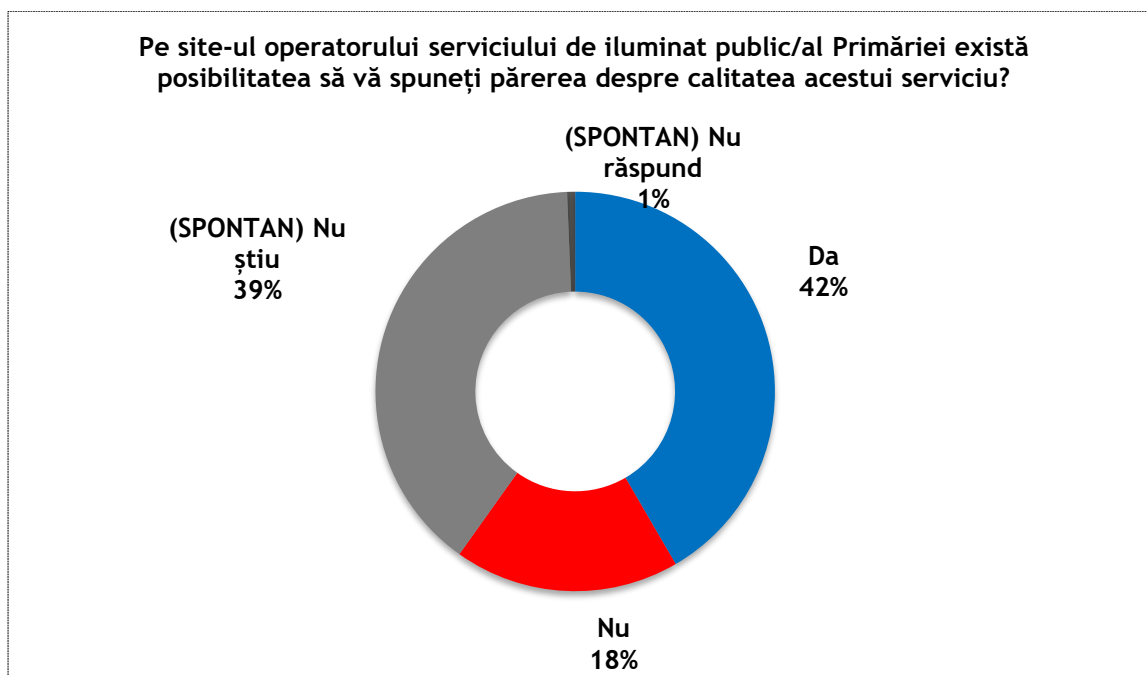


Figura 205. Frecvențe - Pe site-ul operatorului serviciului de iluminat public/al Primăriei există posibilitatea să vă spuneți părerea despre calitatea acestui serviciu?

Nu se constată diferențe semnificative între regiunile de dezvoltare cu privire la percepțiile respondenților referitoare la existența posibilității de a exprima opinii legate de calitatea serviciului de iluminat public, cu excepția celor din regiunea București-Ilfov, unde o proporție mai mică de intervievați spun că nu există această posibilitate, dar o proporție mai mare de respondenți, comparativ cu celelalte regiuni, spun că nu știu dacă astfel de posibilitate există sau nu.

		Regiunea de dezvoltare							
		NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
Pe site-ul operatorului serviciului de iluminat public/al Primăriei există posibilitatea să vă spuneți părerea despre calitatea acestui serviciu?	Da	36%	47%	46%	49%	40%	49%	43%	24%↓
	Nu	22%	11%	16%	19%	23%	19%	20%	17%
	(SPONTAN) NȘ	39%	41%	37%	32%	37%	32%	37%	59%↑
	(SPONTAN) NR	3%	1%	*	0.4%	*	0.4%	*	*

Tabel 84. Analize - Pe site-ul operatorului serviciului de iluminat public/al Primăriei există posibilitatea să vă spuneți părerea despre calitatea acestui serviciu? \* Regiune de dezvoltare

O proporție mai mare de respondenți din mediul rural spun că există posibilitatea de a-și exprima părerea cu privire la calitatea serviciului de iluminat public pe site-ul operatorului, iar un procent mai mare dintre intervievații care locuiesc la oraș spun că nu știu dacă această posibilitate există.

		Mediul de rezidență	
		Urban	Rural
Pe site-ul operatorului serviciului de iluminat public/al Primăriei există posibilitatea să vă spuneți părerea despre calitatea acestui serviciu?	Da	38%	46%↑
	Nu	17%	20%
	(SPONTAN) NȘ	45%↑	33%
	(SPONTAN) NR	*	1%

Tabel 85. Analize - Pe site-ul operatorului serviciului de iluminat public/al Primăriei există posibilitatea să vă spuneți părerea despre calitatea acestui serviciu? \* Regiune de dezvoltare

### 6.3.4 Calitate

Puțin peste nouă din zece intervieuați evaluează pozitiv gradul de acoperire a iluminatului public în localitatea lor. De asemenea, tot nouă din zece respondenți evaluează pozitiv adecvarea iluminatului public. Proporții mai mici de beneficiari ai sistemului de iluminat public evaluează pozitiv continuitatea iluminatului în localitatea lor (80%) sau protejarea mediului de către operatorul sistemului (76%).

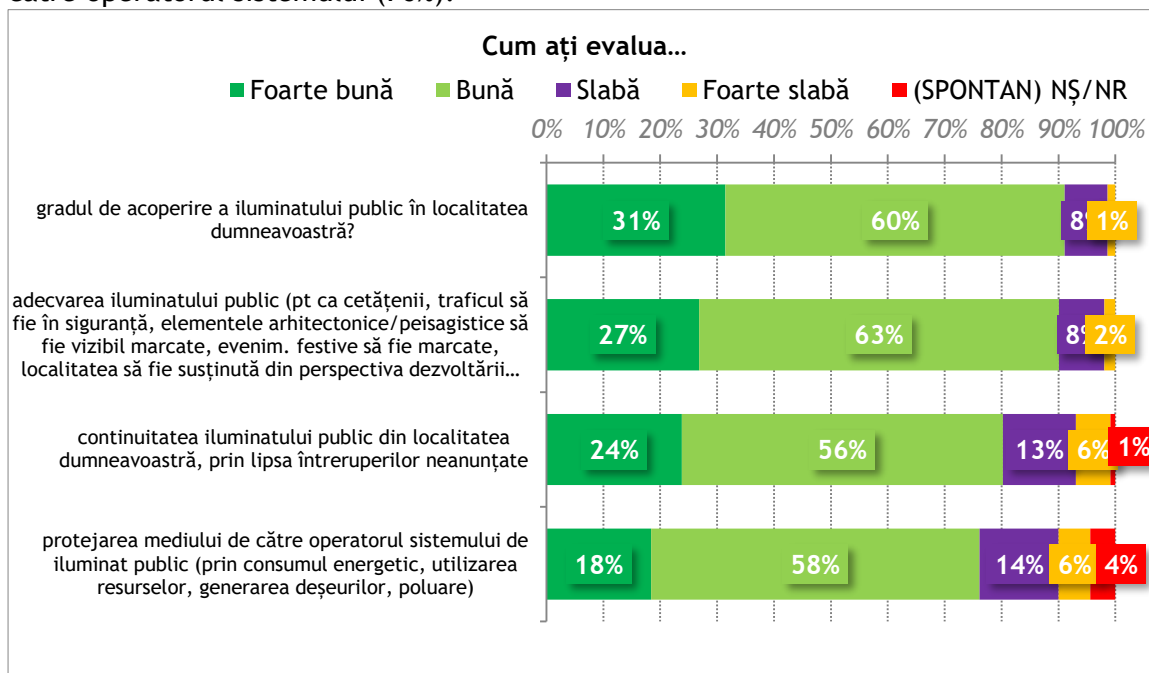


Figura 206. Frecvențe - Cum ați evalua gradul de acoperire, adecvarea iluminatului, continuitatea, protejarea mediului?

Respondenții din regiunea de dezvoltare Centru au evaluează pozitiv în proporții mai mici și negativ în proporții mai mari comparativ cu cei din alte regiuni gradul de acoperire a iluminatului public și continuitatea iluminatului public din localitățile lor.

Cum ați evalua...		Regiunea de dezvoltare							
		NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
[gradul de acoperire a iluminatului public în localitatea dvs.?	F.bună+Bună	90%	92%	94%	96%	92%	91%	86%↓	90%
	Slabă+F.slabă	10%	8%	6%	4%	8%	9%	14%↑	10%
	(SPONTAN) NȘ/NR	*	*	*	0.3%	*	*	*	*
[continuitatea iluminatului public din localitatea dvs., prin lipsa întreruperilor neanunțate]	F.bună+Bună	78%	79%	86%	82%	82%	83%	69%↓	83%
	Slabă+F.slabă	22%	20%	13%	17%	18%	17%	30%↑	13%
	(SPONTAN) NȘ/NR	*	1%	0.4%	1%	*	*	1%	4%

[adecvarea iluminatului public]	F.bună+Bună	89%	88%	85%	93%	88%	95%	88%	90%
	Slabă+F.slabă	11%	12%	14%	5%	9%	5%	12%	10%
	(SPONTAN) NȘ/NR	*	*	1%	2%	4%	0.4%	*	*
[protejarea mediului de către operatorul sistemului de iluminat public]	F.bună+Bună	77%	80%	68%	82%	72%	82%	77%	71%
	Slabă+F.slabă	20%	17%	22%	17%	24%	16%	19%	21%
	(SPONTAN) NȘ/NR	3%	3%	10%	2%	4%	2%	3%	8%

Tabel 86. Analize - Cum ați evalua gradul de acoperire, adecvarea iluminatului, continuitatea, protejarea mediului? \* Regiunea de dezvoltare

Nu există diferențe semnificative între evaluările respondenților din mediile rural și urban cu privire gradul de acoperire a iluminatului public, continuitatea iluminatului public, adecvarea iluminatului sau protejarea mediului de către operatorul sistemului de iluminat public.

Cum ați evalua...		Mediul de rezidență	
		Urban	Rural
[gradul de acoperire a iluminatului public în localitatea dvs.?)	F.bună+bună	91%	92%
	Slabă+F.slabă	9%	8%
[continuitatea iluminatului public din localitatea dvs., prin lipsa întreruperilor neanunțate]	F.bună+bună	81%	80%
	Slabă+F.slabă	18%	20%
	(SPONTAN) NȘ/NR	1%	*
[adecvarea iluminatului public]	F.bună+bună	88%	91%
	Slabă+F.slabă	11%	8%
	(SPONTAN) NȘ/NR	1%	1%
[protejarea mediului de către operatorul sistemului de iluminat public]	F.bună+bună	75%	78%
	Slabă+F.slabă	20%	18%
	(SPONTAN) NȘ/NR	5%	4%

Tabel 87. Analize - Cum ați evalua gradul de acoperire, adecvarea iluminatului, continuitatea, protejarea mediului? \* Mediul de rezidență

Doar 29% dintre respondenți declară că știu de unde ar putea obține informații cu privire la costurile aferente iluminatului public din localitatea lor, restul de șapte din zece persoane necunoscând acest aspect.

**Dumneavoastră personal știți de unde ați putea obține informații cu privire la costurile aferente iluminatului public din localitatea dumneavoastră?**

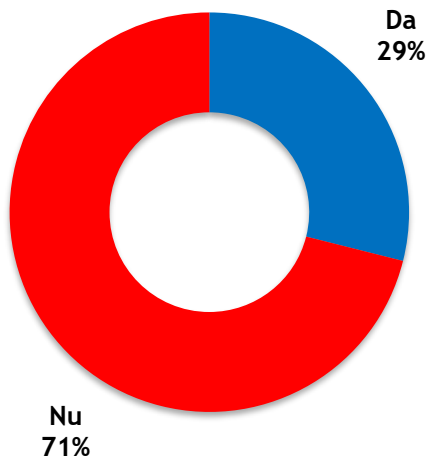


Figura 207. Frecvențe - Dumneavoastră personal știți de unde ați putea obține informații cu privire la costurile aferente iluminatului public din localitatea dumneavoastră?

Participanții la cercetare care locuiesc în regiunea București-Ilfov declară în proporția cea mai mare că nu cunosc de unde ar putea obține informații cu privire la costurile iluminatului public din localitatea în care trăiesc.

		Regiunea de dezvoltare							
		NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
Dvs. personal știți de unde ați putea obține informații cu privire la costurile aferente iluminatului public din localitatea dvs.?	Da	28%	31%	34%	32%	39%	22%	33%	16%
	Nu	72%	69%	66%	68%	61%	77%	66%	83%↑
	(SPONTAN) NR	*	*	*	*	*	1%	1%	1%

Tabel 88. Analize - Dumneavoastră personal știți de unde ați putea obține informații cu privire la costurile aferente iluminatului public din localitatea dumneavoastră? \* Regiunea de dezvoltare

În schimb, nu există diferențe semnificative statistic între respondenții din mediul urban și cei din mediul rural cu privire la acest aspect.

		Mediul de rezidență	
		Urban	Rural
Dumneavoastră personal știți de unde ați putea obține informații cu privire la costurile aferente iluminatului public din localitatea dumneavoastră?	Da	28%	31%
	Nu	72%	69%

Tabel 89. Analize - Dumneavoastră personal știți de unde ați putea obține informații cu privire la costurile aferente iluminatului public din localitatea dumneavoastră? \* Mediul de rezidență

Chiar dacă percepția este că sistemul de iluminat are o bună acoperire, iar nivelul general de satisfacție public este mare, respondenții declară că s-au confruntat și cu nereguli. Conform rezultatelor, 31% dintre respondenți s-au confruntat cu situații în care nu exista lumină sau aceasta era disfuncțională pe străzi, trotuare sau alei pietonale, în timp ce 29% au întâmpinat probleme cu lumina inexistentă sau disfuncțională în trafic.

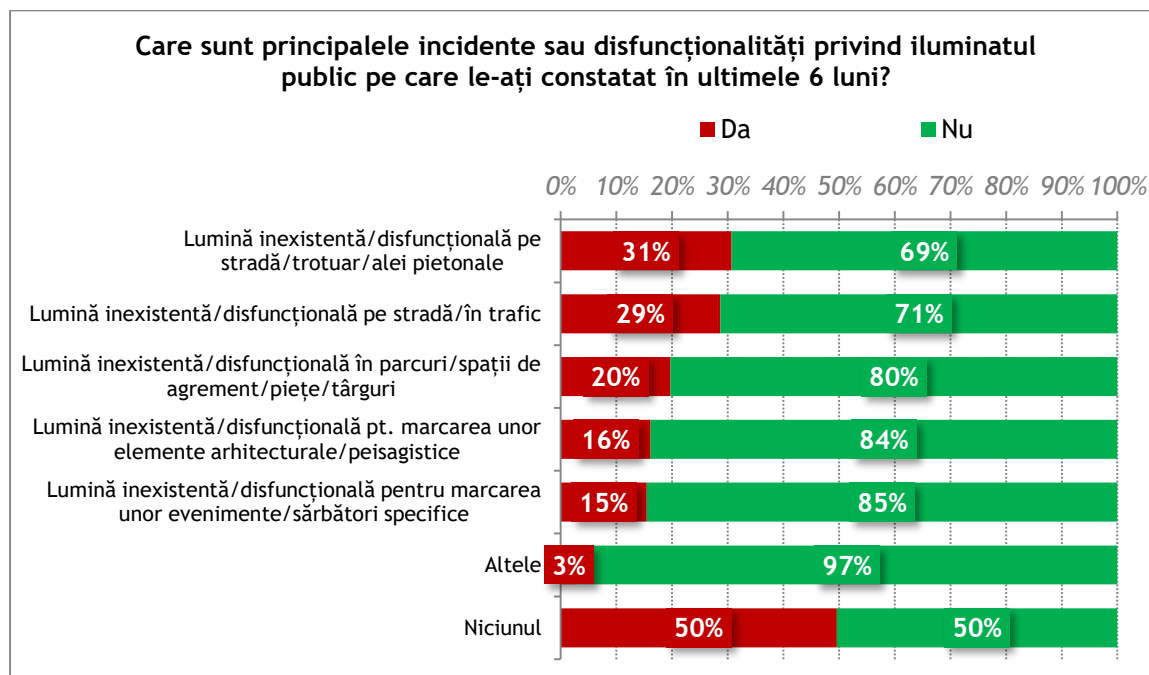


Figura 208. Frecvențe - Care sunt principalele incidente sau disfuncționalități privind iluminatul public pe care le-ați constatat în ultimele 6 luni?

Respondenții din regiunea Vest declară în proporția cea mai mare că nu au întâlnit disfuncționalități cu privire la iluminatul stradal-pietonal, iar cei din regiunea Sud - că nu au întâlnit disfuncționalități cu privire la iluminatul stradal-rutier.

Care sunt principalele incidente sau disfuncționalități privind iluminatul public pe care le-ați constatat în ultimele 6 luni?		Regiunea de dezvoltare							
		NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
[Lumină inexistentă/disfuncțională pe stradă/trotuar/alei pietonale]	Nu	67%	71%	70%	69%	76%↑	71%	68%	66%
	Da	33%	29%	30%	31%	24%	29%	32%	34%
[Lumină inexistentă/disfuncțională pe stradă/în trafic]	Nu	71%	75%	76%↑	71%	73%	73%	67%	64%
	Da	29%	25%	24%	29%	27%	27%	33%	36%
[Lumină inexistentă/disfuncțională pentru marcarea unor elemente arhitecturale/peisagistice]	Nu	84%	90%	82%	82%	90%	86%	79%	81%
	Da	16%	10%	18%	18%	10%	14%	21%	19%

[Lumină inexistentă/disfuncțională în parcuri/spații de agrement/piețe/târguri]	Nu	79%	85%	79%	77%	84%	83%	80%	75%
	Da	21%	15%	21%	23%	16%	17%	20%	25%
[Lumină inexistentă/disfuncțională pentru marcarea unor evenimente/sărbători specifice]	Nu	86%	88%	82%	77%	92%	87%	84%	81%
	Da	14%	12%	18%	23%	8%	13%	16%	19%
[Altele]	Nu	97%	97%	97%	96%	99%	96%	97%	97%
	Da	3%	3%	3%	4%	1%	4%	3%	3%
[NICIUNUL]	Nu	51%	51%	47%	51%	45%	48%	50%	60%
	Da	49%	49%	53%	49%	55%	52%	50%	40%
[(SPONTAN) NR]	Nu	100%	99%	100%	99%	96%	99%	100%	100%
	Da	*	1%	*	1%	4%	1%	*	*

Tabel 90. Analize - Care sunt principalele incidente sau disfuncționalități privind iluminatul public pe care le-ați constatat în ultimele 6 luni? \* Regiunea de dezvoltare

Intervievații care locuiesc în mediul urban menționează disfuncționalități sau incidente în proporții mai mari comparativ cu cei care locuiesc în mediul rural, în special cu privire la iluminatul stradal-rutier și a celui arhitectural.

Care sunt principalele incidente sau disfuncționalități privind iluminatul public pe care le-ați constatat în ultimele 6 luni?	Mediul de rezidență		
	Urban	Rural	
[Lumină inexistentă/disfuncțională pe stradă/trotuar/alei pietonale]	Nu	66%	73%
	Da	34%↑	27%
[Lumină inexistentă/disfuncțională pe stradă/în trafic]	Nu	67%	76%
	Da	33%↑	24%
[Lumină inexistentă/disfuncțională pentru marcarea unor elemente arhitecturale/peisagistice (fântâni arteziene, etc.)]	Nu	80%	89%
	Da	20%↑	11%
[Lumină inexistentă/disfuncțională în parcuri/spații de agrement/piețe/târguri]	Nu	76%	85%
	Da	24%↑	15%
[Lumină inexistentă/disfuncțională pentru marcarea unor evenimente/sărbători specifice]	Nu	85%	84%
	Da	15%	16%
[Altele]	Nu	97%	97%
	Da	3%	3%
[NICIUNUL]	Nu	56%	43%
	Da	44%	57%↑
[(SPONTAN) NR]	Nu	99%	99.7%
	Da	1%	0.3%

Tabel 91. Analize - Care sunt principalele incidente sau disfuncționalități privind iluminatul public pe care le-ați constatat în ultimele 6 luni? \* Mediul de rezidență

Alte incidente sau disfuncționalități menționate cu privire la iluminatul public sunt întreruperi de curent, infrastructură deficitară sau iluminat neadecvat luminozității naturale.

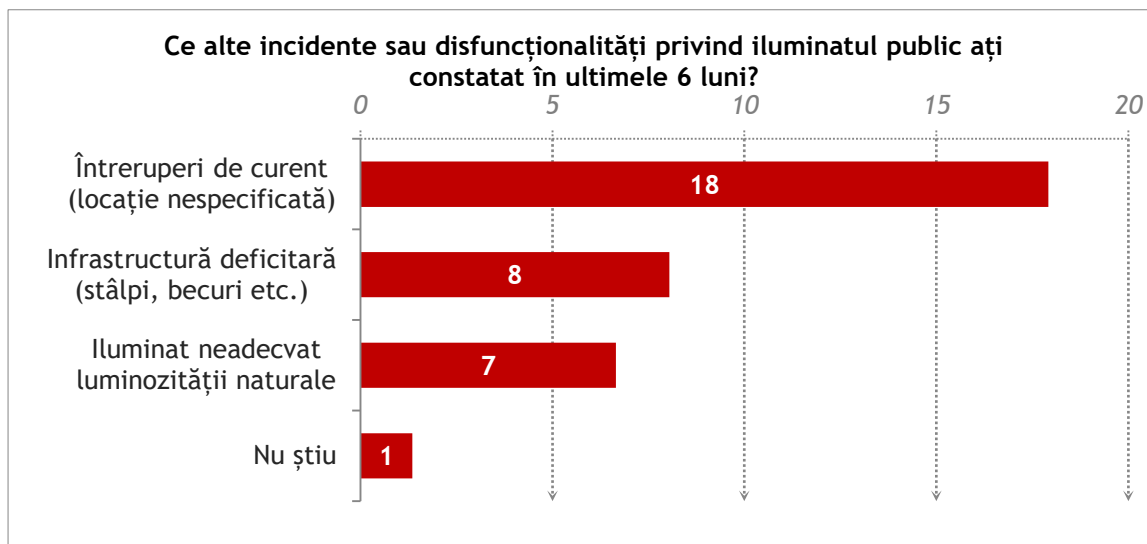


Figura 209. Frecvențe - Ce alte incidente sau disfuncționalități privind iluminatul public ați constatat în ultimele 6 luni? Întrebare filtrată

Lipsa sau disfuncționalitatea luminii stradal-pietonale este menționată drept având o frecvență mai mare comparativ cu celelalte tipuri de incidente, iar cele privind iluminatul ornamental festiv sunt menționate drept având o frecvență mai mică.

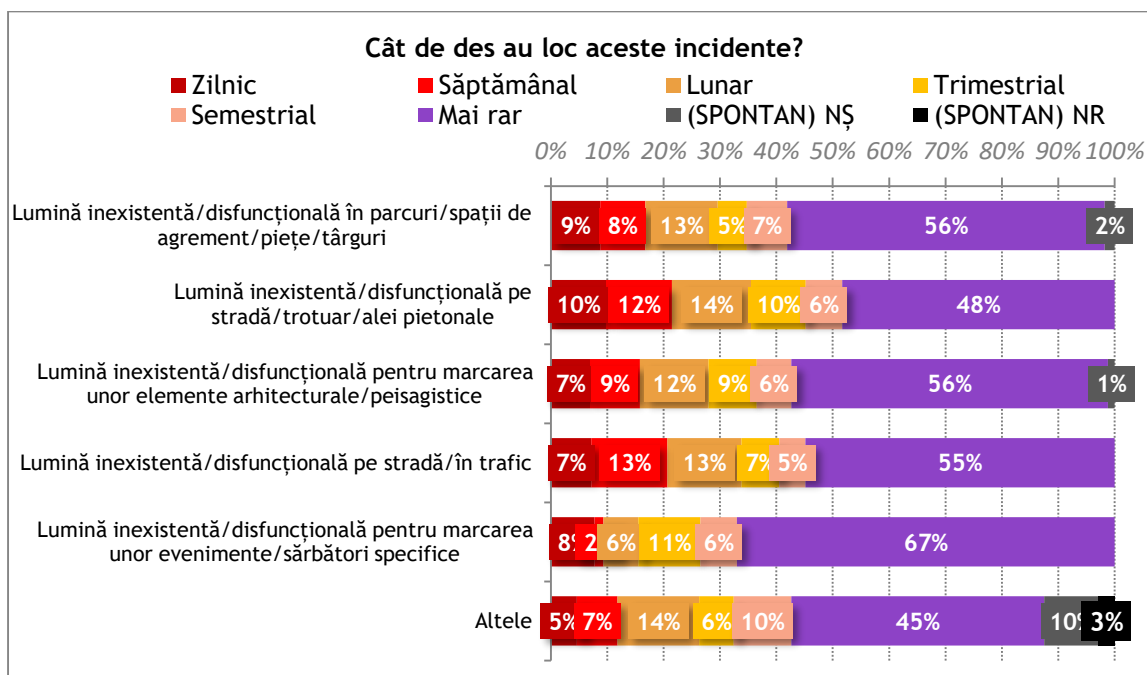


Figura 210. Frecvențe - Cât de des au loc aceste incidente? Întrebare filtrată

În regiunile București-Ilfov și Vest sunt menționate în procente mai mari frecvențe crescute ale incidentelor privind iluminatul stradal pietonal. În regiunea Centru regăsim o proporție mai mare de respondenți care amintesc frecvență crescută (cel puțin semestrială) a incidentelor cu privire la iluminatul stradal-rutier. În plus, intervievații din regiunea București-Ilfov declară în proporții mai mari o incidență crescută a disfuncționalităților cu privire la iluminatul festiv.

Cât de des au loc aceste incidente?		Regiunea de dezvoltare							
		NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
(Lumină inexistentă/disfuncțională pe stradă/trotuar/alei pietonale)	Cel puțin semestrial	44%	52%	54%	36%	69%↑	40%	54%	68%↑
	Mai rar	56%	47%	46%	64%	31%	59%	46%	31%
	NȘ/NR	*	1%	*	*	*	1%	*	1%
(Lumină inexistentă/disfuncțională pe stradă/în trafic)	Cel puțin semestrial	27%	34%	52%	40%	49%	43%	60%↑	53%
	Mai rar	73%	66%	45%	60%	51%	56%	40%	47%
	NȘ/NR	*	*	4%	*	*	1%	*	*
(Lumină inexistentă/disfuncțională pentru marcarea unor elemente arhitecturale/peisagistice)	Cel puțin semestrial	34%	39%	17%	35%	63%↑	45%	55%	61%↑
	Mai rar	66%	58%	80%	65%	37%	53%	45%	37%
	NȘ/NR	*	3%	3%	*	*	2%	*	2%
(Lumină inexistentă/disfuncțională în parcuri/spații de agrement/piețe/târguri)	Cel puțin semestrial	24%	33%	59%	14%	44%	56%	39%	57%
	Mai rar	71%	63%	38%	86%	54%	42%	61%	40%
	NȘ/NR	4%	4%	2%	*	2%	2%	*	2%
(Lumină inexistentă/disfuncțională pentru marcarea unor evenimente/sărbători specifice)	Cel puțin semestrial	15%	25%	28%	25%	35%	30%	41%	60%↑
	Mai rar	85%	75%	72%	75%	65%	68%	57%	40%
	NȘ/NR	*	*	*	*	*	2%	1%	*
(ALTELE)	Cel puțin semestrial	13%	37%	60%	33%	100%	15%	61%	84%
	Mai rar	66%	41%	40%	47%	*	77%	19%	16%
	NȘ/NR	21%	22%	*	20%	*	8%	20%	*

Tabel 92. Analize - Cât de des au loc aceste incidente? \* Regiunea de dezvoltare

Frecvența declarării incidentelor cu privire la iluminatul stradal rutier, arhitectural și festiv este mai mare în mediul urban, comparativ cu mediul rural.

Cât de des au loc aceste incidente?		Mediul de rezidență	
		Urban	Rural
(Lumină inexistentă/disfuncțională pe stradă/trotuar/alei pietonale)	Cel puțin semestrial	52%	50%
	Mai rar	47%	50%
	NȘ+NR	1%	*
(Lumină inexistentă/disfuncțională pe stradă/în trafic)	Cel puțin semestrial	49%↑	39%
	Mai rar	51%	60.5%
	NȘ+NR	1%	0.5%
(Lumină inexistentă/disfuncțională pentru marcarea unor elemente arhitecturale/peisagistice (fântâni arteziene, zone de promenadă, parcuri/grădini, clădiri/monumente))	Cel puțin semestrial	47%↑	33%
	Mai rar	51%	67%
	NȘ+NR	2%	*
(Lumină inexistentă/disfuncțională în parcuri/spații de agrement/piețe/târguri)	Cel puțin semestrial	42%	41%
	Mai rar	56%	57%
	NȘ+NR	2%	2%
(Lumină inexistentă/disfuncțională pentru marcarea unor evenimente/sărbători specifice (Paști, Crăciun, Zilele localității))	Cel puțin semestrial	40%↑	25%
	Mai rar	59%	75%
	NȘ+NR	1%	*
(ALTELE)	Cel puțin semestrial	64%	23%
	Mai rar	18%	69%
	NȘ+NR	18%	8%

Tabel 93. Analize - Cât de des au loc aceste incidente? \* Mediul de rezidență

Proape jumătate dintre respondenți cunosc unde să reclame o situație privind nereguli de funcționare a sistemului de iluminat public din localitatea lor, iar o altă jumătate nu știu unde să se adreseze cu privire la o astfel de problemă.

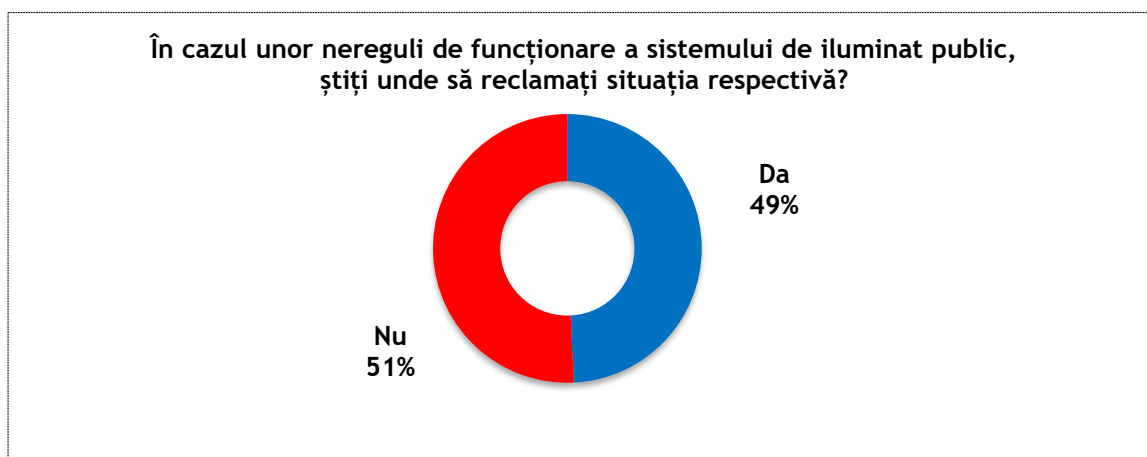


Figura 211. Frecvențe - În cazul unor nereguli de funcționare a sistemului de iluminat public, știți unde să reclamați situația respectivă?

Un procent mai mare de respondenți din regiunea Vest, respectiv de persoane care locuiesc în mediul rural, precizează că au la cunoștință unde se pot adresa în cazul unor nereguli de funcționare a sistemului de iluminat public din localitatea lor.

		Regiunea de dezvoltare							
		NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
În cazul unor nereguli de funcționare a sistemului de iluminat public, știți unde să reclamați situația respectivă?	Da	56%	44%	58%	41%	61%↑	55%	51%	25%
	Nu	44%	56%	42%	59%	39%	45%	48%	73%
	(SPONTAN) NR	*	*	0.3%	*	*	*	1%	1%

Tabel 94. Analize - În cazul unor nereguli de funcționare a sistemului de iluminat public, știți unde să reclamați situația respectivă? \* Regiunea de dezvoltare

Cât de des au loc aceste incidente?		Mediul de rezidență	
		Urban	Rural
În cazul unor nereguli de funcționare a sistemului de iluminat public, știți unde să reclamați situația respectivă?	Da	46%	53%↑
	Nu	54%	47%

Tabel 95. Analize - În cazul unor nereguli de funcționare a sistemului de iluminat public, știți unde să reclamați situația respectivă? \* Mediul de rezidență

Opt din zece respondenți nu au raportat niciodată nereguli operatorului sistemului de iluminat public sau autorității publice locale. 13% dintre participanții la cercetare au raportat astfel de probleme autorității publice locale, iar 9% - operatorului.

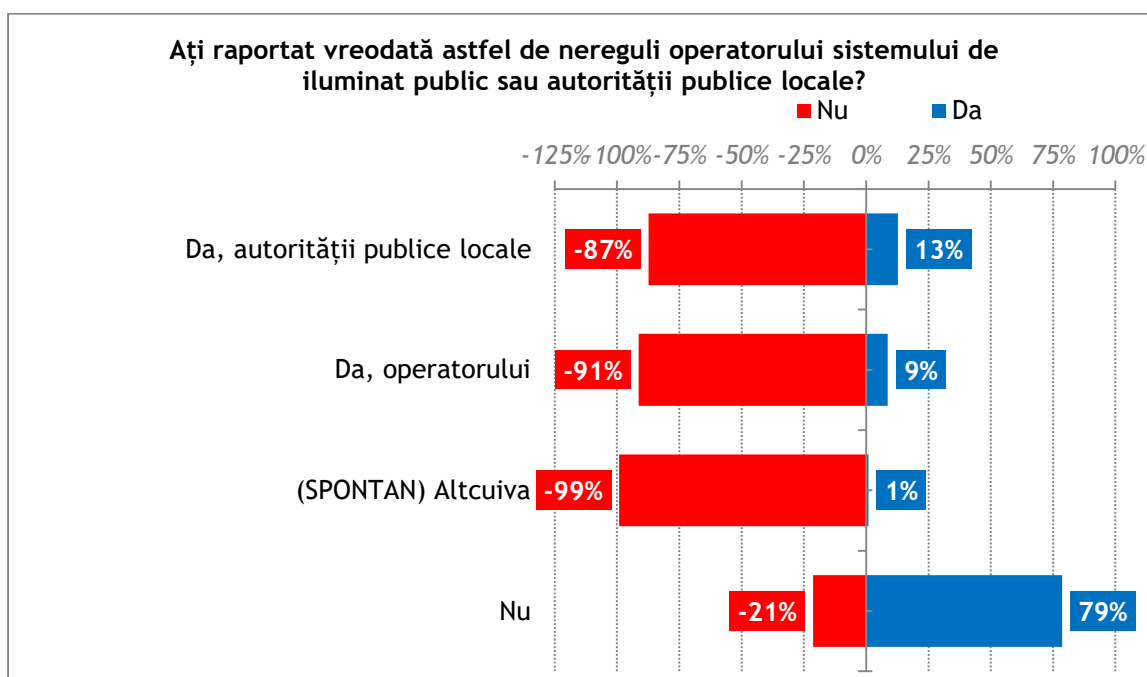


Figura 212. Frecvențe - Ați raportat vreodată astfel de nereguli operatorului sistemului de iluminat public sau autorității publice locale?

Beneficiarii serviciului de iluminat public din regiunea Centru menționează în procente mai mari că nu ar fi raportat niciodată nereguli operatorului sistemului de iluminat public, iar cei din regiunea București-Ilfov - că nu ar fi raportat niciodată nereguli autorității publice locale.

Ați raportat vreodată astfel de nereguli operatorului sistemului de iluminat public sau autorității publice locale?		Regiunea de dezvoltare							
		NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
[Nu]	Nu	20%	18%	25%	19%	19%	19%	30%	18%
	Da	80%	82%	75%	81%	81%	81%	70%	82%
[Da, operatorului]	Nu	91%	90%	92%	91%	91%	93%	94%↑	90%
	Da	9%	10%	8%	9%	9%	7%	6%	10%
[Da, autorității publice locale]	Nu	88%	91%	81%	90%	91%	87%	80%	92%↑
	Da	12%	9%	19%	10%	9%	13%	20%	8%
[Altcuiva]	Nu	99.6%	100%	100%	100%	99%	100%	95%	99%
	Da	0.4%	*	*	*	1%	*	5%	1%

Tabel 96. Analize - Ați raportat vreodată astfel de nereguli operatorului sistemului de iluminat public sau autorității publice locale? \* Regiunea de dezvoltare

Intervievații care locuiesc în mediul rural declară în proporții mai mari că au raportat nereguli autorității publice locale.

Ați raportat vreodată astfel de nereguli operatorului sistemului de iluminat public sau autorității publice locale?		Mediul de rezidență	
		Urban	Rural
[Nu]	Nu	19%	24%
	Da	81%	76%
[Da, operatorului]	Nu	91%	92%
	Da	9%	8%
[Da, autorității publice locale]	Nu	90%	84%
	Da	10%	16%↑
[Altcuiva]	Nu	99%	99.7%
	Da	1%	0.3%

Tabel 97. Analize - Ați raportat vreodată astfel de nereguli operatorului sistemului de iluminat public sau autorității publice locale? \* Mediul de rezidență

Aproape unul din cinci intervievați menționează că problema pe care au raportat-o cu privire la neregulile sistemului de iluminat public a fost rezolvată.

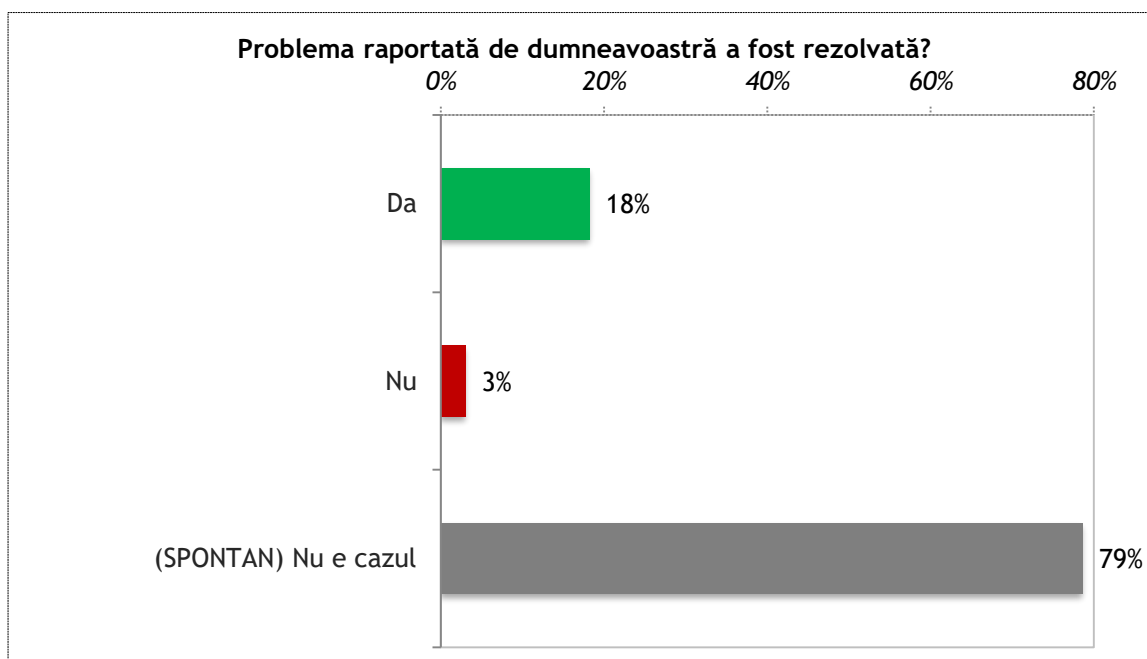


Figura 213. Frecvențe - Problema raportată de dumneavoastră a fost rezolvată?

Nu se constată diferențe semnificative între regiunile de dezvoltare cu privire la rezolvarea problemelor raportate cu privire la sistemul de iluminat public.

		Regiunea de dezvoltare							
		NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
Problema raportată de dumneavoastră a fost rezolvată?	Da	19%	18%	22%	18%	17%	16%	24%	12%
	Nu	1%	1%	4%	2%	3%	3%	6%	5%
	(SPONTAN) NC	80%	82%	75%	81%	81%	81%	70%	82%
	(SPONTAN) NR	0.2%	*	*	*	*	*	*	*

Tabel 98. Analize - Problema raportată de dumneavoastră a fost rezolvată? \* Regiunea de dezvoltare

În schimb, respondenții din mediul rural declară în proporții mai mari că problema pe care au raportat-o a fost rezolvată.

		Mediul de rezidență	
		Urban	Rural
Problema raportată de dumneavoastră a fost rezolvată?	Da	15%	22%↑
	Nu	4%	2%
	(SPONTAN) NC	81%	76%

Tabel 99. Analize - Problema raportată de dumneavoastră a fost rezolvată? \* Mediul de rezidență

Dintre intervievații care au raportat probleme referitoare la sistemul de iluminat public, 86% precizează că aceasta a fost rezolvată.

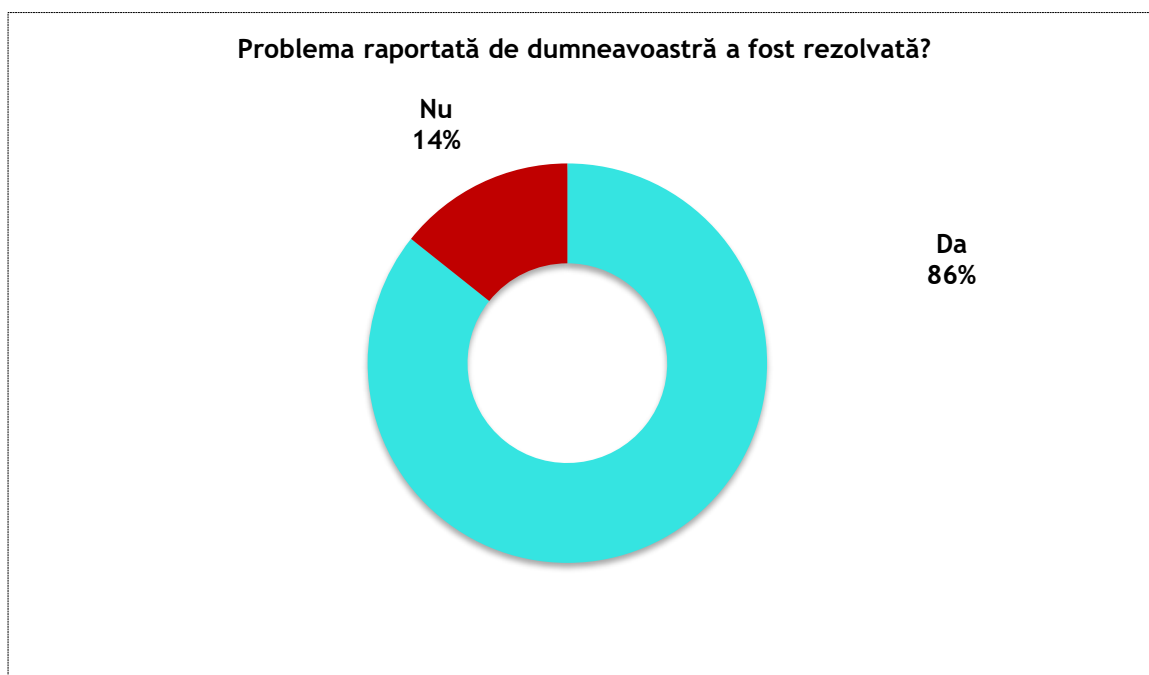


Figura 214. Frecvențe - Problema raportată de dumneavoastră a fost rezolvată? Întrebare filtrată

4% dintre intervieuați spun că problema pe care au raportat-o cu privire la sistemul de iluminat public nu a fost rezolvată sau a fost rezolvată prea târziu.

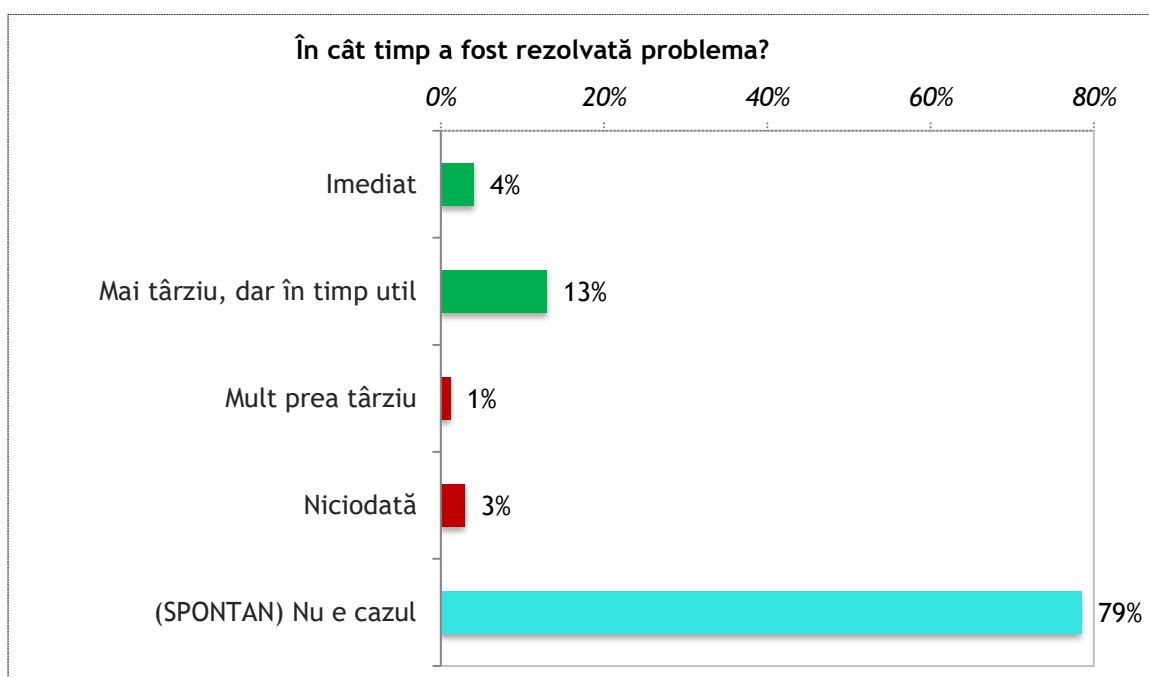


Figura 215. Frecvențe - În cât timp a fost rezolvată problema?

Nu sunt observate diferențe semnificative între regiunile de dezvoltare cu privire la timpul pentru rezolvarea problemelor raportate cu privire la sistemul de iluminat public.

		Regiunea de dezvoltare							
		NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
În cât timp a fost rezolvată problema?	Imediat	28%	30%	18%	33%	16%	6%	17%	8%
	Mai târziu, dar în timp util	56%	56%	68%	52%	57%	76%	62%	55%
	Mult prea târziu	10%	9%	2%	6%	11%	3%	3%	7%
	Niciodată	5%	5%	13%	9%	15%	16%	19%	30%
	(SPONTAN) NR	1%	*	*	*	2%	*	*	*

Tabel 100. Analize - În cât timp a fost rezolvată problema? \* Regiunea de dezvoltare

În vreme ce intervievații care locuiesc la oraș declară în proporții mai mari că problema lor a fost rezolvată mult prea târziu sau niciodată, cei din mediul rural declară în proporții mai mari că problema a fost soluționată imediat sau mai târziu, dar în timp util.

		Mediul de rezidență	
		Urban	Rural
În cât timp a fost rezolvată problema?	Imediat	13%	25%
	Mai târziu, dar în timp util	57%	64%
	Mult prea târziu	8%	3%
	Niciodată	21%	8%
	(SPONTAN) NR	1%	*

Tabel 101. Analize - În cât timp a fost rezolvată problema? \* Mediul de rezidență

94% dintre respondenții care au raportat probleme menționează că problema lor a fost rezolvată imediat sau mai târziu, dar în timp util.

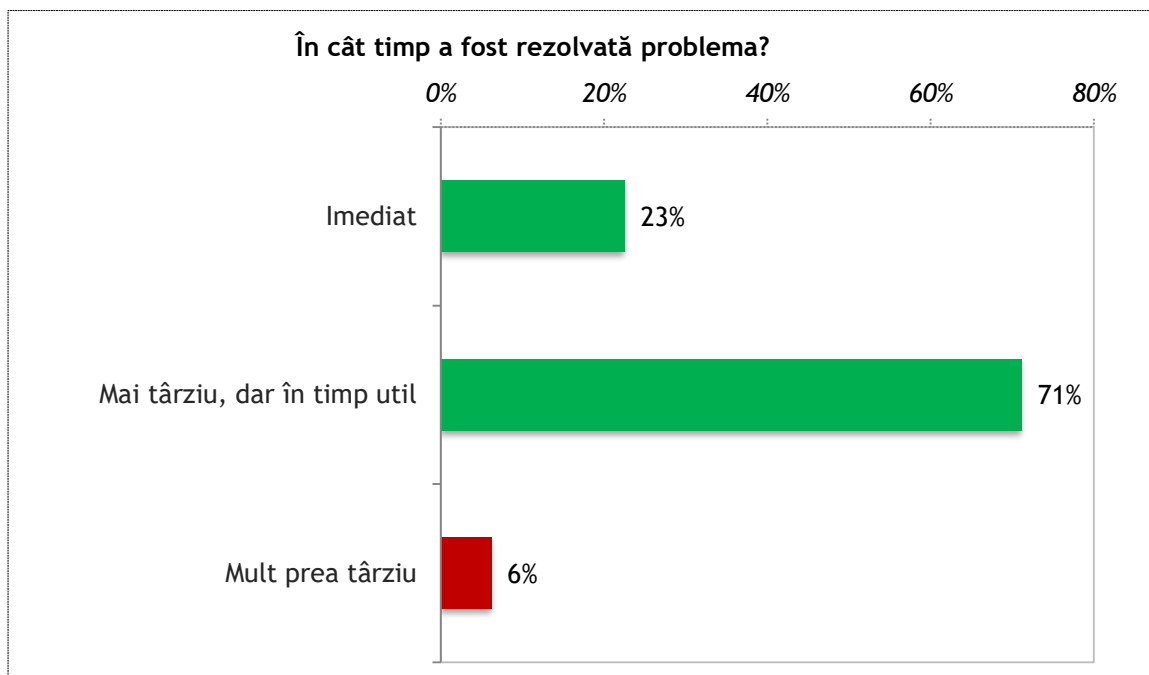


Figura 216. Frecvențe - În cât timp a fost rezolvată problema? Întrebare filtrată

Gradul de satisfacție al respondenților cu privire la interacțiunea cu operatorul sistemului de iluminat public este, în general, ridicat. Astfel, aproape opt din zece respondenți sunt mulțumiți sau foarte mulțumiți cu privire la rezultatele intervențiilor operatorului sistemului de iluminat public în urma solicitărilor cetățenilor, șapte din zece sunt foarte mulțumiți sau mulțumiți cu privire la operativitatea intervenției în cazul reclamării unei nereguli, iar șase din zece - cu privire la ușurința cu care pot lua legătura cu operatorul.

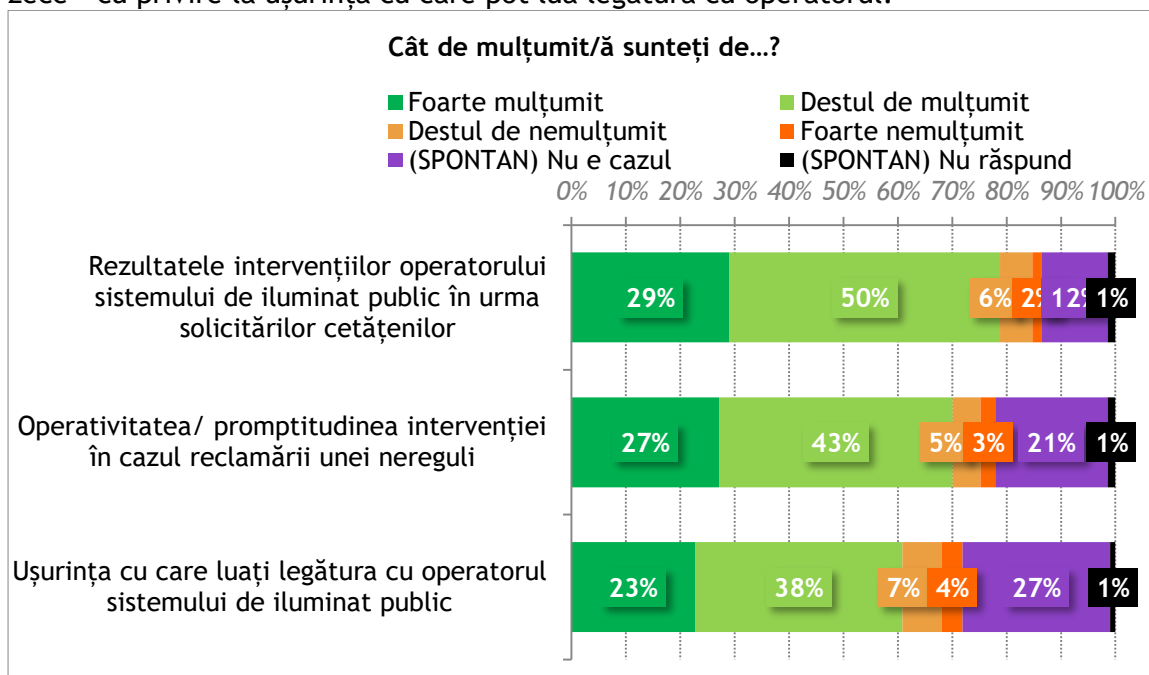


Figura 217. Frecvențe - Cât de mulțumit/ă sunteți de rezultatele intervențiilor, operativitatea, ușurința cu care luați legătura cu operatorul?

Gradul de mulțumire al intervievaților pare mai scăzut în regiunea Sud-Est cu privire la ușurința în a lua legătura cu operatorul sistemului de iluminat public, în regiunea Sud Muntenia cu privire

la operativitatea intervențiilor și în Suv-Vest și București-Ilfov cu privire la rezultatele intervențiilor operatorului sistemului de iluminat public. Aceste diferențe nu sunt, însă, semnificative din punct de vedere statistic.

Cât de mulțumit/ă sunteți de...?		Regiunea de dezvoltare							
		NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
[Ușurința cu care luați legătura cu operatorul sistemului de iluminat public]	F.mulțumit+mulțumit	72%	57%	60%	70%	54%	72%	67%	32%
	Nemulțumit+F.nemulțumit	7%	18%↑	13%	9%	15%	9%	5%	14%
	NC/NR	21%	25%	27%	21%	31%	19%	28%	54%
[Operativitatea/ promptitudinea intervenției în cazul reclamării unei nereguli]	F.mulțumit+mulțumit	78%	71%	67%	75%	73%	78%	69%	50%
	Nemulțumit+F.nemulțumit	5%	6%	15%↑	8%	5%	9%	5%	8%
	NC/NR	17%	23%	18%	16%	22%	13%	27%	42%
[Rezultatele intervențiilor operatorului sistemului de iluminat public în urma solicitărilor cetățenilor]	F.mulțumit+mulțumit	85%	86%↑	79%	83%	76%	84%	76%	60%
	Nemulțumit+F.nemulțumit	7%	3%	8%	11%	5%	6%	10%	11%
	NC/NR	8%	11%	13%	6%	19%	9%	14%	29%

Tabel 102. Analize - Cât de mulțumit/ă sunteți de rezultatele intervențiilor, operativitatea, ușurința cu care luați legătura cu operatorul? \* Regiunea de dezvoltare

Respondenții din mediul rural se declară satisfăcuți în proporții mai mari cu privire la toate aspectele investigate, comparativ cu cei din mediul urban.

Cât de mulțumit/ă sunteți de...?		Mediul de rezidență	
		Urban	Rural
[Ușurința cu care luați legătura cu operatorul sistemului de iluminat public]	F.mulțumit+Mulțumit	52%	71%↑
	Nemulțumit+F.nemulțumit	14%	8%
	NC+NR	34%	21%
[Operativitatea/ promptitudinea intervenției în cazul reclamării unei nereguli]	F.mulțumit+Mulțumit	63%	79%↑
	Nemulțumit+F.nemulțumit	9%	7%
	NC+NR	29%	15%
[Rezultatele intervențiilor operatorului sistemului de iluminat public în urma solicitărilor cetățenilor]	F.mulțumit+Mulțumit	73%	86%↑
	Nemulțumit+F.nemulțumit	9%	6%
	NC+NR	18%	8%

Tabel 103. Analize - Cât de mulțumit/ă sunteți de rezultatele intervențiilor, operativitatea, ușurința cu care luați legătura cu operatorul? \* Mediul de rezidență

### 6.3.5 Accesibilitate

Aproape nouă din zece respondenți (88%) au percepția că în comunitatea lor, sistemul de iluminat public este accesibil tuturor cetățenilor, indiferent de zona unde aceștia locuiesc.

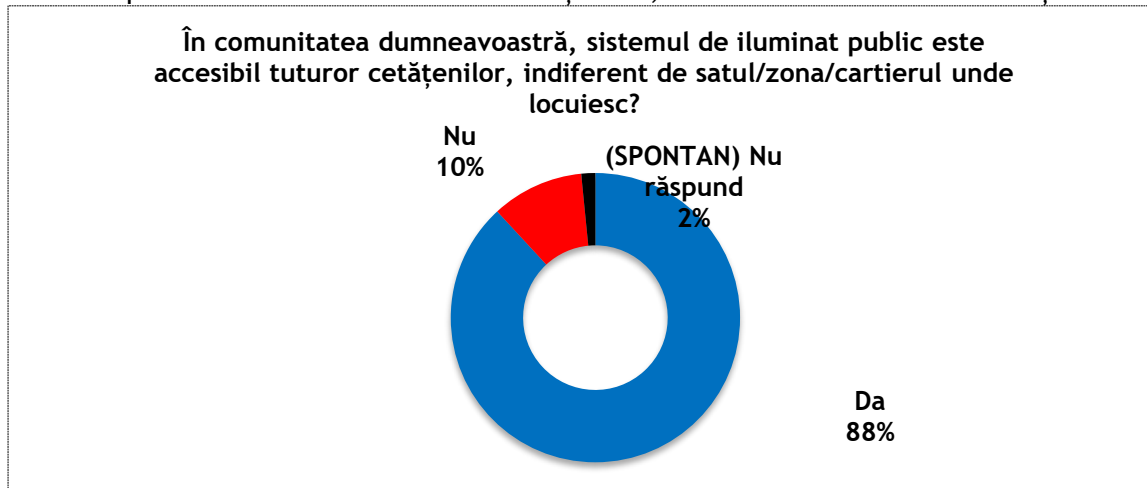


Figura 218. Frecvențe - În comunitatea dumneavoastră, sistemul de iluminat public este accesibil tuturor cetățenilor, indiferent de satul/zona/cartierul unde locuiesc?

Accesibilitatea sistemului de iluminat public este percepută similar în toate regiunile de dezvoltare și în toate mediile de rezidență fără să existe diferențe semnificative cu privire la acest aspect.

		Regiunea de dezvoltare							
		NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
În comunitatea dvs., sistemul de iluminat public este accesibil tuturor cetățenilor, indiferent de satul/zona/cartierul unde locuiesc?	Da	86%	89%	90%	84%	91%	89%	87%	88%
	Nu	12%	9%	9%	15%	7%	10%	11%	9%
	(SPONTAN) NR	2%	1%	0.5%	2%	2%	1%	2%	3%

Tabel 104. Analize - În comunitatea dumneavoastră, sistemul de iluminat public este accesibil tuturor cetățenilor, indiferent de satul/zona/cartierul unde locuiesc? \* Regiunea de dezvoltare

		Mediul de rezidență	
		Urban	Rural
În comunitatea dumneavoastră, sistemul de iluminat public este accesibil tuturor cetățenilor, indiferent de satul/zona/cartierul unde locuiesc?	Da	88%	88%
	Nu	9%	11%
	(SPONTAN) NR	2%	1%

Tabel 105. Analize - În comunitatea dumneavoastră, sistemul de iluminat public este accesibil tuturor cetățenilor, indiferent de satul/zona/cartierul unde locuiesc? \* Mediul de rezidență

17% dintre cei care au fost intervievați menționează că în localitatea lor există zone în care trăiesc persoane din grupuri vulnerabile și care nu au acces la sistemul de iluminat public.

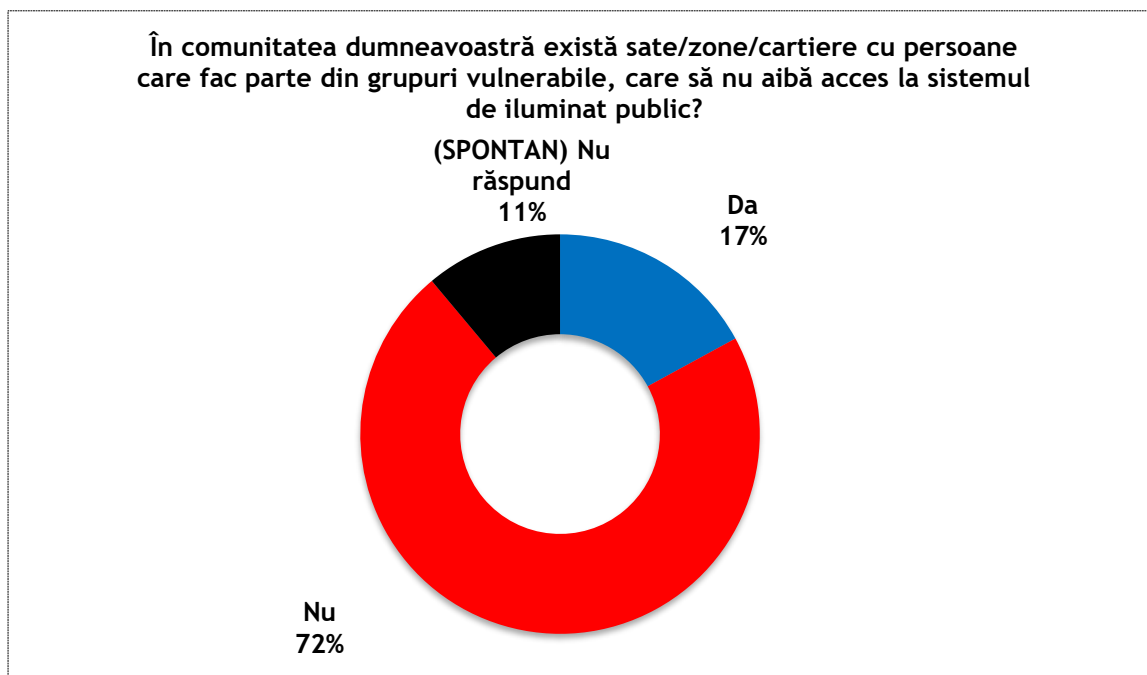


Figura 219. Frecvențe - În comunitatea dumneavoastră există sate/zone/cartiere cu persoane care fac parte din grupuri vulnerabile, care să nu aibă acces la sistemul de iluminat public?

Intervievații din regiunea Centru declară în proporții mai mari că în comunitățile lor există zone cu persoane care fac parte din grupuri vulnerabile, care nu au acces la sistemul de iluminat public, iar cei din regiunea Vest declară același lucru într-o proporție mai mică, în comparație cu restul regiunilor.

		Regiunea de dezvoltare							
		NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
În comunitatea dvs. există sate/zone/cartiere cu persoane care fac parte din grupuri vulnerabile, care să nu aibă acces la sistemul de iluminat public?	Da	17%	20%	14%	20%	7%	14%	24%↑	18%
	Nu	76%	65%	74%	72%	81%	78%	66%	63%
	(SPONTAN) NR	7%	15%	12%	7%	11%	8%	10%	19%

Tabel 106. Analize - În comunitatea dumneavoastră există sate/zone/cartiere cu persoane care fac parte din grupuri vulnerabile, care să nu aibă acces la sistemul de iluminat public? \* Regiunea de dezvoltare

În schimb, nu există diferențe semnificative statistic între respondenții din mediul rural și cel urban cu privire la aceste aspecte.

		Mediul de rezidență	
		Urban	Rural
În comunitatea dumneavoastră există sate/zone/cartiere cu persoane care fac parte din grupuri vulnerabile, care să nu aibă acces la sistemul de iluminat public?	Da	16%	19%
	Nu	71%	73%
	(SPONTAN) NR	14%	8%

Tabel 107. Analize - În comunitatea dumneavoastră există sate/zone/cartiere cu persoane care fac parte din grupuri vulnerabile, care să nu aibă acces la sistemul de iluminat public? \* Mediul de rezidență

### 6.3.6 Recomandare

Mai mult de patru din zece intervievați declară că ar recomanda, cu siguranță, sistemul de iluminat public din localitatea lor și altor persoane. De altfel, media recomandărilor, pe o scală de la 0 la 10, unde 0 înseamnă „cu siguranță nu aș recomanda” și 10 - „cu siguranță aș recomanda” este de 8,42.

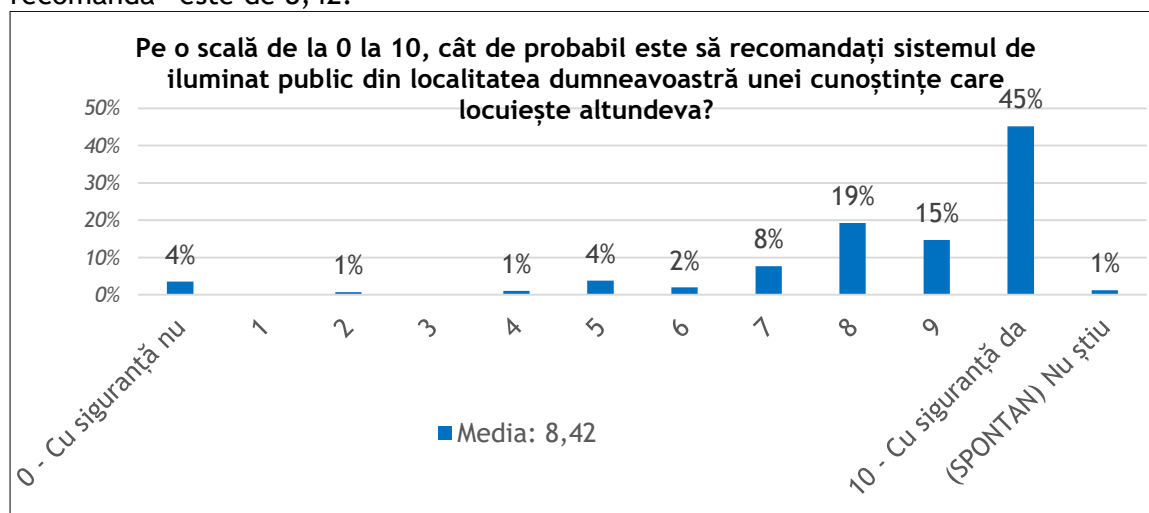


Figura 220. Frecvențe - Pe o scală de la 0 la 10, cât de probabil este să recomandați sistemul de iluminat public din localitatea dumneavoastră unei cunoștințe care locuiește altundeva?

Cu excepția respondenților din regiunea Centru, care par mai puțin dispuși să recomande sistemul de iluminat public din localitatea lor unor alte persoane, nu se constată diferențe semnificative între regiunile de dezvoltare cu privire la acest subiect.

		Regiunea de dezvoltare							
		NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
Pe o scală de la 0 la 10, cât de probabil este să recomandați sistemul de iluminat public din localitatea dvs. unei cunoștințe care locuiește altundeva?	Mai degrabă nu (1-4)	4%	9%	4%	6%	5%	5%	11%↑	5%
	Poate (5-7)	6%	6%	5%	1%	8%	3%	5%	14%
	Mai degrabă da (8-10)	90%	86%	91%	92%	88%	92%	84%↓	82%

Tabel 108. Analize - Pe o scală de la 0 la 10, cât de probabil este să recomandați sistemul de iluminat public din localitatea dumneavoastră unei cunoștințe care locuiește altundeva? \* Regiunea de dezvoltare

Respondenții din mediul rural sunt mai dispuși să recomande sistemul de iluminat public din localitatea lor unei alte persoane.

		Mediul de rezidență	
		Urban	Rural
Pe o scală de la 0 la 10, cât de probabil este să recomandați sistemul de iluminat public din localitatea dumneavoastră unei cunoștințe care locuiește altundeva?	Mai degrabă nu (1-4)	6%	6%
	Poate (5-7)	17%	10%
	Mai degrabă da (8-10)	77%	84%↑

Tabel 109. Analize - Pe o scală de la 0 la 10, cât de probabil este să recomandați sistemul de iluminat public din localitatea dumneavoastră unei cunoștințe care locuiește altundeva? \* Mediul de rezidență

În timp ce aproape o treime dintre respondenți sunt mulțumiți de sistemul de iluminat din localitatea lor și nu au sugestii de îmbunătățiri, 13% dintre participanții la cercetare consideră că ar trebui că intensitatea luminozității ar trebui crescută în localitatea lor; alte sugestii menționate mai frecvent țin de modernizarea sistemului de iluminat (prin înlocuirea lămpilor sau a becurilor, dar și prin implementarea de sisteme mai eficiente, inteligente), precum și de extinderea iluminatului în alte zone. Beneficiarii sistemului de iluminat public din localitățile lor care au participat la cercetare au avut și alte sugestii, cum ar fi: adaptarea iluminatului în funcție de lumina naturală, mentenanța sistemului, modernizarea rețelei, iluminarea trecerilor de pietoni, promptitudinea operatorului privind intervențiile, comunicarea mai bună cu operatorul sau reducerea costurilor. 16% dintre intervievați nu au răspuns la întrebare.

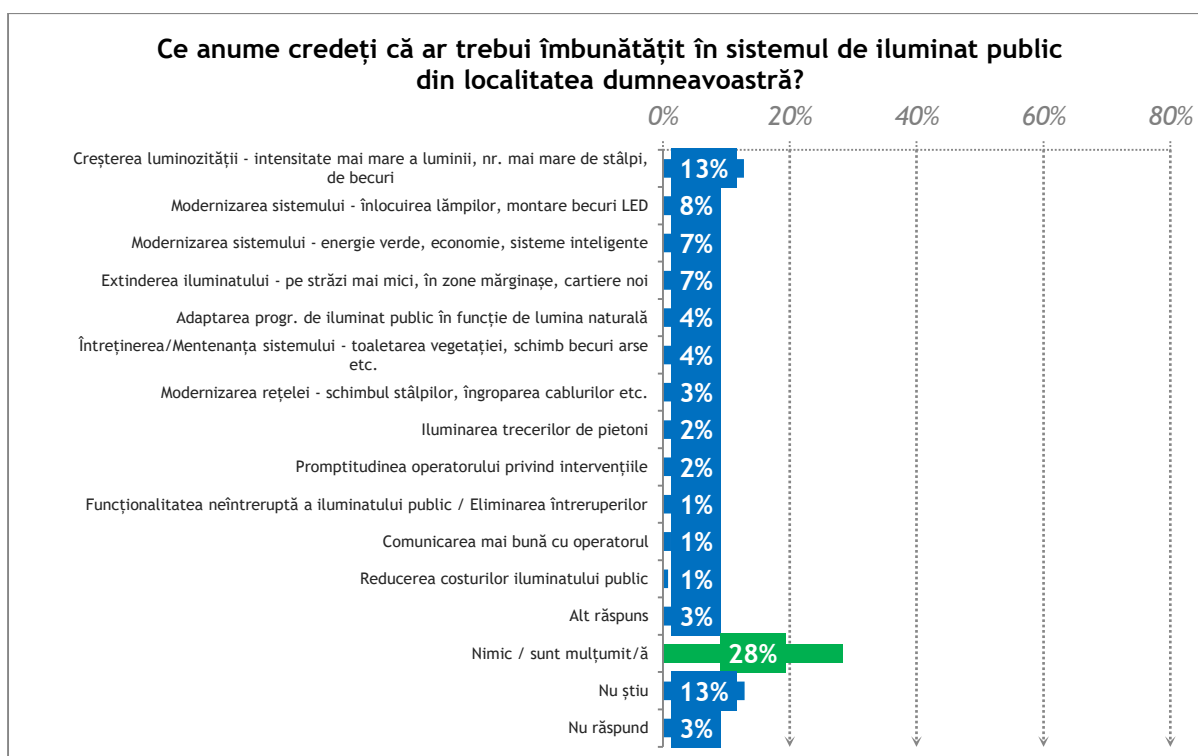


Figura 221. Ce anume credeți că ar trebui îmbunătățit în sistemul de iluminat public din localitatea dumneavoastră? Întrebare deschisă, cu răspunsuri codificate

### 6.3.7 Structura eșantionului

Jumătate dintre beneficiarii sistemului de iluminat public participanți la cercetare sunt de gen masculin și jumătate - de gen feminin.

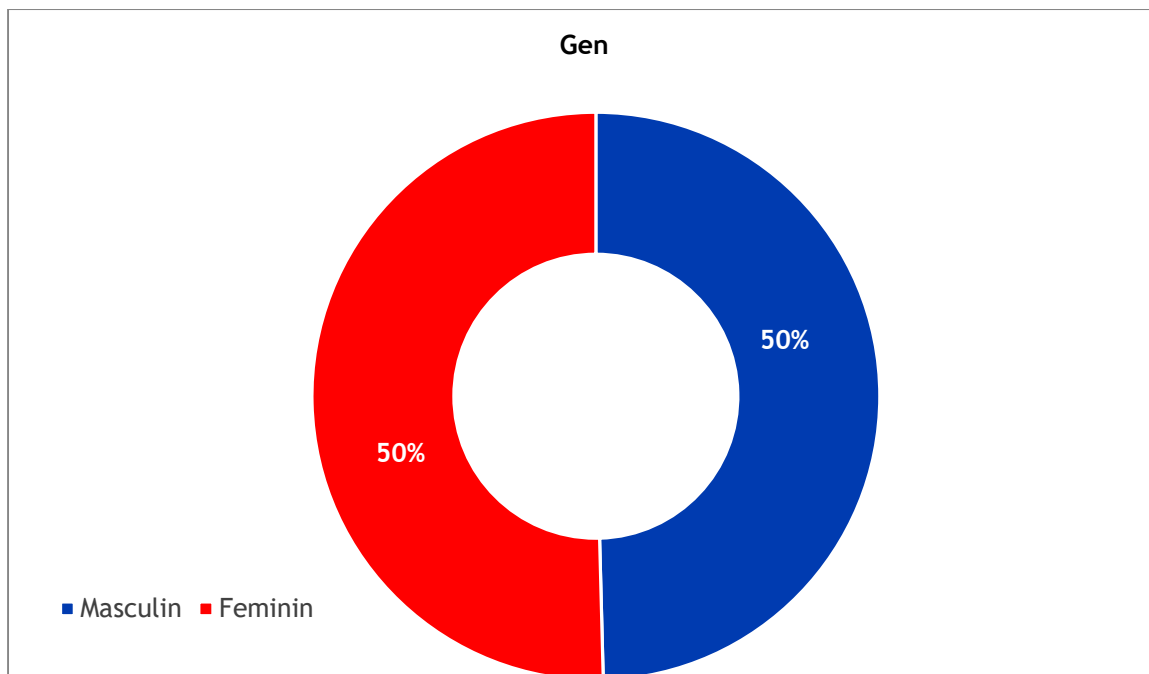


Figura 222. Frecvențe - Genul respondentului

Aproape un sfert dintre respondenți au vârsta cuprinsă între 18 și 34 de ani sau peste 65 de ani și puțin peste un sfert au vârstele între 35-49 ani, respectiv 50-64 ani.

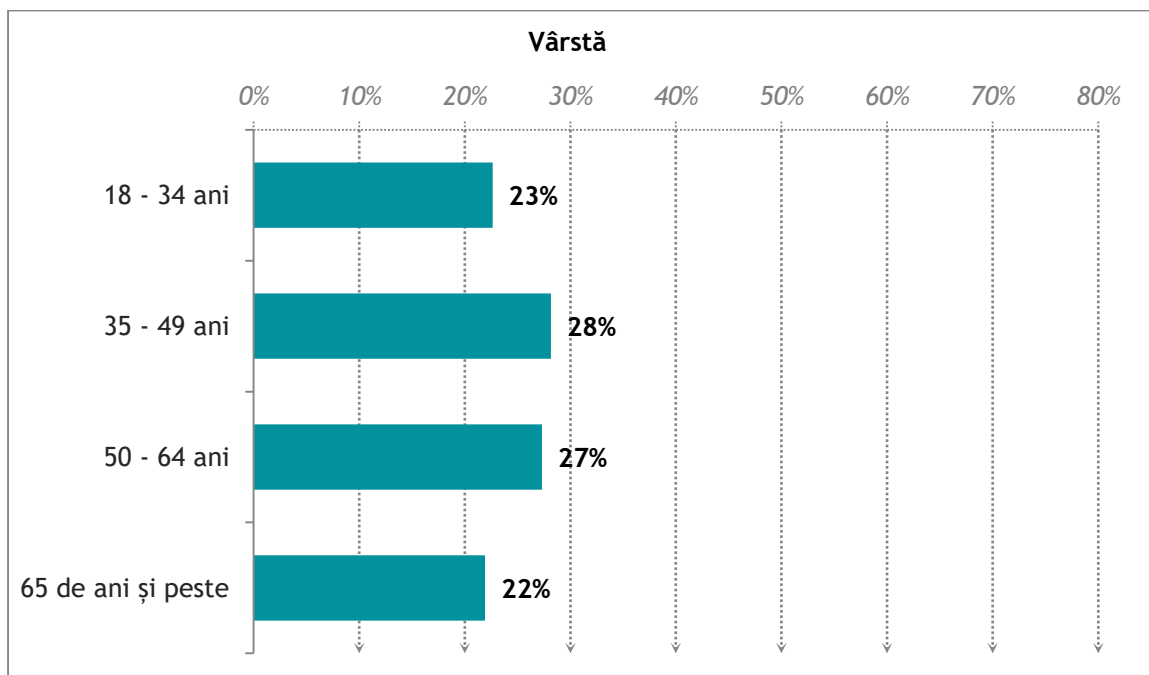


Figura 223. Frecvențe - Vârsta respondentului

Dintre respondenți, jumătate au terminat liceul sau o școală postliceală, iar aproape o treime au absolvit școala gimnazială; unul din cinci participanți la cercetare are studii superioare.

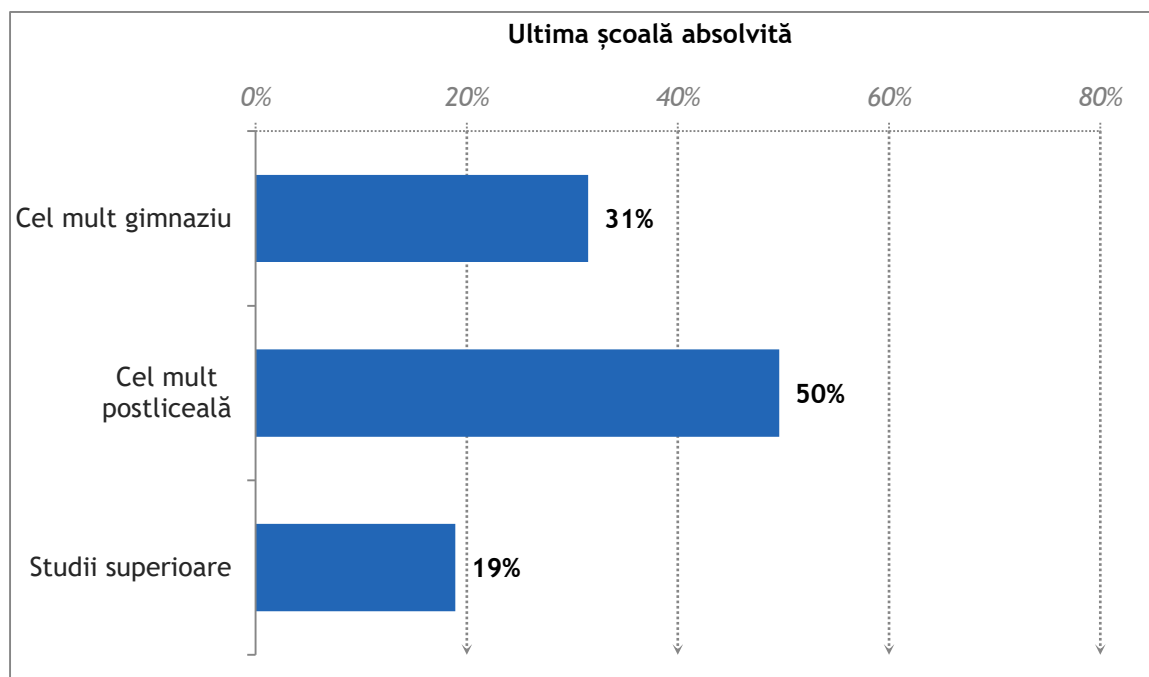


Figura 224. Frecvențe - Ultima școală absolvită

O jumătate dintre beneficiarii sistemului de iluminat public din localitatea lor declară că veniturile le sunt potrivite, adică le pot asigura nevoile, însă nu asigură realizarea de economii. O altă cincime dintre intervieuați menționează că au venituri mici, care le asigură cu greu nevoile, iar 13% spun că veniturile lor sunt foarte mici. O proporție mai mică de respondenți, 12%, susțin că veniturile le sunt mari, permițându-le atât asigurarea nevoilor, cât și realizarea de economii.

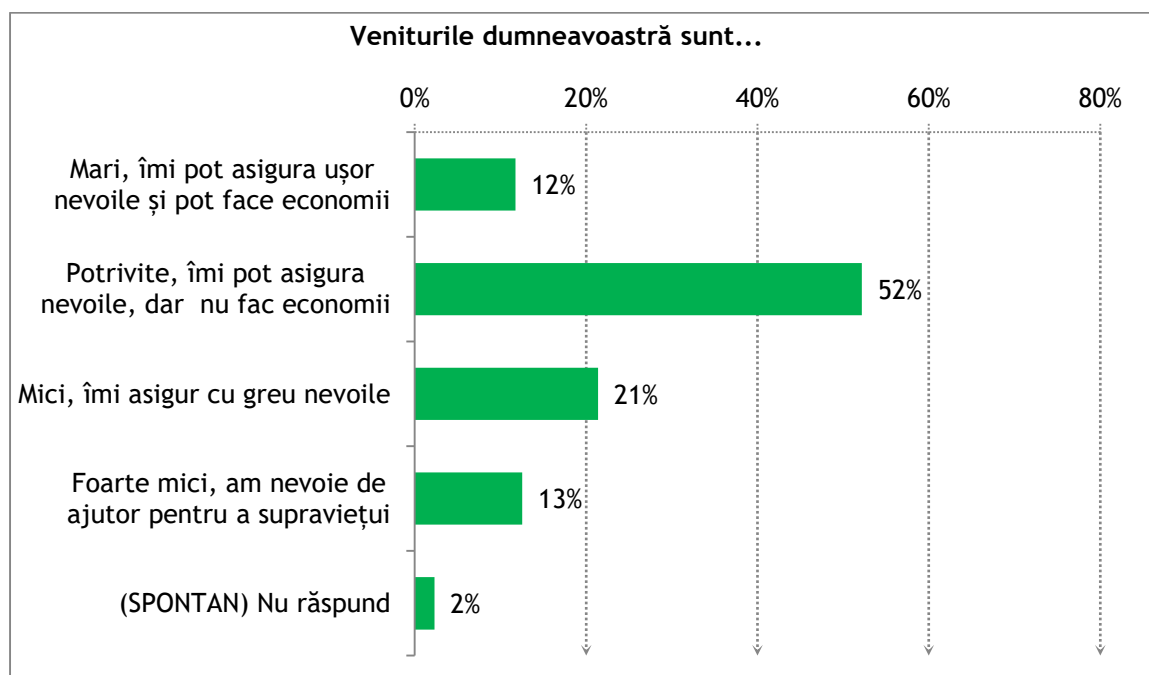


Figura 225. Frecvențe - Veniturile dumneavoastră sunt...

45% dintre participanții la cercetare sunt angajați, 28% - sunt pensionari, 16% - casnici. Restul intervievaților fac parte din mai multe categorii: elevi/studenti, șomeri, liber profesioniști sau au alte ocupații. 1% dintre intervievați nu a dorit să răspundă la întrebarea privind statutul ocupațional.

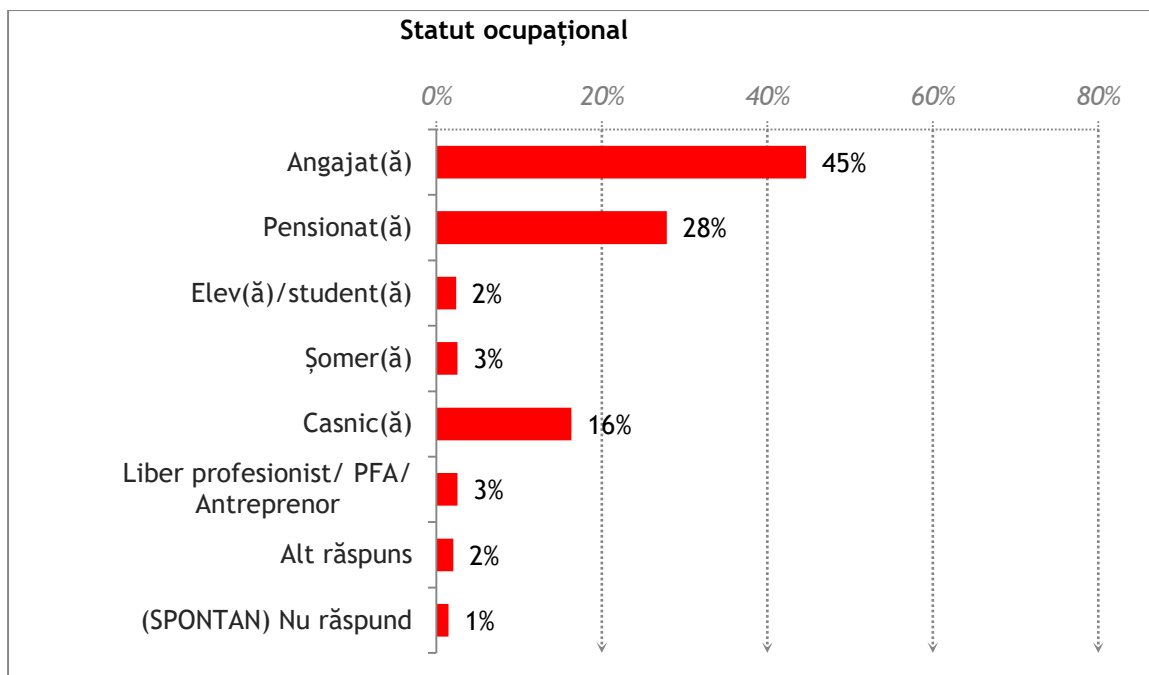


Figura 226. Frecvențe - Statut ocupațional

Puțin peste jumătate dintre participanții de cercetare locuiesc în mediul urban (54%), iar restul de 46% - în mediul rural.

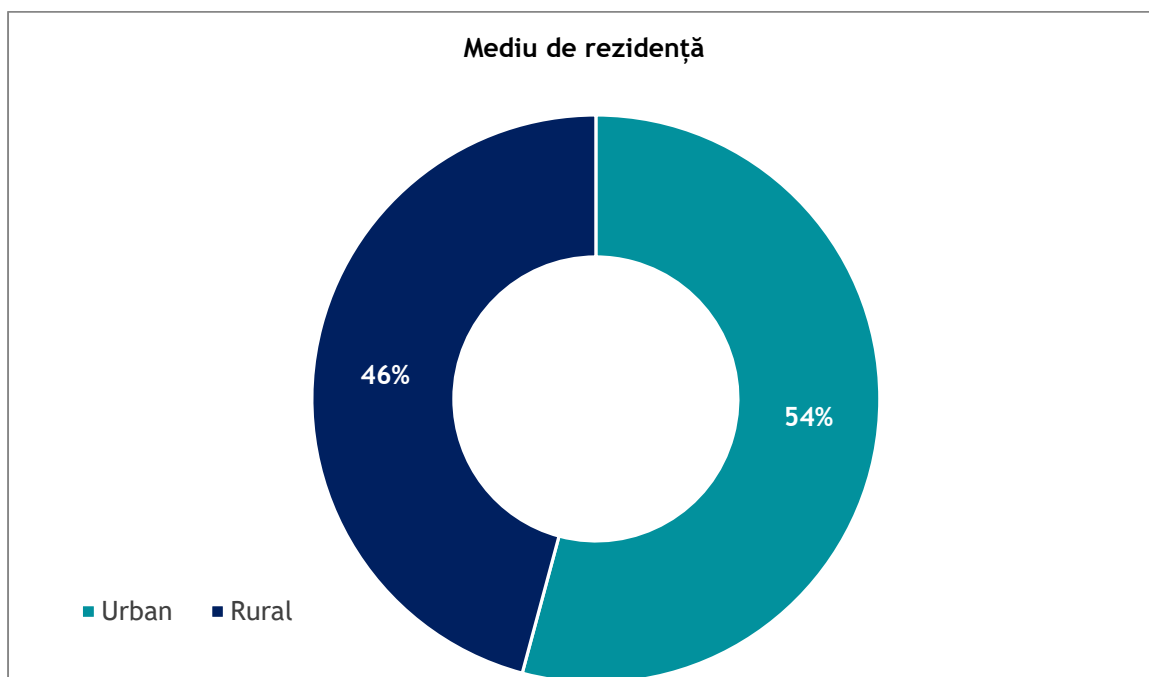


Figura 227. Frecvențe - Mediu de rezidență

Eșantionul de beneficiari ai sistemului de iluminat public din localitățile lor a fost format din respondenți din regiunea Nord-Est - 15%, din regiunea Sud-Est - 12%, regiunea Sud-Muntenia - 14%, Sud-Vest - 10%, Vest = 9%, Nord-Vest - 14%, Centru - 13% și București-Ilfov - 13%.

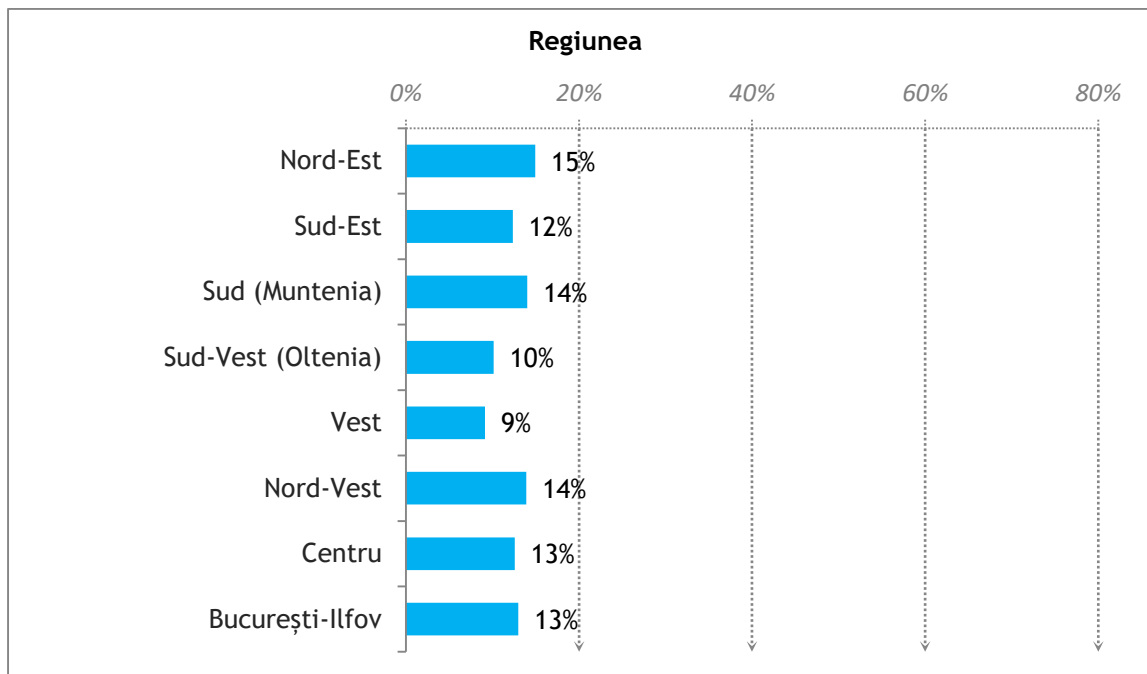


Figura 228. Frecvențe - Regiunea de dezvoltare

## 7 Raport - Alimentarea cu gaze naturale

### 7.1 REZUMAT

#### Comportament de utilizator

Respondenții anchetei sociologice au fost selectați, printr-o procedură de screening doar dintre cei care au locuința racordată la rețeaua de alimentare cu gaze naturale din localitatea lor iar datele sunt reprezentative pentru populația din locuințele din România racordate la rețeaua de gaze naturale.

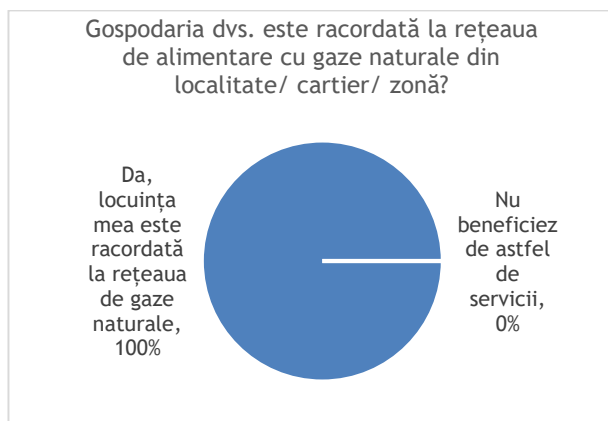


Figura 106. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1107

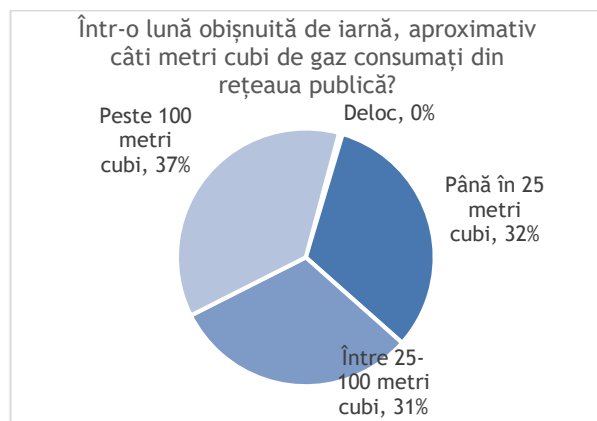


Figura 107. Eșantion total; Ponderat: bază n = 1107

Consumul declarat pe gospodărie nu este mare; doar 37% dintre respondenți declară consum peste 100 metri cubi pe luna.

#### Evaluare generală

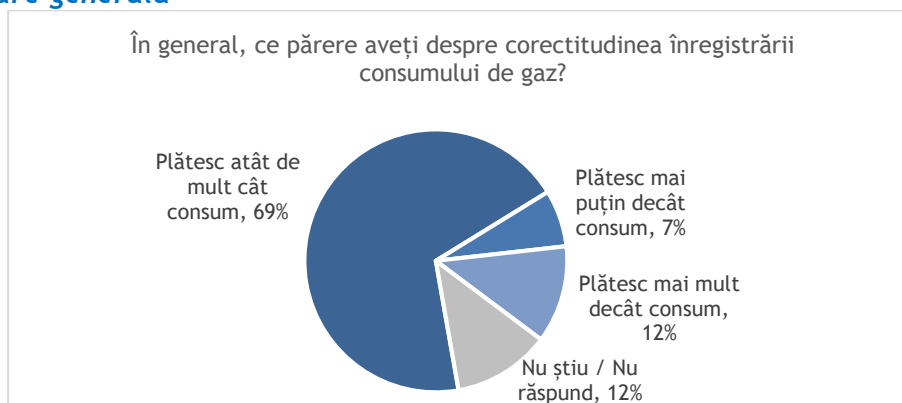


Figura 229. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1106

Majoritatea respondenților folosesc gazul din rețeaua publică în primul rând pentru gătit (96%) și pentru încălzirea locuinței (86%). Gospodăriile din zona București-Ilfov folosesc gazul pentru încălzirea locuinței într-o măsură mai mică decât cei din celelalte zone de dezvoltare iar cei din regiunea de Vest într-o măsură mai mare decât cei din celelalte zone.

Peste două treimi dintre respondenți sunt de părere că înregistrarea consumului de gaz este corectă și că plătesc atât cât consumă. Din acest punct de vedere nu sunt diferențe semnificative între regiunile de dezvoltare ale României.

Majoritatea respondenților plătesc gazul pe platforme online dedicate (39%) sau la stații self pay din localitate (32%). Puțini respondenți declară că plătesc gazul la casieria companiei de gaz (17%). Respondenții din regiunea de dezvoltare Nord-Vest utilizează semnificativ mai mult

platformele de plată online decât restul regiunilor iar respondenții din regiunea Sud-Est utilizează semnificativ mai mult automatele de plată decât cei din celelalte regiuni.

Respondenții declară, în proporție covârșitoare de 90%, că au o părere bună și foarte bună despre furnizorul lor de gaze naturale.

Respondenții consideră că principalul responsabil pentru starea actuală a rețelei de distribuție a gazului din localitatea lor este în primul rând furnizorul de gaz (74%), în al doilea rând Primarul (28%), Guvernul (27%) și Consiliul local (26%). Cei din regiunea Sud-Vest consideră mai mult decât cei din celelalte regiuni ca Primarul, Consiliul local și Guvernul sunt responsabili pentru starea actuală a rețelei de gaze, conform datelor din tabelul de mai jos.

Sursele principale de informare pentru diversele comunicări ale furnizorului de gaz natural sunt pagina de verso a facturii (58%), Internetul (50%), sediul companiei de gaz (30%) și televiziunea (29%) iar acesta este un comportament uniform, nediferențiat între regiunile de dezvoltare ale României. Cu toate acestea, site-urile furnizorilor de gaz nu sunt accesate prea des, doar o treime (30%) dintre respondenți accesează lunar aceste site-uri. Doar respondenții din regiunea centru accesează aceste site-uri lunar semnificativ mai des (39%) decât cei din celelalte regiuni.

### Informare

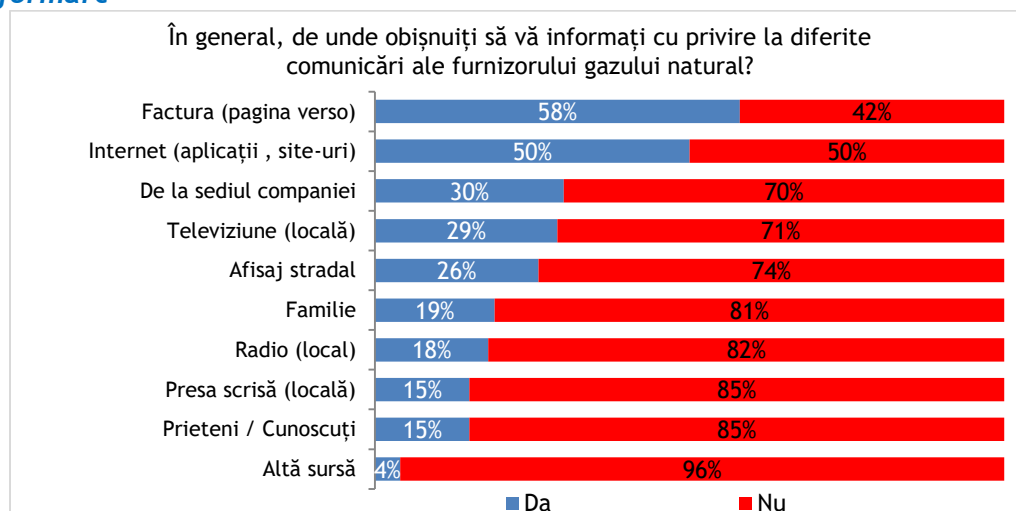


Figura 230. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1106

Trei sferturi dintre respondenți pretind că știu în ce unități de măsură este înregistrat consumul de gaz natural pe factură, 45% susțin că este exprimat în metri cubi iar 28% susțin că este exprimat în kilowați. Aproape un sfert dintre respondenți susțin că știu cum se face pe factură conversia din mc de gaz în kw.

Două treimi (68%) dintre respondenți declară că știu cum să procedeze în cazul unei avarii la rețeaua de gaze dar doar 13% au declarat vreodată astfel de incidente companiei de gaz. Doar respondenții din regiunea Sud-Vest declară într-o măsură semnificativ mai mică (56%) decât cei din celelalte regiuni că știu cum să procedeze în cazul unei avarii la rețeaua de gaze.

Incidentele declarate au fost raportate în primul rând furnizorului de gaze (89%) iar problema a fost rezolvată prompt în 79% dintre cazuri.

Majoritatea respondenților (83%) nu cunosc care este prețul plafonat de gaze naturale pentru clienții casnici și nu există nicio diferență între regiunile de dezvoltare din acest punct de vedere.

## Calitate

Calitatea gazului furnizat în rețeaua publică este percepută ca bună și foarte bună (84%) și nu sunt diferențe semnificative între regiunile țării. 59% dintre respondenți au o părere bună și foarte bună despre felul în care se asigură protecția mediului de către furnizorul gazului natural dar 34% dintre respondenți nu se pot pronunța.

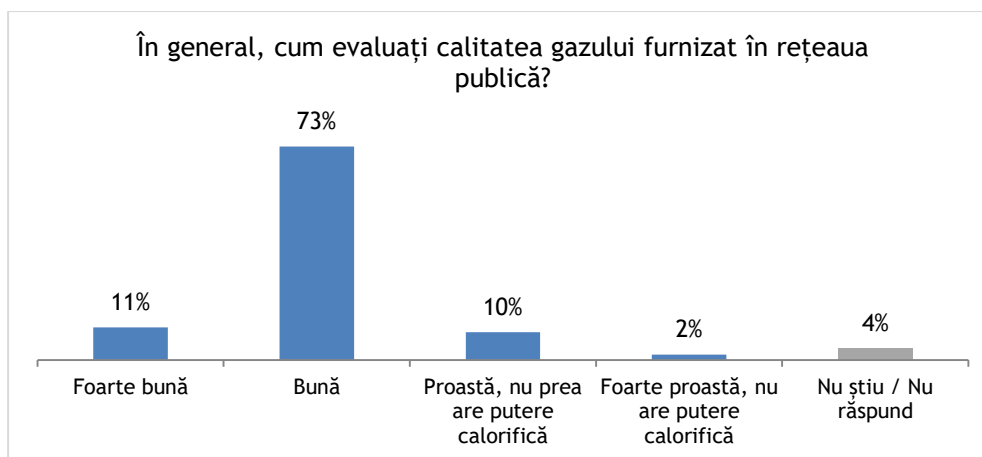


Figura 231. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1106

## Accesibilitate

Cetățenii se declară destul de mulțumiți de sistemul de încasare a facturilor (92%), modul în care furnizorul de gaz comunică cu cetățenii (66%), ușurința cu care se poate lua legătura cu furnizorul de gaz natural (62%), amabilitatea angajaților (62%). Respondenții se declară cel mai nemulțumiți față de tarifele practicate (39%) și de modul de calcul al facturii în kw(16%).

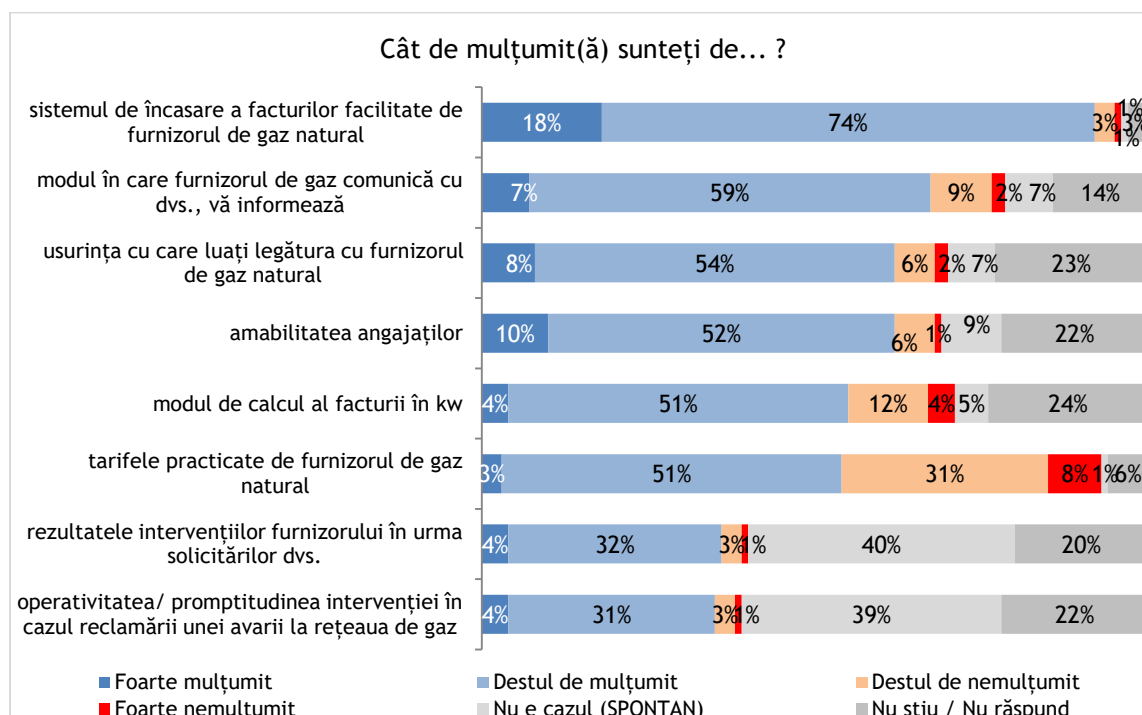


Figura 232. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1106

Respondenții din Nord Vest sunt mai nemulțumiți decât cei din celelalte regiuni în ceea ce privește ușurința cu care se ia legătura cu furnizorul de gaz natural iar cei din București-Ilfov

sunt mai mulțumiți decât cei din celelalte regiuni în ceea ce privește tarifele practicate de furnizorul de gaz natural.

Cei mai mulți dintre respondenți (27%) cred ca nu e cazul să se schimbe nimic în ceea ce privește serviciul de alimentare cu gaze naturale. O parte importantă dintre respondenți (17%) privesc scăderea tarifelor ca o îmbunătățire a acestui serviciu iar restul cred că trebuie aduse îmbunătățiri în ceea ce privește calitatea gazului, putere calorica si presiune mai buna, informare mai buna a populației si o comunicare mai buna, modernizarea instalațiilor si a infrastructurii și nu în ultimul rând simplificarea facturii, a modului de calcul, sa rămână consumul în mc.

## 7.2 METODOLOGIE

**Volumul eșantionului:** 1106 utilizatori ai sistemului public de alimentare cu gaze naturale 18+, la nivel național

**Tipul eșantionului:** Simplu, aleatoriu, RDD

**Reprezentativitate:** Eroare maximă tolerată:  $\pm 2,7\%$  Eșantion utilizatori - N=1106

**Metoda:** CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing)

**Perioadă de desfășurare:** 19 iunie - 06 iulie 2023

## 7.3 PREZENTAREA REZULTATELOR

### 7.3.1 Comportament de utilizator

Consumul declarat pe gospodărie nu este mare; doar 37% dintre respondenți declară consum peste 100 metri cubi pe lună.

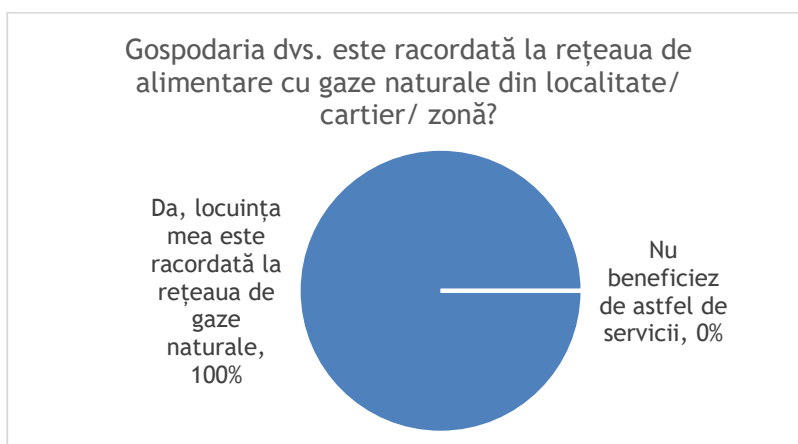


Figura 233. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1106

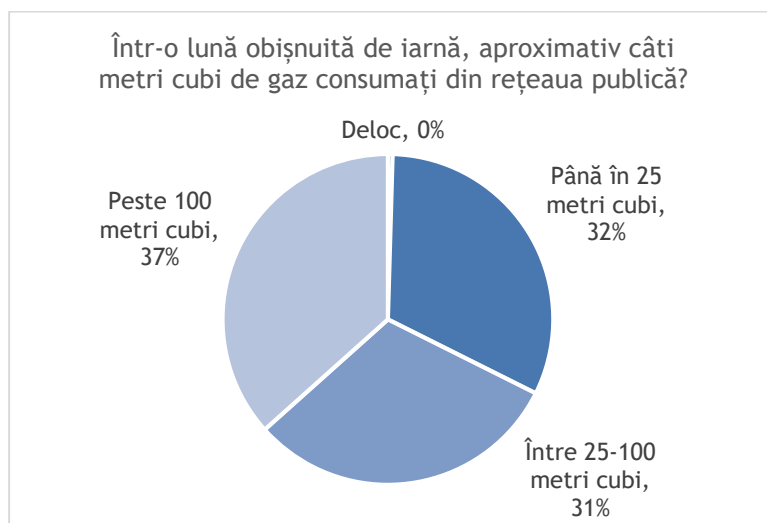


Figura 234. Eșantion total; Neponderat; bază n = 874; total n = 1106

Majoritatea respondenților folosesc gazul din rețeaua publică în primul rând pentru gătit (96%) și pentru încălzirea locuinței (86%). Gospodăriile din zona București-Ilfov folosesc gazul pentru încălzirea locuinței într-o măsură mai mică decât cei din celelalte zone de dezvoltare iar cei din regiunea de Vest într-o măsură mai mare decât cei din celelalte zone.

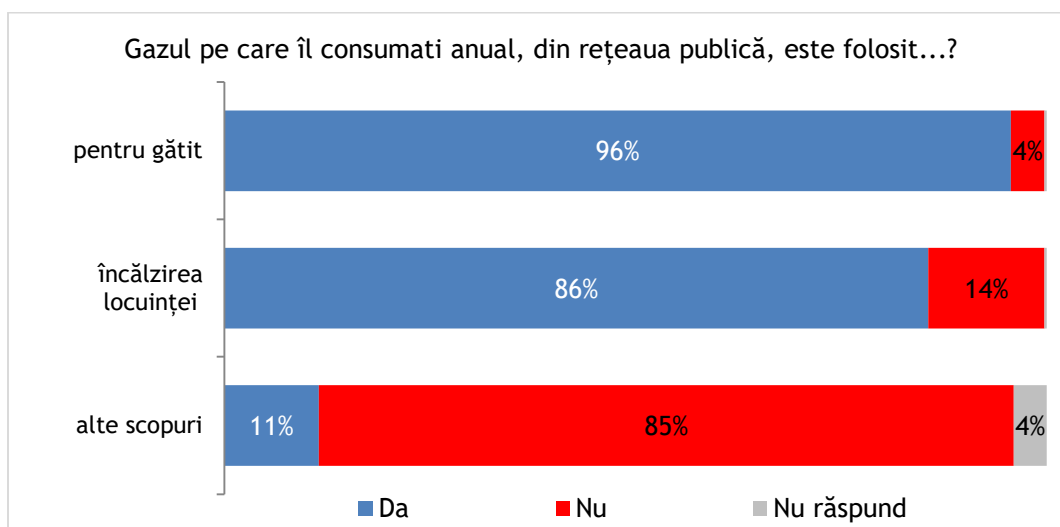


Figura 235. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1106

Procente de DA	București-Ilfov	Centru	Nord-Est	Nord-Vest	Sud	Sud-Est	Sud-Vest	Vest
pentru gătit	19%	14%	11%	13%	15%	9%	9%	10%
încălzirea locuinței	14% ↓	15%	11%	14%	15%	10%	9%	12% ↑
alte scopuri	17%	7%	7%	16%	17%	10%	15%	10%

Tabelul 110. Gazul pe care îl consumați anual, din rețeaua publică, este folosit cu Regiunea de dezvoltare Eșantion total; neponderat; N= de la 1062 to 1103; total n = 1106; 44 lipsă

Peste două treimi dintre respondenți sunt de părere că înregistrarea consumului de gaz este corectă și că plătesc atât cât consumă. Din acest punct de vedere nu sunt diferențe semnificative între regiunile de dezvoltare ale României.

### 7.3.2 Evaluare generală

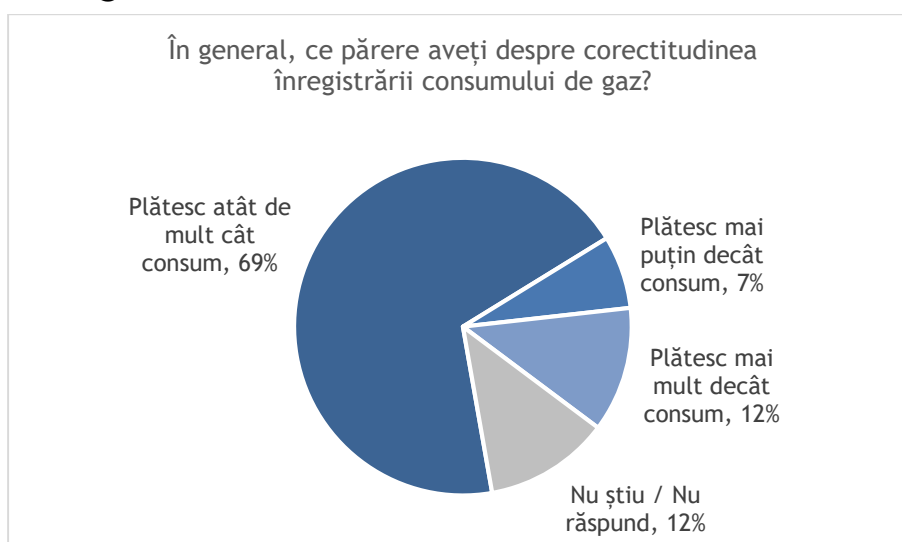


Figura 236. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1106

Majoritatea respondenților plătesc gazul pe platforme online dedicate (39%) sau la stații self pay din localitate (32%). Puțini respondenți declară că plătesc gazul la casieria companiei de gaz (17%). Respondenții din regiunea de dezvoltare Nord-Vest utilizează semnificativ mai mult

platformele de plată online decât restul regiunilor iar respondenții din regiunea Sud-Est utilizează semnificativ mai mult automatele de plată decât cei din celelalte regiuni.

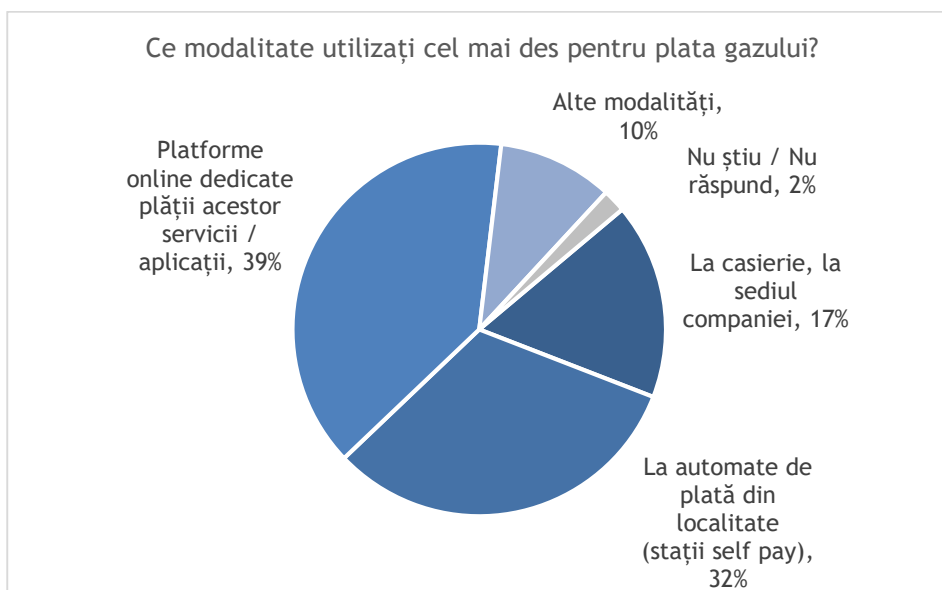


Figura 237. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1106

Regiunea de dezvoltare	BIF	C	NE	NV	S	SE	SV	V
La casierie, la sediul companiei	22%	13%	18%	11%	24%	14%	23%	10%
La automate de plata din localitate (stații self pay)	21% ↓	31%	29%	30%	40%	46% ↑	34%	40%
Platforme online dedicate plății acestor servicii / aplicații	38%	46%	45%	51% ↑	29% ↓	31%	29%	44%
Alte modalități	19% ↑	10%	8%	8%	7%	9%	14%	6%

Tabelul 111. Ce modalitate utilizați cel mai des pentru plata gazului? cu Regiunea de dezvoltare Eșantion total; neponderat; N= 1091; total n = 1106

Respondenții declară, în proporție covârșitoare de 90%, că au o părere bună și foarte bună despre furnizorul lor de gaze naturale.

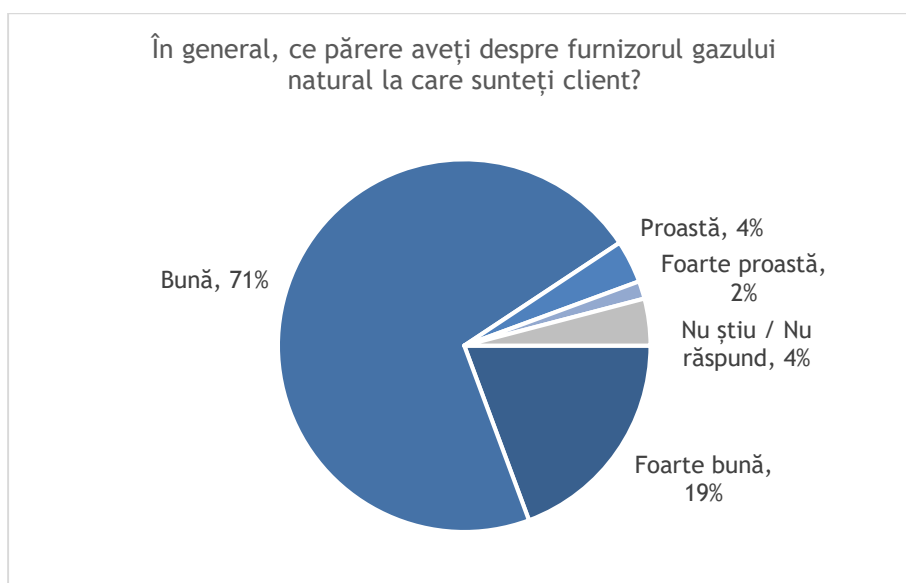


Figura 238. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1106



Sursele principale de informare pentru diversele comunicări ale furnizorului de gaz natural sunt pagina de verso a facturii (58%), Internetul (50%), sediul companiei de gaz (30%) și televiziunea (29%) iar acesta este un comportament uniform, nediferențiat între regiunile de dezvoltare ale României. Cu toate acestea, site-urile furnizorilor de gaz nu sunt accesate prea des, doar o treime (30%) dintre respondenți accesează lunar aceste site-uri. Doar respondenții din regiunea centru accesează aceste site-uri lunar semnificativ mai des (39%) decât cei din celelalte regiuni.

### 7.3.3 Informare

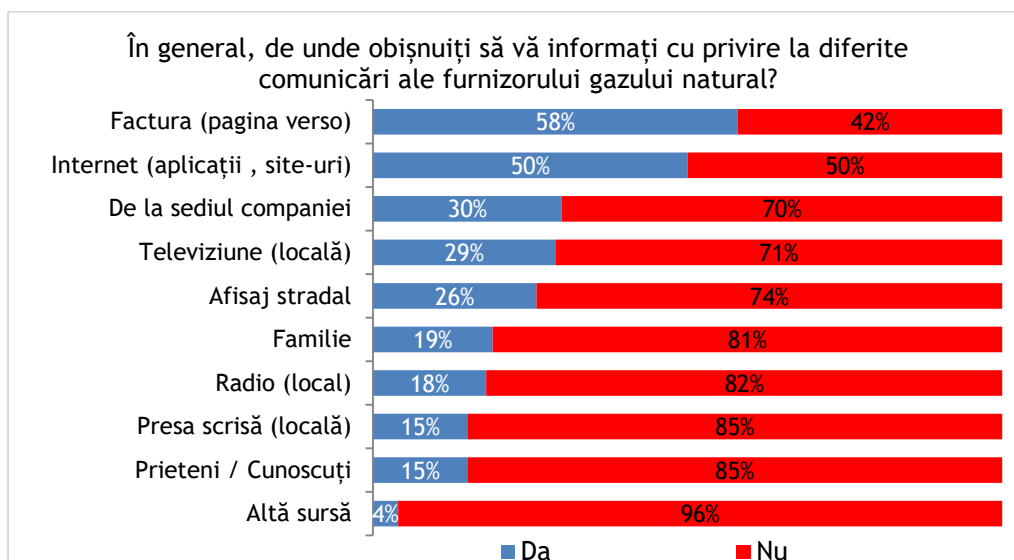


Figura 241. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1106

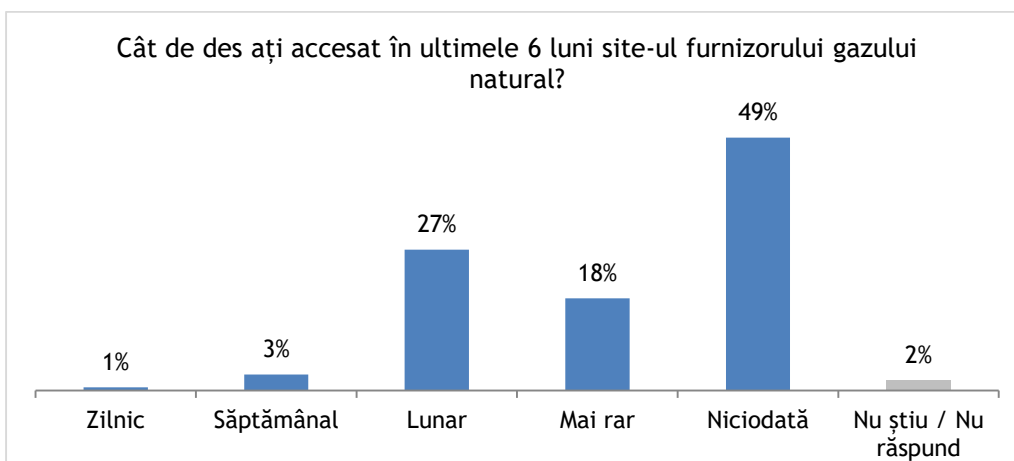


Figura 242. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1106

Procente pe coloane %	București-Ilfov	Centru	Nord-Est	Nord-Vest	Sud	Sud-Est	Sud-Vest	Vest
Zilnic	0%	2%	2%	1%	0%	0%	0%	0%
Săptămânal	3%	4%	7%	5%	1%	2%	1%	2%
Lunar	25%	39% ↑	31%	30%	22%	26%	18%	33%
Mai rar	20%	13%	20%	21%	19%	14%	19%	19%
Niciodată	52%	42%	40%	43%	58%	58%	62%	46%

Tabelul 113. Cât de des ați accesat în ultimele 6 luni site-ul furnizorului gazului natural? cu Regiunea de dezvoltare. Eșantion total; neponderat; N= 1083; total n = 1106; 23 lipsă

Trei sferturi dintre respondenți pretind că știu în ce unități de măsură este înregistrat consumul de gaz natural pe factură, 45% susțin că este exprimat în metri cubi iar 29% susțin că este exprimat în kilowați. Aproape un sfert dintre respondenți susțin că știu cum se face pe factură conversia din mc de gaz în kw.

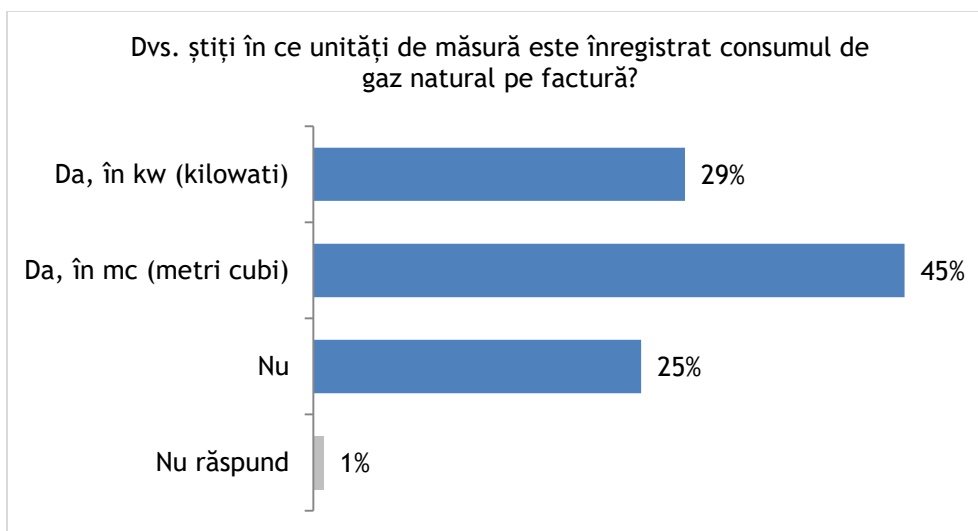


Figura 243. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1106

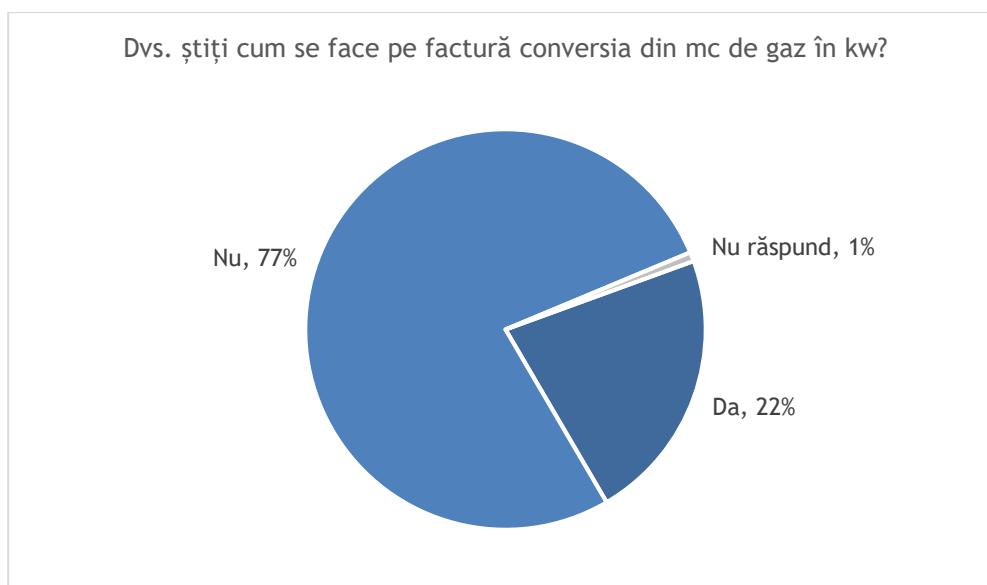


Figura 244. Eșantion total; Neponderat; bază n = 818; total n = 1106

Două treimi (68%) dintre respondenți declară că știu cum să procedeze în cazul unei avarii la rețeaua de gaze dar doar 13% au declarat vreodată astfel de incidente companiei de gaz. Doar respondenții din regiunea Sud-Vest declară într-o măsură semnificativ mai mică (56%) decât cei din celelalte regiuni că știu cum să procedeze în cazul unei avarii la rețeaua de gaze. Incidentele declarate au fost raportate în primul rând furnizorului de gaze (89%) iar problema a fost rezolvată prompt în 79% dintre cazuri.

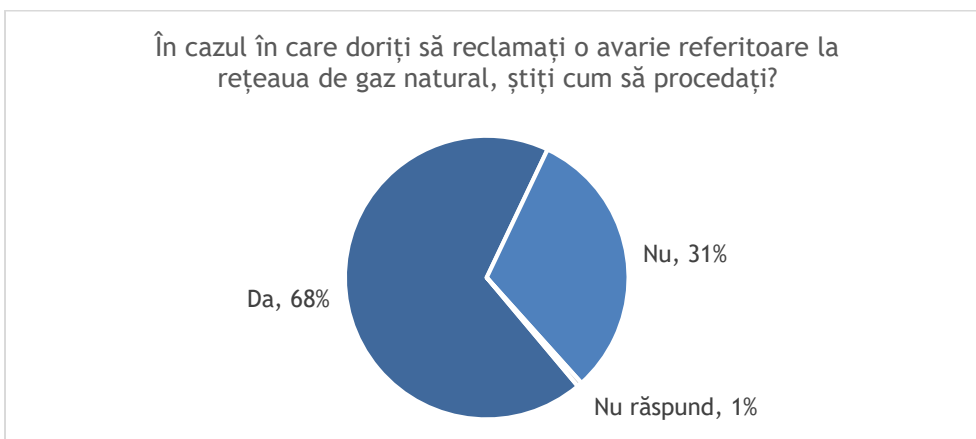


Figura 245. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1106

Procente pe coloane %	București-Ilfov	Centru	Nord-Est	Nord-Vest	Sud	Sud-Est	Sud-Vest	Vest
<b>Da</b>	69%	76%	72%	71%	63%	73%	56% ↓	68%

Tabelul 114. În cazul în care doriți să reclamați o avarie referitoare la rețeaua de gaz natural, știți cum să procedați? cu Regiunea de dezvoltare, Eșantion total; neponderat; N= 1100; total n = 1106; 6 lipsă

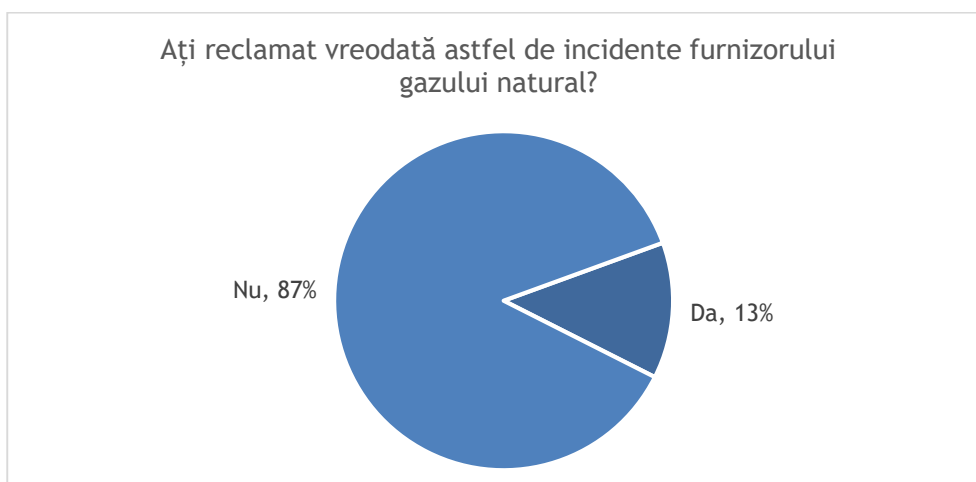


Figura 246. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1106

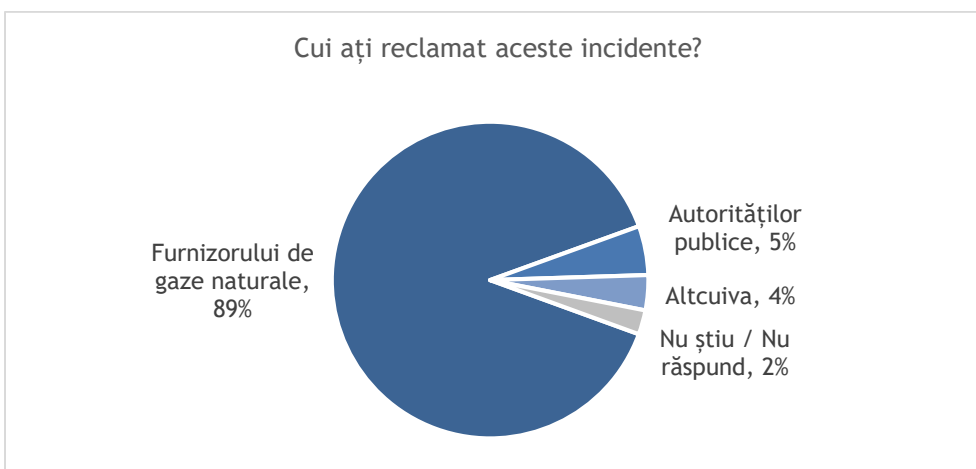


Figura 247. Eșantion total; Neponderat; bază n = 140; total n = 1106

# ADMISTRATIE POLITIA revizia 112 cu LEGATURA ADMISTRATORUL LUAT LOCALA

Figura 248. Altcuiva, cui? Eșantion total; Neponderat; bază n = 1106

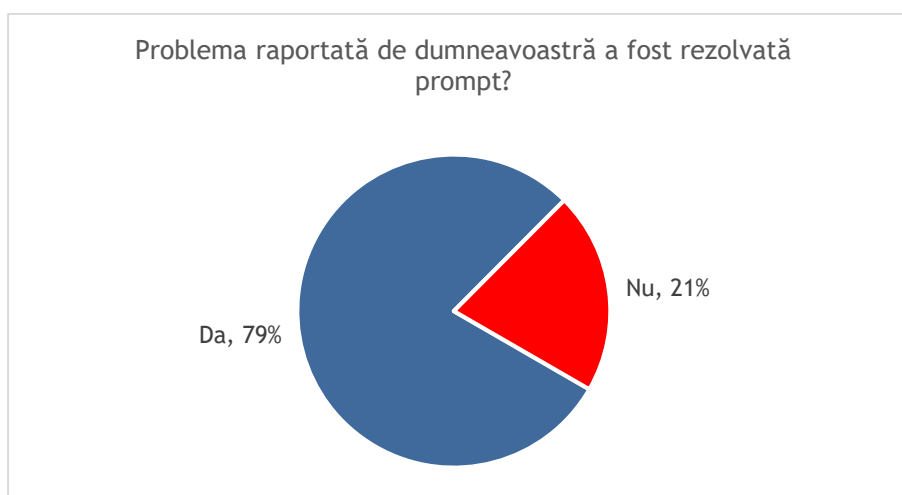


Figura 249. Eșantion total; Neponderat; bază n = 140; total n = 1106

Majoritatea respondenților (83%) nu cunosc care este prețul plafonat de gaze naturale pentru clienții casnici și nu există nicio diferență între regiunile de dezvoltare din acest punct de vedere.

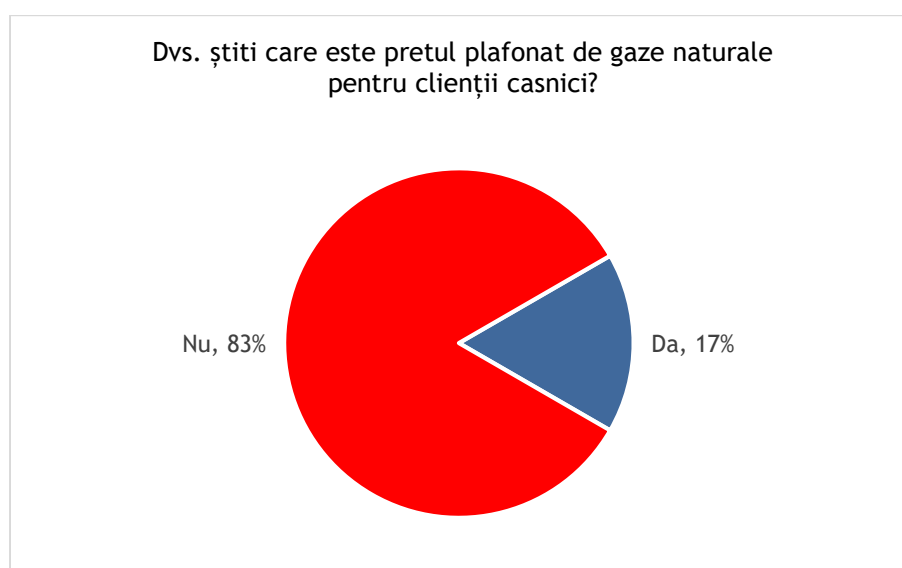


Figura 250. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1106

Calitatea gazului furnizat în rețeaua publică este percepută ca bună și foarte bună (84%) și nu sunt diferențe semnificative între regiunile țării. 59% dintre respondenți au o părere bună și foarte bună despre felul în care se asigura protecția mediului de către furnizorul gazului natural dar 34% dintre respondenți nu se pot pronunța.

### 7.3.4 Calitate

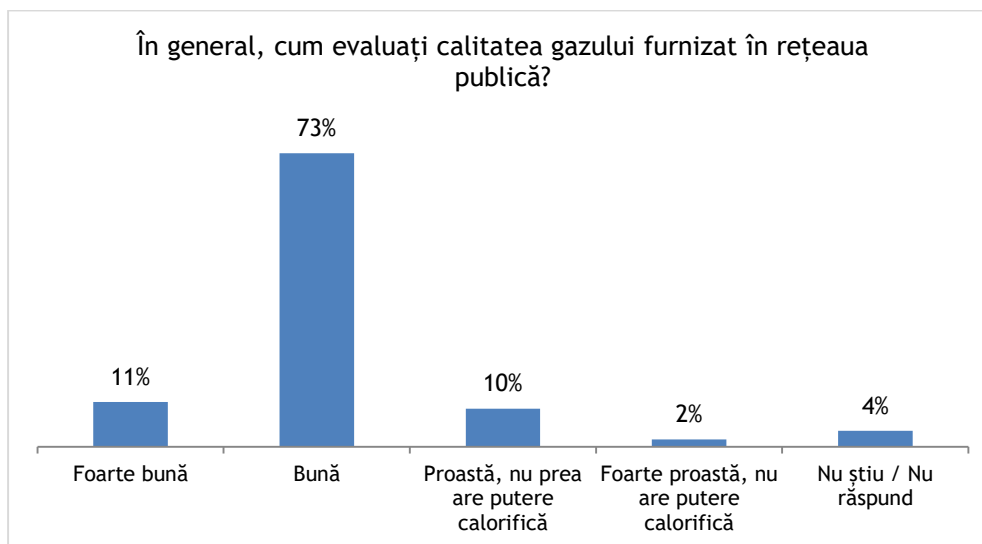


Figura 251. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1106

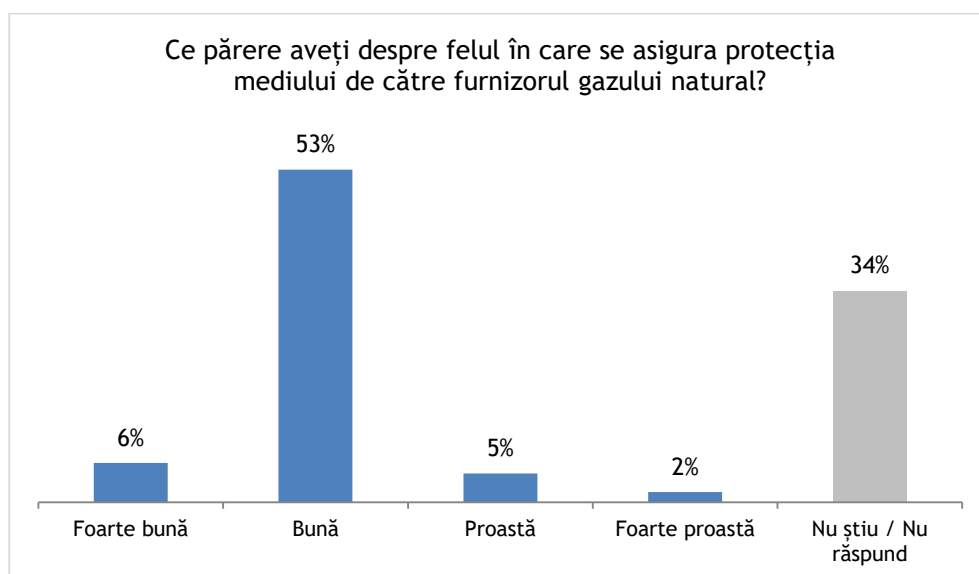


Figura 252. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1106

Cetățenii se declară destul de mulțumiți de sistemul de încasare a facturilor (92%), modul în care furnizorul de gaz comunică cu cetățenii (66%), ușurința cu care se poate lua legătura cu furnizorul de gaz natural (62%), amabilitatea angajaților (62%). Respondenții se declară cel mai nemulțumiți față de tarifele practicate (39%) și de modul de calcul al facturii în kw(16%).

Cei din Nord Vest sunt mai nemulțumiți decât cei din celelalte regiuni în ceea ce privește ușurința cu care se ia legătura cu furnizorul de gaz natural iar cei din București-Ilfov sunt mai mulțumiți decât cei din celelalte regiuni în ceea ce privește tarifele practicate de furnizorul de gaz natural. Cât de mulțumit(ă) sunteți de... ?

### 7.3.5 Accesabilitate

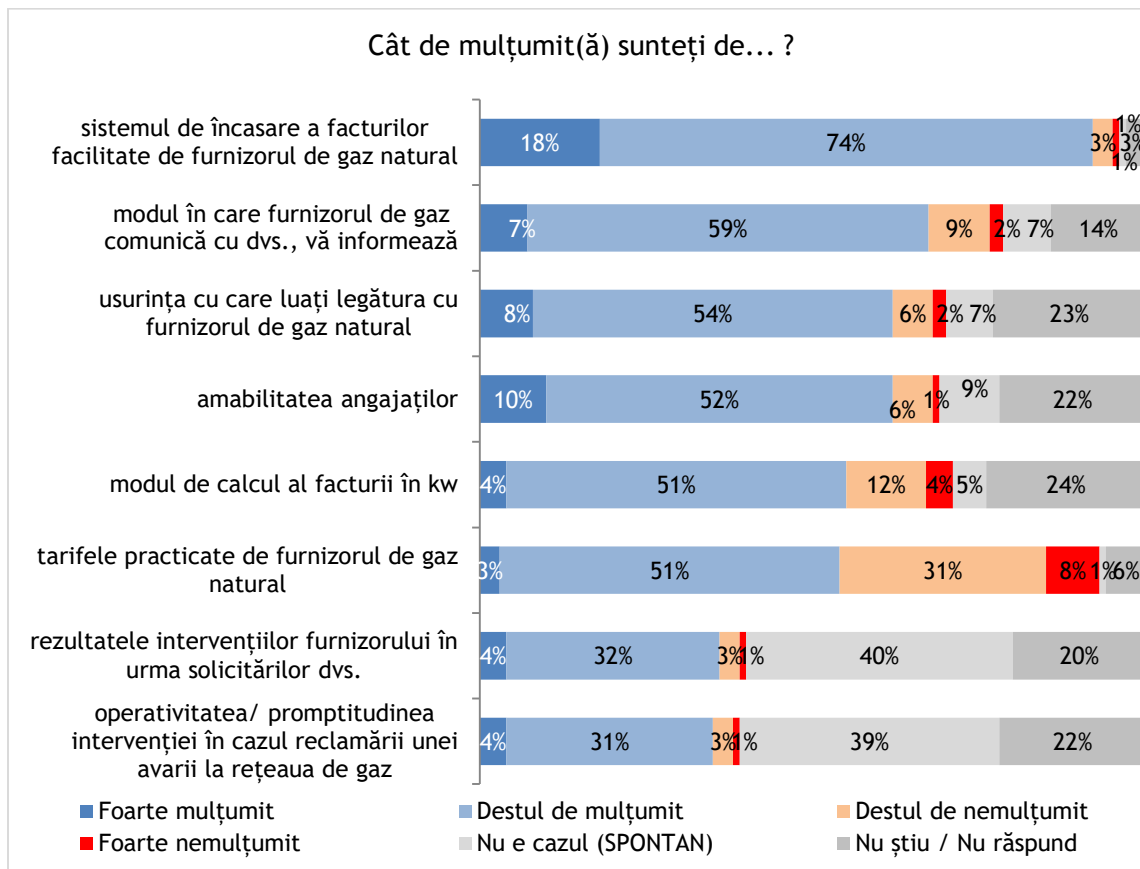


Figura 253. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1106

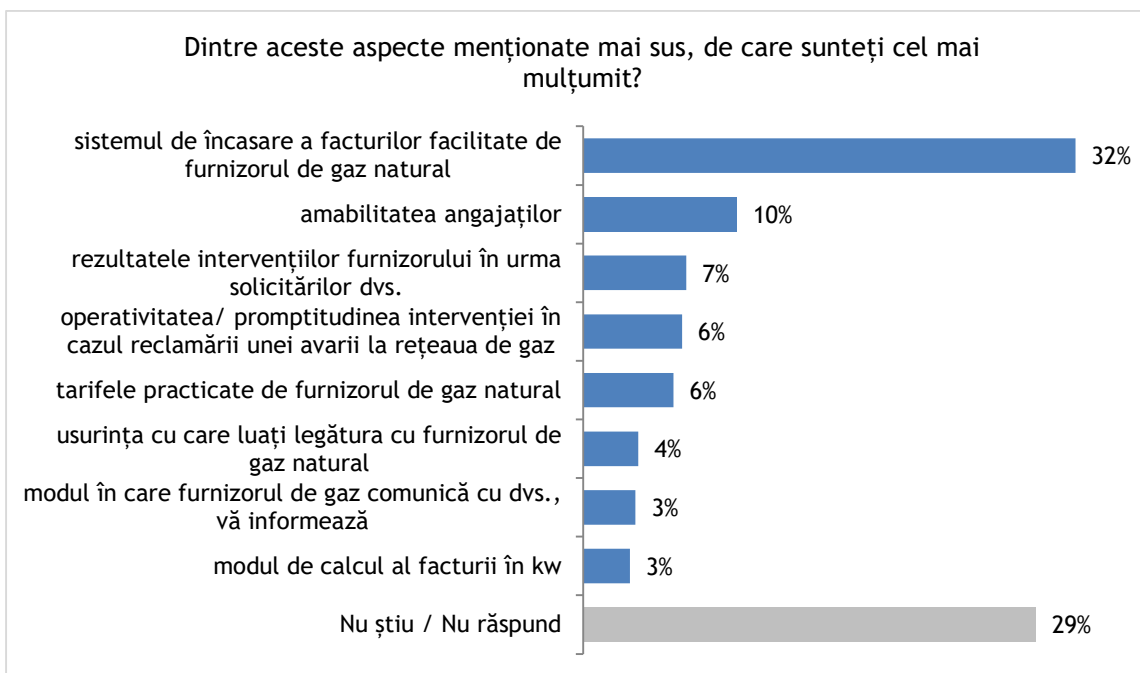


Figura 254. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1106

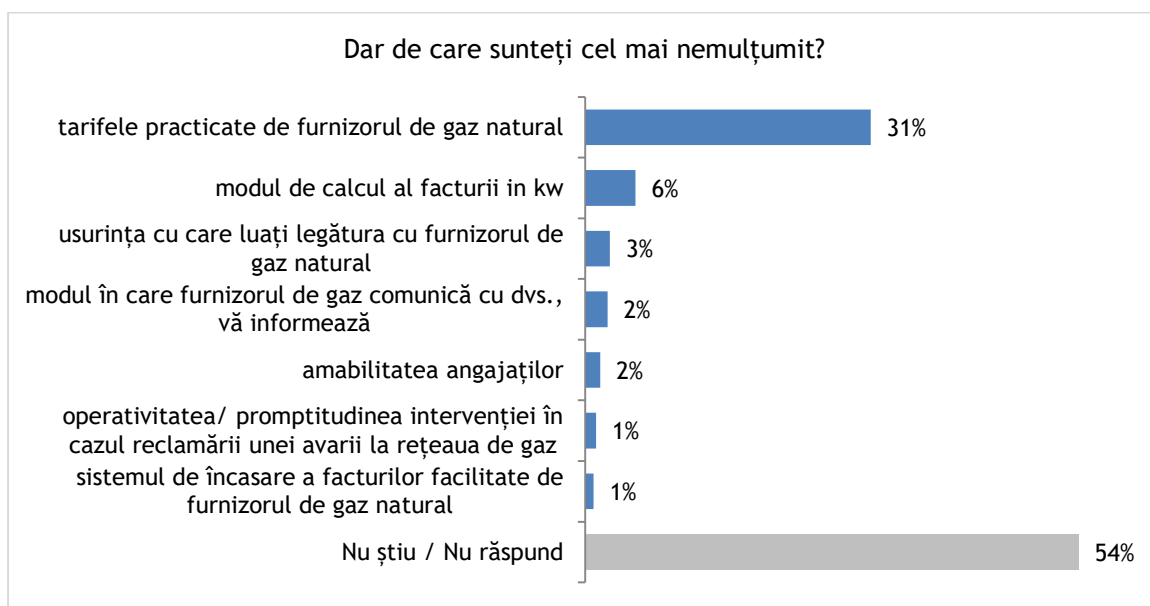


Figura 255. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1106

Row %

Destul de mulțumit + Foarte mulțumit

Foarte nemulțumit + Destul de nemulțumit

	București-Ilfov	Centru	Nord-Est	Nord-Vest	Sud	Sud-Est	Sud-Vest	Vest	București-Ilfov	Centru	Nord-Est	Nord-Vest	Sud	Sud-Est	Sud-Vest	Vest
usurința cu care luați legătura cu furnizorul de gaz natural	19%	14%	11%	12%	17%	9%	11%	8%	16%	10%	12%	26% ↑	11%	7%	5%	13%
operativitatea, promptitudinea intervenției în cazul reclamării unei avarii la rețeaua de gaz	20%	12%	11%	12%	19%	7%	11%	9%	21%	8%	8%	26%	18%	5%	5%	10%
rezultatele intervențiilor furnizorului în urma solicitărilor dvs.	19%	13%	10%	12%	19%	6%	11%	8%	24%	9%	12%	21%	15%	6%	3%	12%
sistemul de încălzire a facturilor facilitate de furnizorul de gaze naturale	18%	15%	11%	13%	15%	9%	10%	10%	14%	9%	14%	21%	19%	2%	7%	14%
modul de calcul al facturii în kw	19%	12%	11%	13%	16%	9%	12%	8%	11%	19%	9%	13%	16%	9%	9%	13%
tarifele practicate de furnizorul de gaz natural	22% ↑	12%	11%	11%	16%	9%	11%	9%	12% ↓	18%	12%	16%	14%	9%	7%	12%
modul în care furnizorul de gaz comunica cu dvs., va informează	18%	15%	11%	12%	16%	8%	10%	9%	16%	9%	11%	16%	18%	10%	7%	13%
amabilitatea angajaților	18%	14%	12%	11%	18%	8%	11%	8% ↓	18%	13%	6%	18%	11%	10%	8%	18%

Tabelul 115. Cât de mulțumit(ă) sunteți de cu Regiunea de dezvoltare Eșantion total; neponderat; N= de la 838 to 1061; total n = 1106; 268 lipsă



### 7.3.7 Structura eșantionului

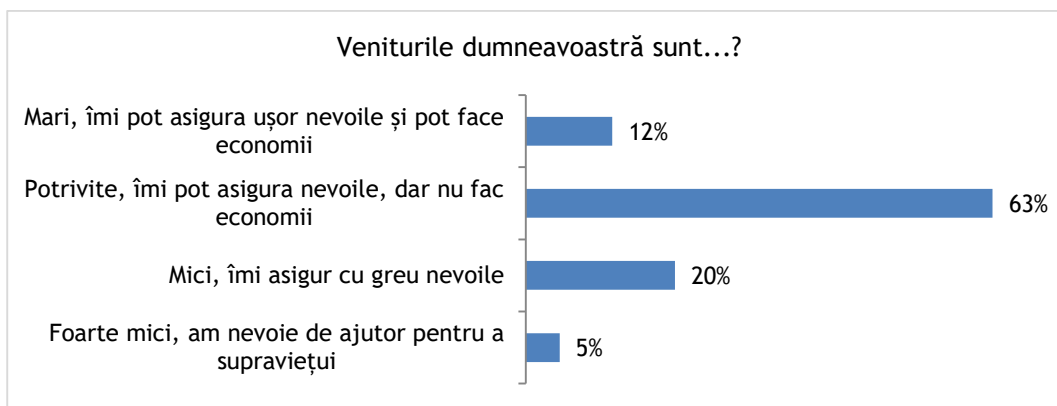


Figura 258. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1106

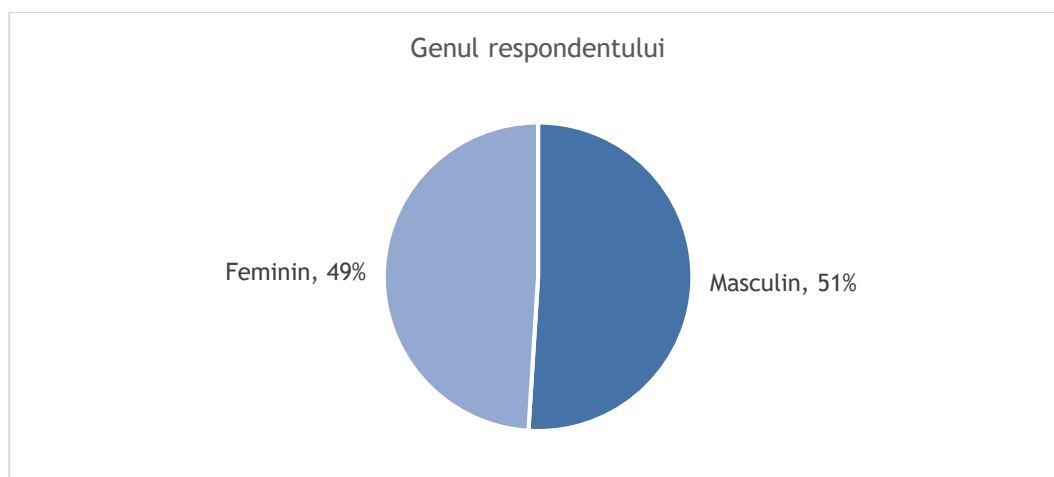


Figura 259. Total eșantion; Neponderat; bază n = 1106

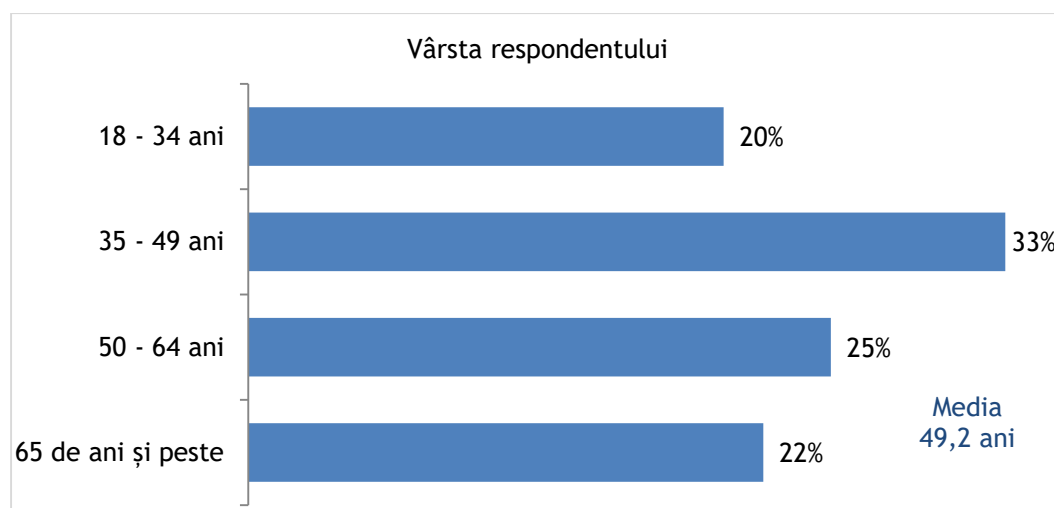


Figura 260. Total eșantion; Neponderat; bază n = 1106

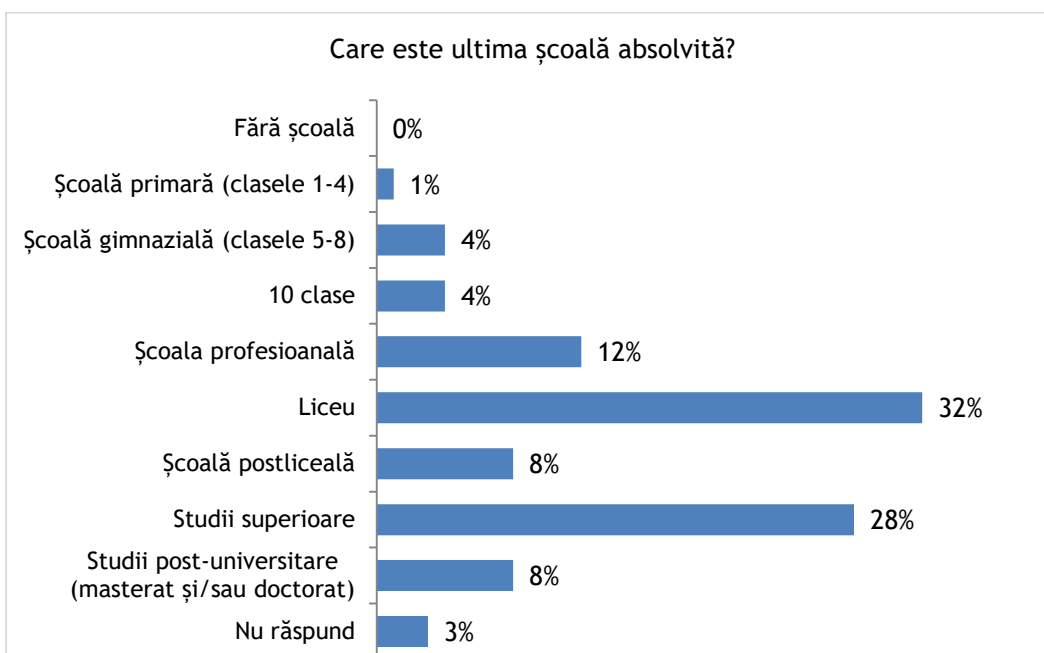


Figura 261. Total eșantion; Neponderat; bază n = 1106

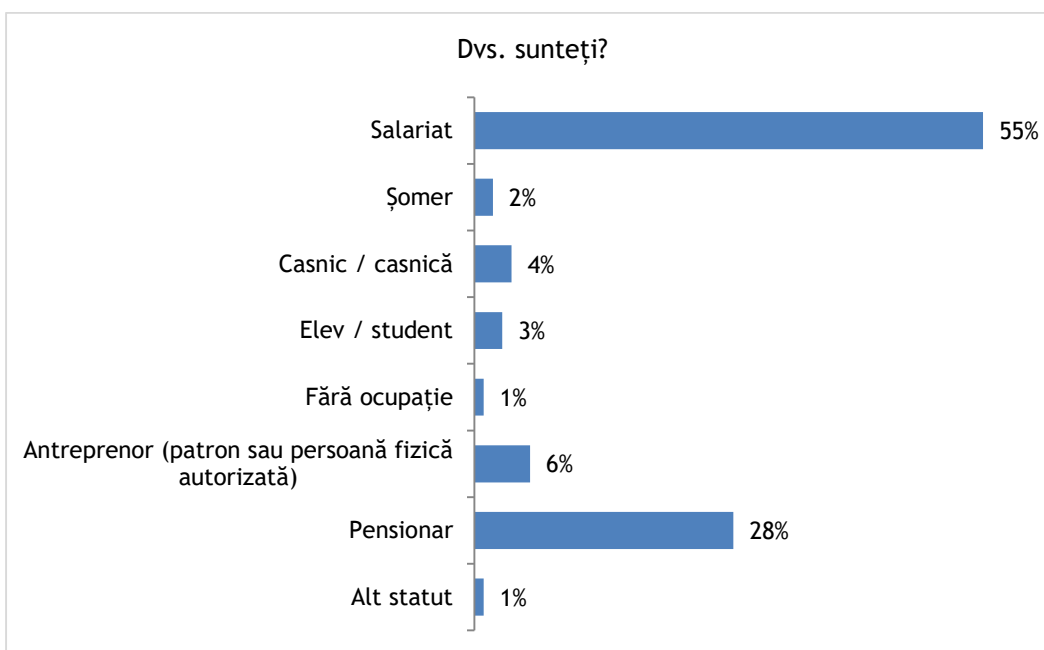


Figura 262. Total eșantion; Neponderat; bază n = 1106

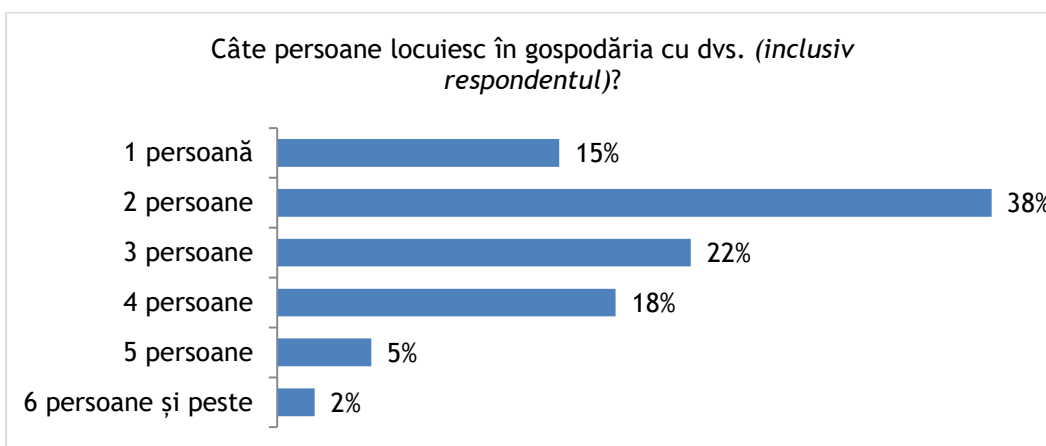


Figura 263. Total eșantion; Neponderat; bază n = 1106

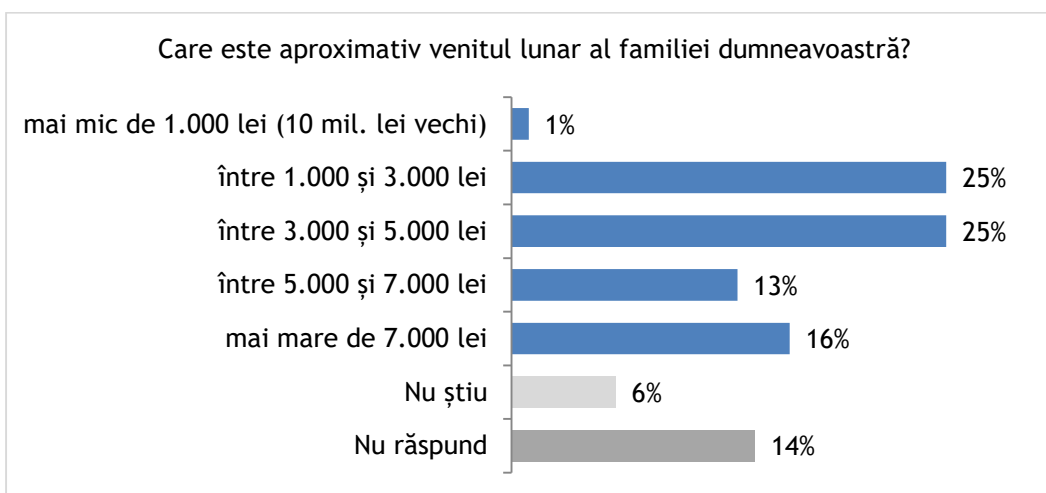


Figura 264. Total eșantion; Neponderat; bază n = 1106

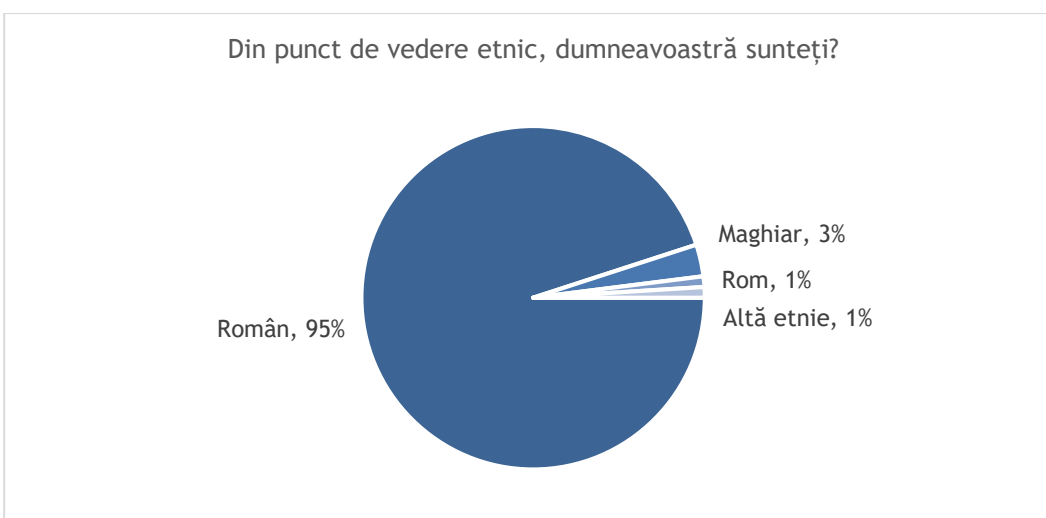


Figura 265. Total eșantion; Neponderat; bază n = 1106

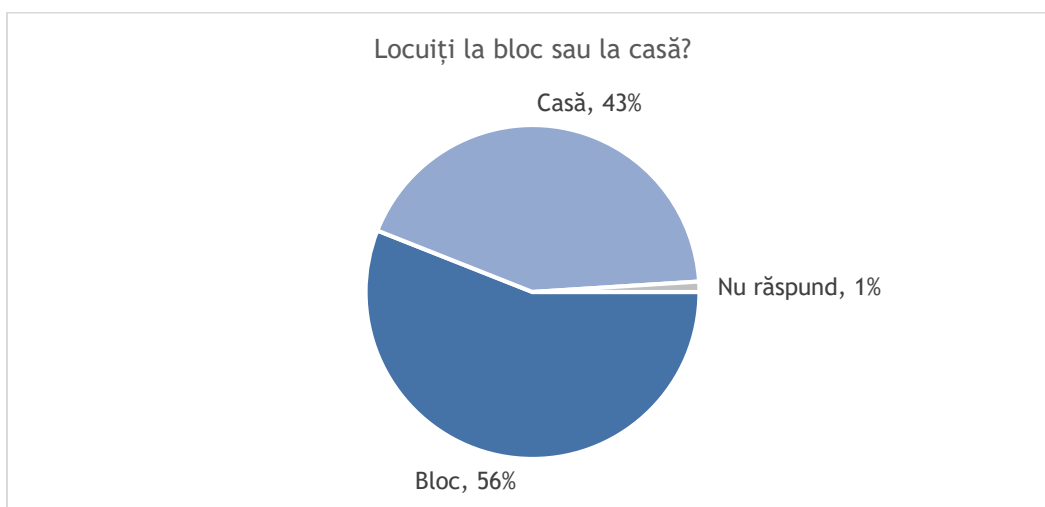


Figura 266. Total eșantion; Neponderat; bază n = 1106

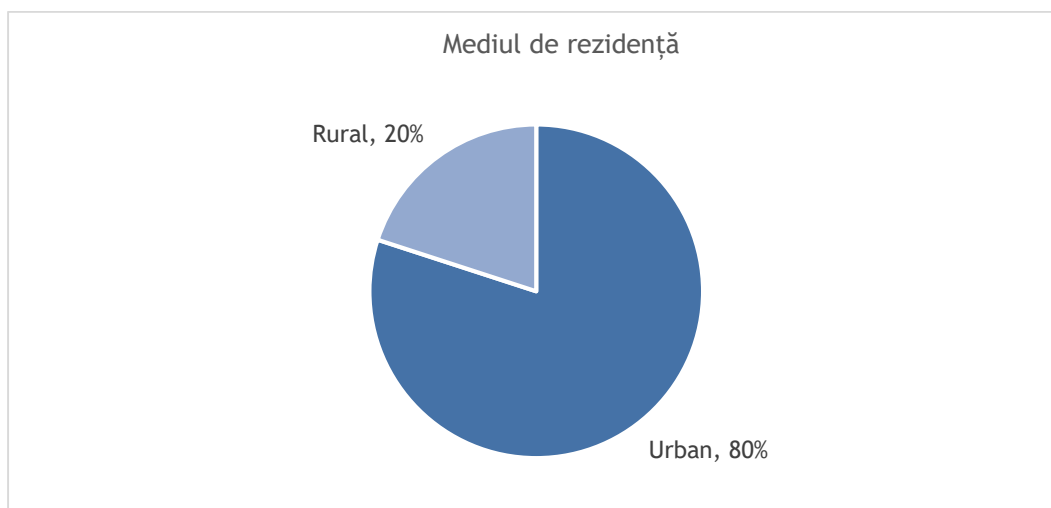


Figura 267. Total eșantion; Neponderat; bază n = 1106

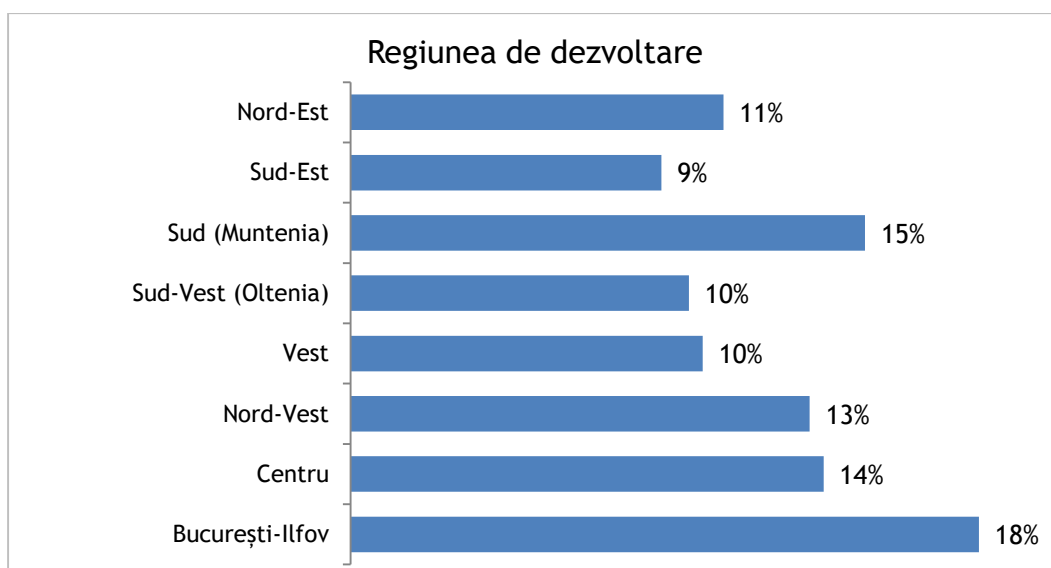


Figura 147. Eșantion total; Ponderat; bază n = 1106

## 8 Raport - Transportul public de călători

### 8.1 REZUMAT

#### INDICATORI

##### *Comportament de utilizator*

4 din 10 persoane intervievate, la nivel național, au utilizat serviciul de transport rutier de persoane, la nivel local sau județean. Dintre beneficiarii serviciului comunitar de utilitate publică, 64% îl utilizează cel puțin săptămânal.

Autobuzul este mijlocul de transport folosit cel mai des, tramvaiul fiind următorul mijloc de transport cu cea mai ridicată proporție a utilizatorilor participanți la studiu.

Modalitățile cel mai des utilizate pentru plata serviciului de transport în comun sunt în mijlocul de transport, la casierie și în stație, în ponderi reduse menționând respondenții că plătesc la automate, în stații, sau prin intermediul unei aplicații online.

Pentru aproape jumătate dintre utilizatorii serviciului de transport rutier de persoane, plata în numerar a biletelor/ abonamentelor este preferabilă, urmată de plata cu cardul pentru aproximativ un sfert; alte modalități de plată sunt menționate în proporție mai redusă, iar unii dintre intervievați afirmă că nu este cazul sau că au un abonament gratuit.

Cea mai ridicată proporție a persoanelor intervievate declară că au folosit transportul rutier de persoane local în ultimele 6 luni, iar cel județean și cel intercomunitar sunt menționate de proporții semnificativ mai reduse.

##### *Evaluare generală*

Măsura în care serviciul de transport rutier de persoane corespunde așteptărilor utilizatorilor este ridicată sau foarte ridicată pentru 7 din 10 intervievați.

Evaluările respondenților privind starea mijloacelor de transport în comun din localitatea sau județul lor, precum și cu privire la starea stațiilor de călători sau a autogărilor sunt preponderent pozitive.

Întrebați de entitățile pe care le văd drept responsabile pentru starea actuală a serviciului de transport rutier de persoane din localitatea sau din județul lor de reședință, cei mai mulți dintre participanți aleg primăria sau consiliul local.

##### *Informare*

Proporția persoanelor intervievate care declară că au fost informate despre drepturile și obligațiile lor în calitate de utilizatori ai serviciului este relativ scăzută; principalele surse de informare privind drepturile și obligațiile călătorilor pe care le-au utilizat persoanele intervievate sunt afișajul local în mijloacele de transport, aplicații online sau site-uri de internet, precum și afișajul local din stațiile de îmbarcare sau debarcare a călătorilor

##### *Calitate*

Satisfacția utilizatorilor serviciului de transport rutier de persoane este ridicată în ceea ce privește majoritatea aspectelor ce țin de funcționarea sa: 85% evaluează pozitiv comportamentul personalului din mijloacele de transport, 83% consideră că acesta este foarte bun sau bun din perspectiva respectării programului sau a punctualității, 81% din perspectiva siguranței din mijloacele de transport. Protecția mediului de către operatorul mijloacelor de

transport în comun primește, de asemenea, evaluări pozitive, în proporție de 79%, în timp ce 77% acordă evaluări pozitive confortului existent în mijloacele de transport, precum și curățeniei.

Aproximativ jumătate dintre intervievați (49%) declară că transportul rutier de persoane la nivel local, județean sau intercomunitar este prestat predominant cu mijloace de transport electrice, hibride, cu gaz comprimat sau hidrogen.

În opinia a 72% dintre persoanele interviuate, valoarea documentului de călătorie pentru transportul rutier de persoane la nivel local, județean sau intercomunitar este în acord cu calitatea serviciilor oferite.

Durata mare a călătoriei este disfuncționalitatea în funcționarea transportului în comun experimentată de cei mai mulți dintre utilizatorii intervievați; nerespectarea programului este o altă disfuncționalitate menționată de o proporție semnificativă a persoanelor interviuate.

Doar 45% dintre intervievați declară că, în cazul unui incident în mijloacele de transport în comun, știu unde să reclame situația respectivă.

Aspectul în legătură cu care se înregistrează cel mai ridicat grad de mulțumire în rândul respondenților, cu privire la funcționarea sistemului de transport rutier de persoane, este amabilitatea personalului operatorului de transport, urmând tarifele practicate de operator și ușurința cu care iau legătura cu acesta.

### Accesibilitate

61% dintre persoanele interviuate spun că, în mijloacele de transport, există rampe speciale pentru persoanele cu dizabilități locomotorii, iar aproximativ o treime a participanților la sondaj (34%) confirmă că au cunoștință de existența unor rampe pentru persoanele cu nevoi speciale în stațiile de oprire a mijloacelor de transport sau autogări pentru transportul rutier de persoane județean sau local.

### Recomandare

Majoritatea persoanelor interviuate ar recomanda serviciul de transport rutier de persoane unui prieten sau coleg, pe o scală de la 0 la 10 a probabilității, scorul mediu fiind de 7,95, iar majoritatea scorurilor acordate fiind de 8 și peste (69%).

Principalele aspecte care ar trebui îmbunătățite la transportul rutier de persoane, în viziunea participanților la acest sondaj, sunt: creșterea frecvenței de circulație a unor mijloace de transport sau creșterea numărului mijloacelor de transport, înnoirea flotei de transport, curățenia din mijloacele din transport, dar și punctualitatea sau respectarea orarului de circulație a mijloacelor de transport.

### REGIUNI DE DEZVOLTARE

Respondenții din regiunile Nord-Vest și, în special, din București-Ilfov sunt cei care raportează **frecvențe mai ridicate de utilizare a mijloacelor de transport public** la nivel local sau județean săptămânale sau zilnice.

Respondenții din regiunea București-Ilfov raportează în **proporție semnificativ mai scăzută** că obișnuiesc să efectueze **plata în mijloacele de transport în comun**; în același timp, aceștia declară că efectuează **plata la casierie, în stații, în cea mai ridicată proporție**. Prin intermediul **aplicațiilor online** plătesc în cea mai ridicată proporție respondenții din regiunile Sud-Vest și București-Ilfov. În același timp, respondenții din regiunile Sud-Est, Sud, Sud-Vest și Vest declară ponderi ușor mai scăzute cum că ar beneficia de **transport gratuit**.

Respondenții care fac evaluări pozitive privind modul în care **așteptările lor sunt satisfăcute de sistemul de transport public** în proporții mai ridicate sunt cei care locuiesc în regiunile Vest și Nord-Vest; cei care acordă evaluări pozitive în pondere mai redusă sunt aceia din Sud.

În pondere semnificativ mai ridicată acordă evaluări pozitive **stării mijloacelor de transport** din localitate respondenții din regiunea Nord-Vest, cele mai rezervate evaluări regăsindu-se în rândul acelor din București-Ilfov, Nord-Est și Vest.

În pondere ușor mai ridicată raportează că au fost informați privind despre **drepturile și obligațiile lor în calitate de utilizatori** ai serviciului de transport în comun respondenții din regiunea București - Ilfov - 35%, în cea mai scăzută proporție spunând același lucru cei din regiunea Sud.

Respondenții din regiunea București-Ilfov sunt cei care acordă **evaluări slabe** în proporții mai ridicate atunci când vine vorba de majoritatea elementelor ce țin de calitatea funcționării transportului în comun. În cazul **respectării programului**, și respondenții din Nord-Est sunt ușor mai critici, iar când vine vorba de **confortul existent** în mijloacele de transport, la fel o fac și cei din Sud-Vest.

**Nerespectarea programului, defecțiunile tehnice în mers și limbajul necorespunzător al șoferilor** sunt semnalate în proporții mai ridicate de către respondenții din București-Ilfov și Nord-Est; în același timp, cei din București-Ilfov, alături de cei din Sud-Vest, menționează, de asemenea, în proporție mai ridicată **durate mari ale călătoriei și condiții de transport necorespunzătoare**. În general, respondenții din București-Ilfov tind să raporteze în proporții mai ridicate **toate tipurile de incidente și disfuncționalități** testate în cadrul acestui sondaj.

În cea mai ridicată pondere este semnalată **existența unor rampe speciale pentru persoanele cu dizabilități locomotorii** de către respondenții din regiunea București-Ilfov (72%), iar în cea mai scăzută proporție spun acest lucru respondenții din regiunea Sud-Vest (48%).

Acordul privind afirmația cum că **le este ușor să își rezolve o problemă legată de modul de funcționare a transportului în comun** se regăsește în cea mai ridicată proporție în rândul respondenților din regiunea Nord-Vest - 51% și în cea mai scăzută proporție în rândul celor din București-Ilfov - 29%.

## 8.2 METODOLOGIE

**Volumul eșantionului:** 2297 respondenți 18+, la nivel național, dintre care 1121 utilizatori ai serviciului public de transport în comun

**Tipul eșantionului:** Simplu, aleatoriu, RDD

**Reprezentativitate:** Eroare maximă tolerată:  $\pm 2,1\%$  Eșantion total - N=2297,  $\pm 3\%$  Eșantion utilizatori - N=1121

**Metoda:** CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing)

**Perioadă de desfășurare:** 20 - 28 aprilie 2023

## 8.3 PREZENTAREA REZULTATELOR

### 8.3.1 Comportament de utilizator

În ultimele 6 luni anterioare realizării sondajului de opinie, 39% dintre persoanele care au răspuns la chestionar, la nivel național, au utilizat serviciul de transport rutier de persoane, la nivel local sau județean.

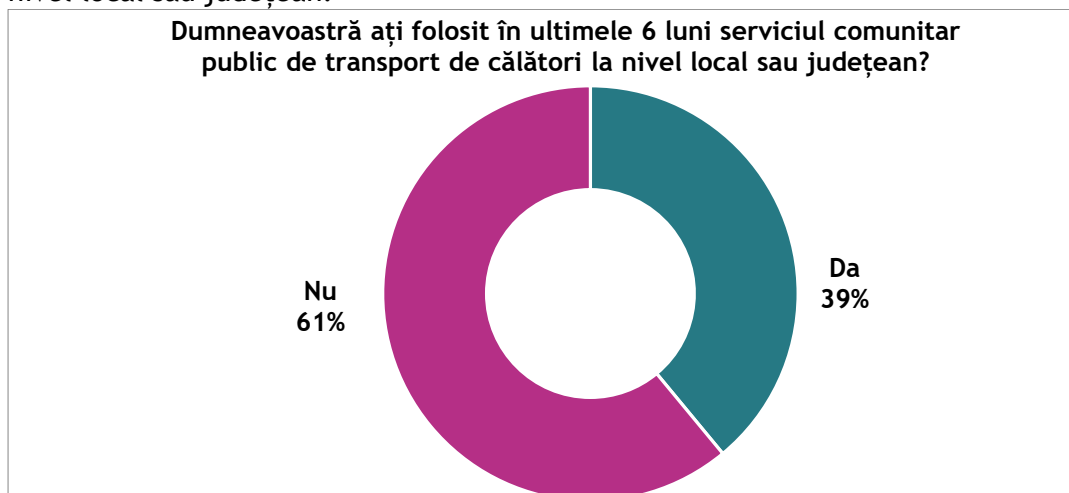


Figura 268. Frecvențe - Dumneavoastră ați folosit în ultimele 6 luni serviciul comunitar public de transport de călători la nivel local sau județean?

Dintre beneficiarii serviciului public de transport local și județean, 30% precizează că se bucură de acesta zilnic și 34% săptămânal; în același timp, 23% îl utilizează lunar, iar 13% mai rar.

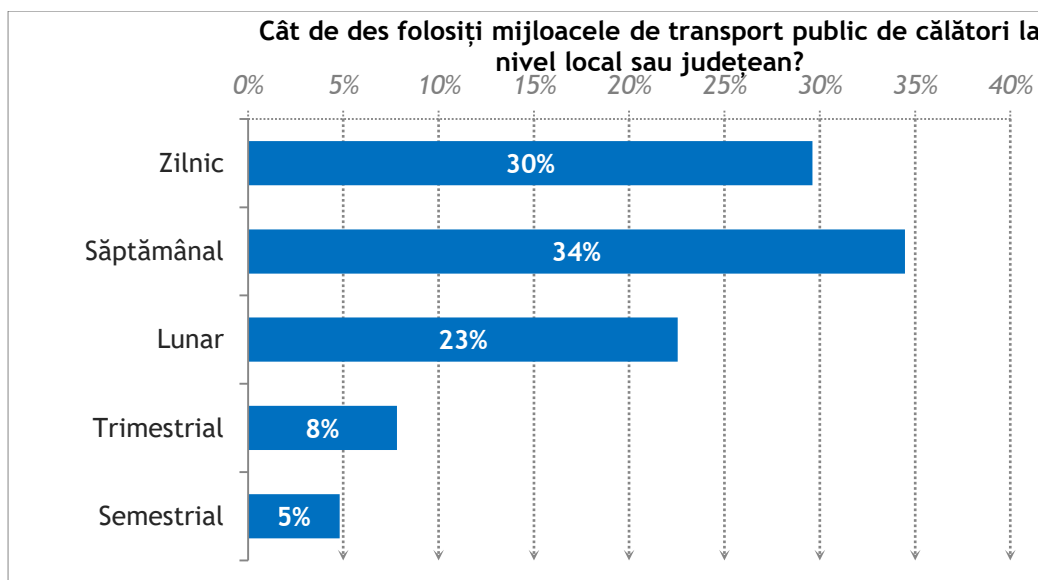


Figura 269. Frecvențe - Cât de des folosiți mijloacele de transport public de călători la nivel local sau județean?

Respondenții din regiunile Nord-Vest și, în special, din București-Ilfov sunt cei care raportează frecvențe mai ridicate de utilizare a mijloacelor de transport public la nivel local sau județean săptămânale sau zilnice.

		Regiunea de dezvoltare							
		NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
Cât de des folosiți mijloacele de transport public de călători la nivel local sau județean ?	Zilnic	21%	25%	17%↓	35%↑	16%↓	32%↑	24%	48%↑
	Săptămânal	45%↑	22%↓	32%	22%↓	39%	41%↑	38%	31%
	Lunar	23%	42%↑	35%	31%	24%	15%↓	16%	10%↓
	Mai rar	10%	10%	15%	10%	20%	11%	22%↑	9%
	(SPONTAN) Nu răspund	1%	1%	1%	2%	1%	1%	0%	2%

Tabel 116. Analize - Cât de des folosiți mijloacele de transport public de călători la nivel local sau județean? \* Regiunea de Dezvoltare

78% dintre respondenți afirmă că autobuzul este mijlocul de transport folosit cel mai des, tramvaiul (25%) fiind următorul mijloc de transport cu cea mai ridicată proporție a utilizatorilor participanți la studiu; urmează troleibuzul și metroul, utilizate de câte 13% dintre intervievați. Microbuzul este menționat de unul din zece intervievați, iar navele de o proporție subunitară.

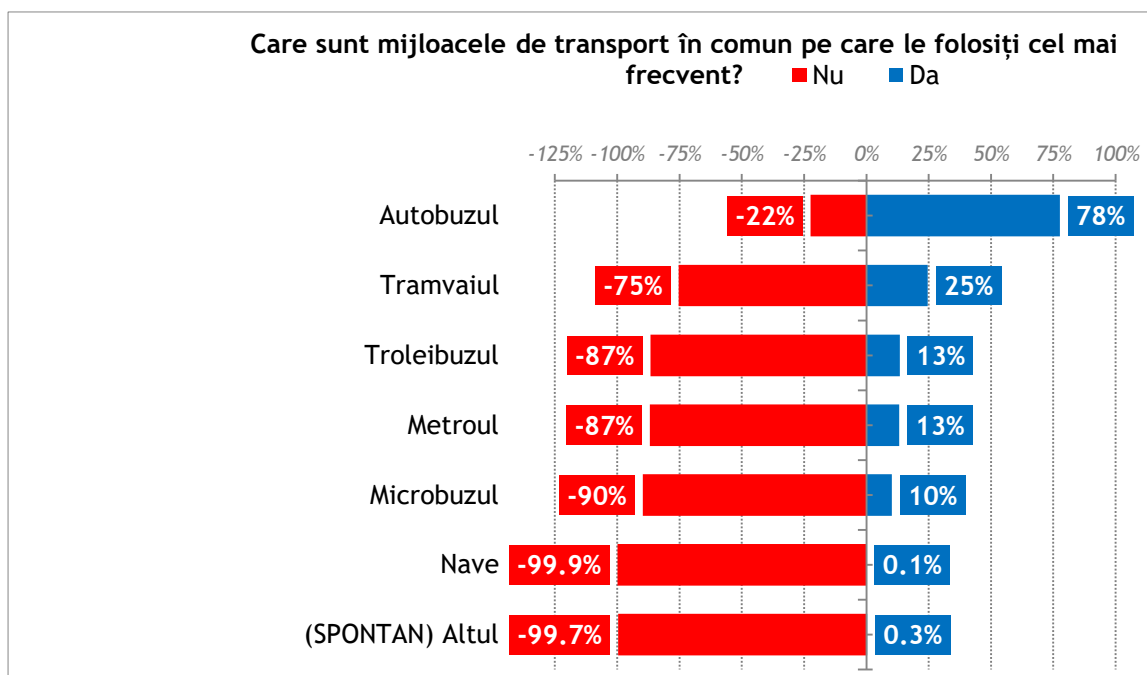


Figura 270. Frecvențe - Care sunt mijloacele de transport în comun pe care le folosiți cel mai frecvent?

Există diferențe semnificative privind gradul de utilizare a diferitelor mijloace de transport între regiunile de dezvoltare; respondenții din Centru raportează cel mai ridicat grad de utilizare a autobuzelor - 97%, iar cei din București-Ilfov pe cel mai redus - 64%. Troleibuzele sunt menționate de o proporție semnificativ mai ridicată a respondenților din Nord-Vest - 29% și de doar 1% dintre respondenții din Nord-Est. Tramvaiurile au fost utilizate în proporții mai ridicate în regiunile București-Ilfov și Vest, dar în pondere subunitară în regiunea Centru. Microbuzele sunt un mijloc de transport mai des utilizat în regiunile sudice ale țării - Sud, Sud-Est și Sud-Muntenia.

Care sunt mijloacele de transport în comun pe care le folosiți cel mai frecvent?		Regiunea de dezvoltare							
		NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
[Autobuzul]	Nu	15%	24%	21%	28%	34%	16%	3%	36%
	Da	85%	76%	79%	72%	66%↓	84%	97%↑	64%
[Troleibuzul]	Nu	99%	89%	86%	82%	90%	71%	90%	85%
	Da	1%↓	11%	14%	18%	10%	29%↑	10%	15%
[Tramvaiul]	Nu	66%	94%	83%	81%	57%	85%	100%	56%
	Da	34%	6%↓	17%	19%	43%↑	15%	0%↓	44%↑
[Microbuz]	Nu	88%	76%	80%	79%	90%	98%	95%	99%
	Da	12%	24%↑	20%	21%	10%	2%↓	5%↓	1%↓

Tabel 117. Analize - Care sunt mijloacele de transport în comun pe care le folosiți cel mai frecvent? \* Regiunea de dezvoltare

Modalitatea cel mai des utilizată pentru plata serviciului de transport în comun este în mijlocul de transport - variantă aleasă de către 37% dintre intervieuați; următoarea modalitate de plată menționată de către aceștia este la casierie, în stație - 29%. Alți 9% plătesc cel mai frecvent la automate, în stații, în timp ce 8% prin intermediul unei aplicații online.

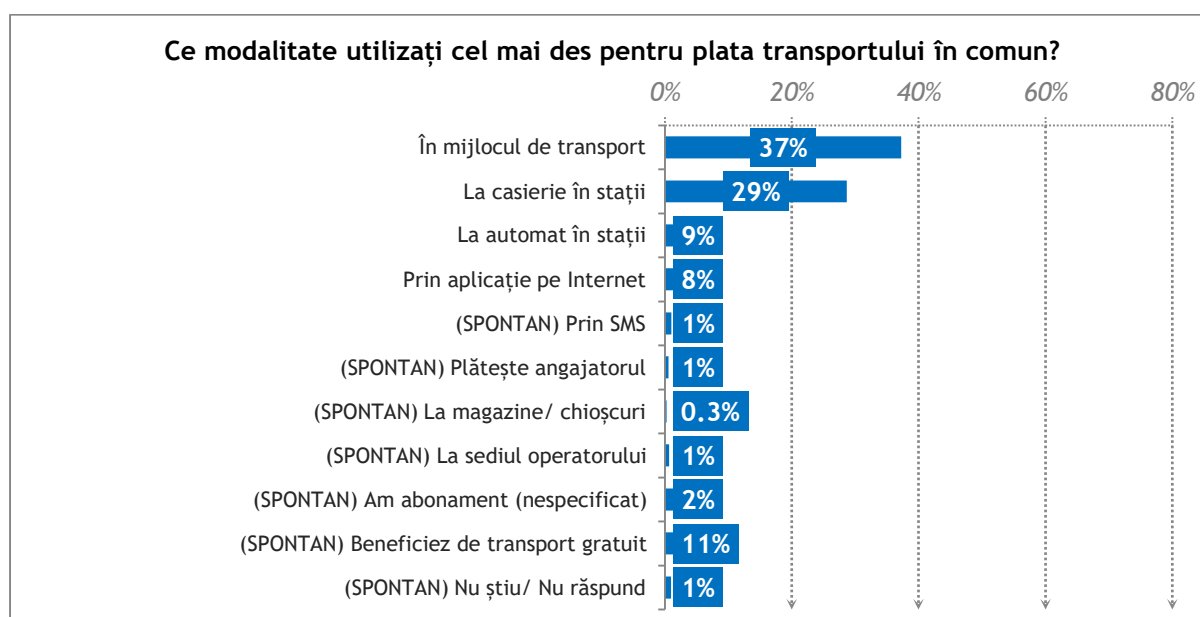


Figura 271. Frecvențe - Ce modalitate utilizați cel mai des pentru plata transportului în comun?, Întrebare semi-deschisă, cu răspunsuri codificate

Respondenții din regiunea București-Ilfov raportează în proporție semnificativ mai scăzută că obișnuiesc să efectueze plata în mijloacele de transport în comun; în același timp, aceștia declară că efectuează plata la casierie, în stații, în cea mai ridicată proporție. Prin intermediul aplicațiilor online plătesc în cea mai ridicată proporție respondenții din regiunile Sud-Vest și București-Ilfov. În același timp, respondenții din regiunile Sud-Est, Sud, Sud-Vest și Vest declară ponderi ușor mai scăzute cum că ar beneficia de transport gratuit.

		Regiunea de dezvoltare							
		NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
Ce modalitate utilizați cel mai des pentru plata transportului în comun?	La casierie în stații	21%	32%	29%	26%	26%	19%↓	21%	43%↑
	La automat în stații	8%	7%	7%	12%	7%	10%	11%	10%
	În mijlocul de transport	44%	45%	47%↑	32%	51%	44%	43%	14%↓
	Prin aplicație pe Internet	7%	6%	7%	14%↑	5%	5%	6%	11%
	Prin SMS	0%	1%	0%	0%	0%	1%	0%	3%
	Plătește angajatorul	0%	1%	0%	3%	0%	1%	1%	0%
	La magazine/ chioșcuri	0%	1%	0%	1%	2%	0%	0%	0%
	La sediul operatorului	2%	1%	1%	0%	2%	0%	0%	0%
	Am abonament (nespecificat)	2%	2%	1%	6%	1%	1%	1%	1%
	Beneficiez de transport gratuit	14%	3%	7%	6%	5%	18%	17%	14%
	(SPONTAN) Nu răspund	2%	1%	1%	0%	1%	1%	0%	4%

Tabel 118. Analize - Ce modalitate utilizați cel mai des pentru plata transportului în comun? \* Regiunea de dezvoltare, Întrebare semi-deschisă, cu răspunsuri codificate

Pentru aproape jumătate dintre utilizatorii serviciului de transport public (48%), plata în numerar a biletelor/ abonamentelor este preferabilă, urmată de plata cu cardul (23%), prin telefon (6%), iar restul intervievaților afirmă că nu este cazul sau că au un abonament gratuit.

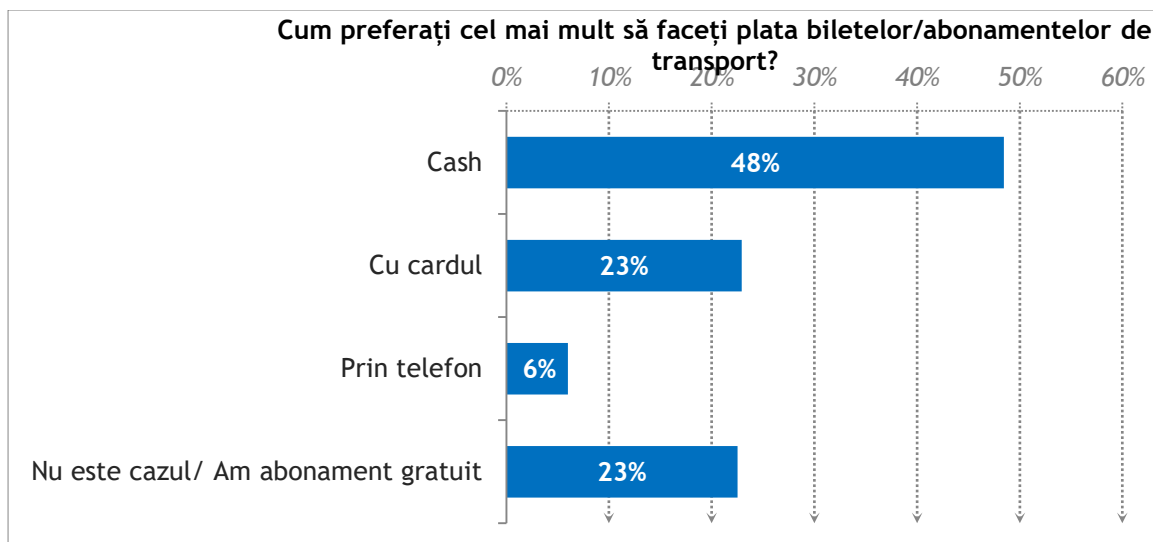


Figura 272. Frecvențe - Cum preferați cel mai mult să faceți plata biletelor/abonamentelor de transport?

Plata cash a titlurilor de călătorie este raportată în proporții mai ridicate de către respondenții din regiunile Sud-Est (67%), Nord-Est și Sud (câte 60%). În pondere mai ridicată plătesc cu cardul respondenții din București-Ilfov (33%) și cei din Sud-Vest (26%).

		Regiunea de dezvoltare							
		NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
Cum preferați cel mai mult să faceți plata biletelor/abonamentelor de transport?	Cash	60%	67%↑	60%	44%	45%	37%	57%	31%↓
	Cu cardul	16%↓	16%↓	23%	26%	22%	24%	16%↓	33%↑
	Prin telefon	3%	5%	5%	5%	6%	7%	4%	10%
	Nu este cazul/ Am abonament gratuit	21%	12%↓	11%↓	25%	27%	32%↑	22%	26%
	(SPONTAN) Nu răspund	0%	0%	1%	0%	0%	0%	1%	0%

Tabel 119. Analize - Cum preferați cel mai mult să faceți plata biletelor/abonamentelor de transport?  
\* Regiunea de dezvoltare

Cea mai ridicată proporție a persoanelor intervievate declară că au folosit transportul public local în ultimele 6 luni, în timp ce 14% pe cel județean, iar 6% pe cel intercomunitar.

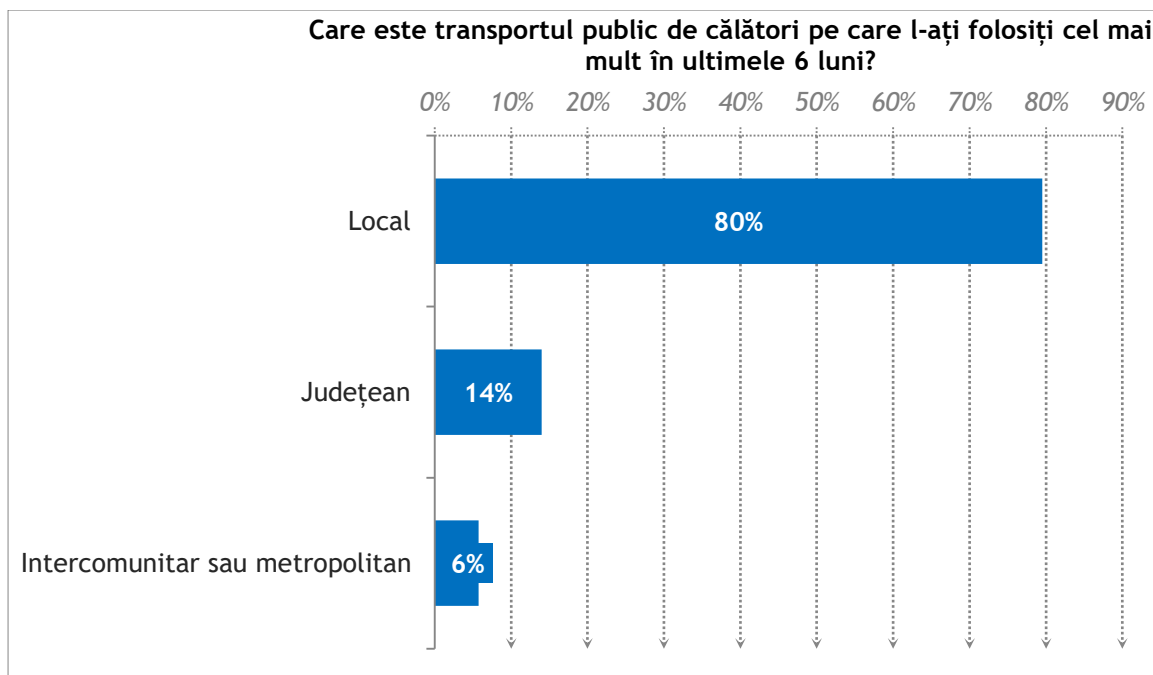


Figura 273. Frecvențe - Care este transportul public de călători pe care l-ați folosiți cel mai mult în ultimele 6 luni? \* Regiunea de dezvoltare

La nivel regional, proporțiile în care respondenții au accesat serviciile de transport de persoane la nivel local, județean sau intercomunitar nu diferă semnificativ din punct de vedere statistic.

		Regiunea de dezvoltare							
		NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
Care este transportul public de călători pe care l-ați folosiți cel mai mult în ultimele 6 luni?	Local	76%	75%	76%	80%	83%	84%↑	81%	82%
	Județean	22%	22%	19%	20%	16%	9%↓	15%	4%↓
	Intercomunitar sau metropolitan	2%	3%	5%	0%	1%	7%	4%	13%↑
	(SPONTAN) Nu răspund	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%

Tabel 120. Analize - Care este transportul public de călători pe care l-ați folosiți cel mai mult în ultimele 6 luni? \* Regiunea de dezvoltare

### 8.3.2 Evaluare generală

O proporție foarte ridicată a persoanelor care apelează la transportul public (70%) afirmă că acesta corespunde așteptărilor lor în mare sau chiar foarte mare măsură, procentul celor care spun că acesta ar corespunde așteptărilor în mică măsură fiind de 25%, în timp ce 4% spun că nu ar corespunde așteptărilor deloc.

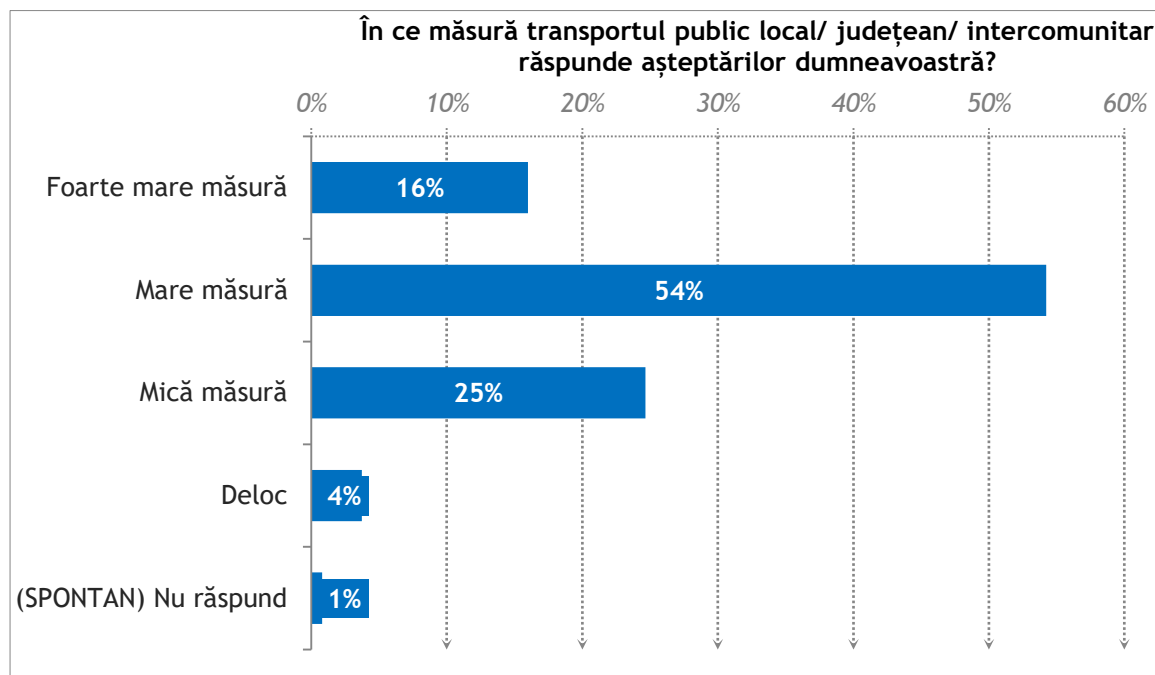


Figura 274. Frecvențe - În ce măsură transportul public local/ județean/ intercomunitar răspunde așteptărilor dumneavoastră?

Respondenții care fac evaluări pozitive privind modul în care așteptările lor sunt satisfăcute de sistemul de transport public în proporții mai ridicate sunt cei care locuiesc în regiunile Vest și Nord-Vest; cei care acordă evaluări pozitive în pondere mai redusă sunt aceia din Sud.

		Regiunea de dezvoltare							
		NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
În ce măsură transportul public local/ județean/ intercomunitar răspunde așteptărilor dumneavoastră?	Foarte mare+ Mare măsură	73%	66%	62%↓	66%	83%↑	79%↑	68%	70%
	Deloc+ Mică măsură	27%	32%	36%	34%	17%	19%	32%	30%
	(SPONTAN) Nu răspund	0%	2%	2%	0%	0%	2%	0%	1%

Tabel 121. Analize - În ce măsură transportul public local/ județean/ intercomunitar răspunde așteptărilor dumneavoastră? \* Regiunea de dezvoltare

Evaluările respondenților privind starea mijloacelor de transport în comun din localitatea sau județul lor sunt preponderent pozitive: 9% consideră că este excelentă, 22% foarte bună, iar 54% bună; doar 15%, cumulativ, consideră că aceasta este slabă sau foarte slabă.

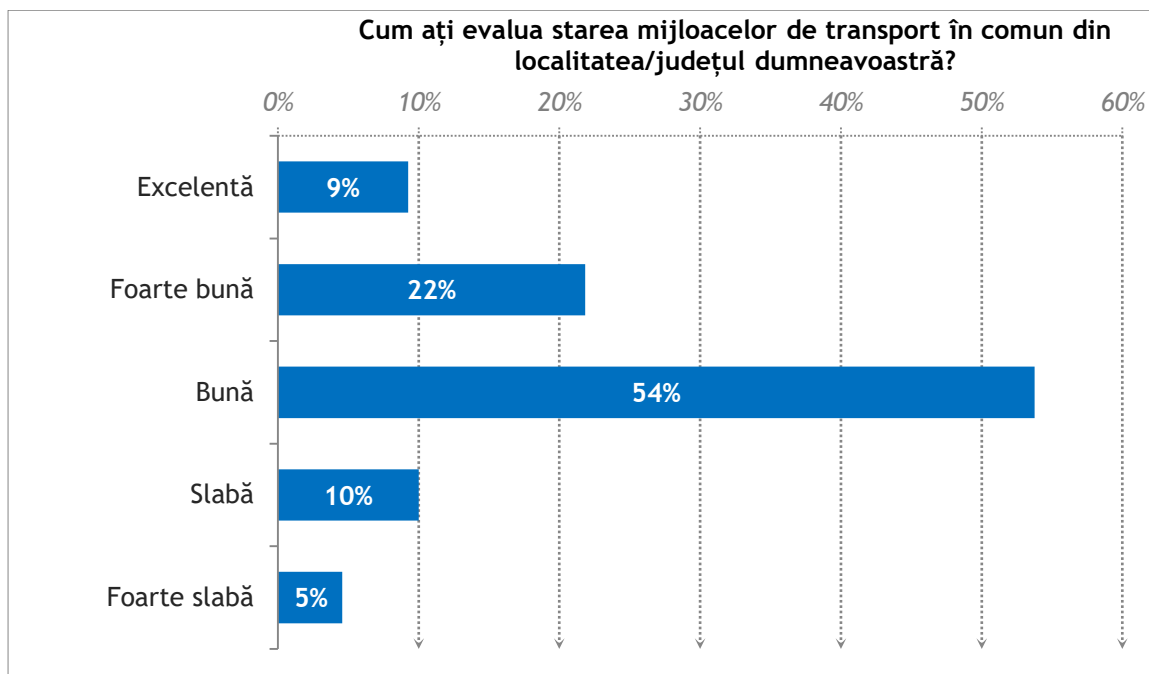


Figura 275. Frecvențe - Cum ați evalua starea mijloacelor de transport în comun din localitatea/județul dumneavoastră?

În pondere semnificativ mai ridicată acordă evaluări pozitive stării mijloacelor de transport din localitate respondenții din regiunea Nord-Vest, cele mai rezervate evaluări regăsindu-se în rândul acelor din București-Ilfov, Nord-Est și Vest.

		Regiunea de dezvoltare							
		NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
Cum ați evalua starea mijloacelor de transport în comun din localitatea/județul dumneavoastră?	Excelentă+ Foarte bună	24%	32%	27%	37%	21%↓	55%↑	39%	22%↓
	Bună	58%	62%	56%	56%	64%	35%	48%	55%
	Foarte slabă+ Slabă	18%	6%	17%	7%	15%	10%	12%	23%
	(SPONTAN) Nu răspund	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%

Tabel 122. Analize - Cum ați evalua starea mijloacelor de transport în comun din localitatea/județul dumneavoastră? \* Regiunea de dezvoltare

Starea stațiilor de călători sau a autogărilor, pentru transportul la nivel județean, este evaluată drept excelentă de către 4% dintre participanții la sondaj, drept foarte bună de către 13% și

drept bună de către 56%. În același timp, cumulativ, 9% dintre aceștia o evaluează drept slabă sau foarte slabă.

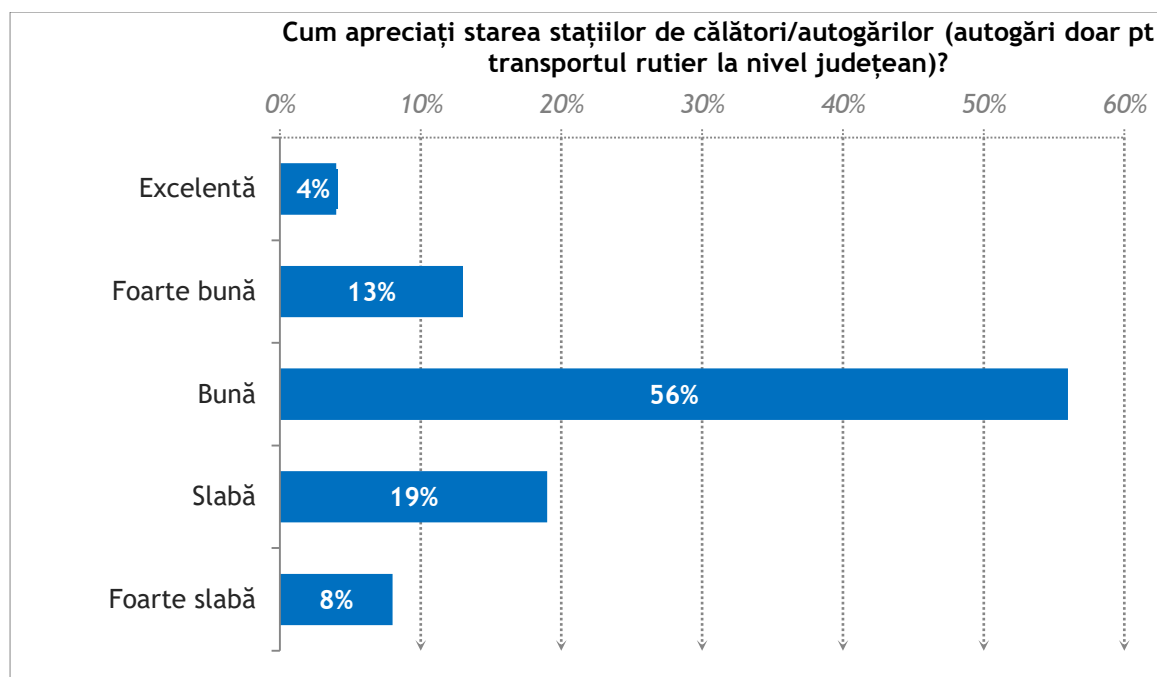


Figura 276. Frecvențe - Cum apreciați starea stațiilor de călători/autogărilor (autogări doar pt transportul rutier la nivel județean)?

Evaluări pozitive asupra stării stațiilor pentru călători sau autogărilor regăsim în proporții mai ridicate în rândul participanților din regiunea de dezvoltare Nord-Vest; în același timp, respondenții din București-Ilfov și Sud raportează evaluări negative în ponderi semnificativ mai ridicate.

		Regiunea de dezvoltare							
		NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
Cum apreciați starea stațiilor de călători/autogărilor (autogări doar pt transportul rutier la nivel județean)?	Excelentă+ Foarte bună	12%	18%	17%	21%	13%	34%↑	12%	8%↓
	Bună	61%	57%	50%	51%	68%↑	48%	70%↑	52%
	Foarte slabă+ Slabă	26%	24%	33%	25%	16%	18%	18%	38%↑
	(SPONTAN) Nu răspund	1%	1%	0%	3%	3%	0%	0%	2%

Tabel 123. Analize - Cum apreciați starea stațiilor de călători/autogărilor (autogări doar pt transportul rutier la nivel județean)? \* Regiunea de dezvoltare

Întrebați de entitățile pe care le văd drept responsabile pentru starea actuală a transportului public de călători din localitatea sau din județul lor de reședință, cei mai mulți dintre participanți aleg primăria sau consiliul local - menționate de 66% dintre persoanele intervievate.

În același timp, operatorul de transport este văzut drept responsabil pentru starea sistemului de transport local de către doar 29% dintre persoanele interviuate.

Alte entități care împărtășesc, în viziunea respondenților, responsabilitatea pentru modul în care funcționează în prezent transportul în comun în localitatea sau județul lor sunt Consiliul Județean, menționat de 17% dintre aceștia, Guvernul, variantă aleasă de 12%, dar și Parlamentul, care întrunește mențiuni din partea a 5% dintre intervieuați. 2% dintre persoanele incluse în eșantion menționează că și utilizatorii sau călătorii au o parte din responsabilitate pentru starea actuală a transportului local, județean sau intercomunitar de călători din localitatea sau județul lor.

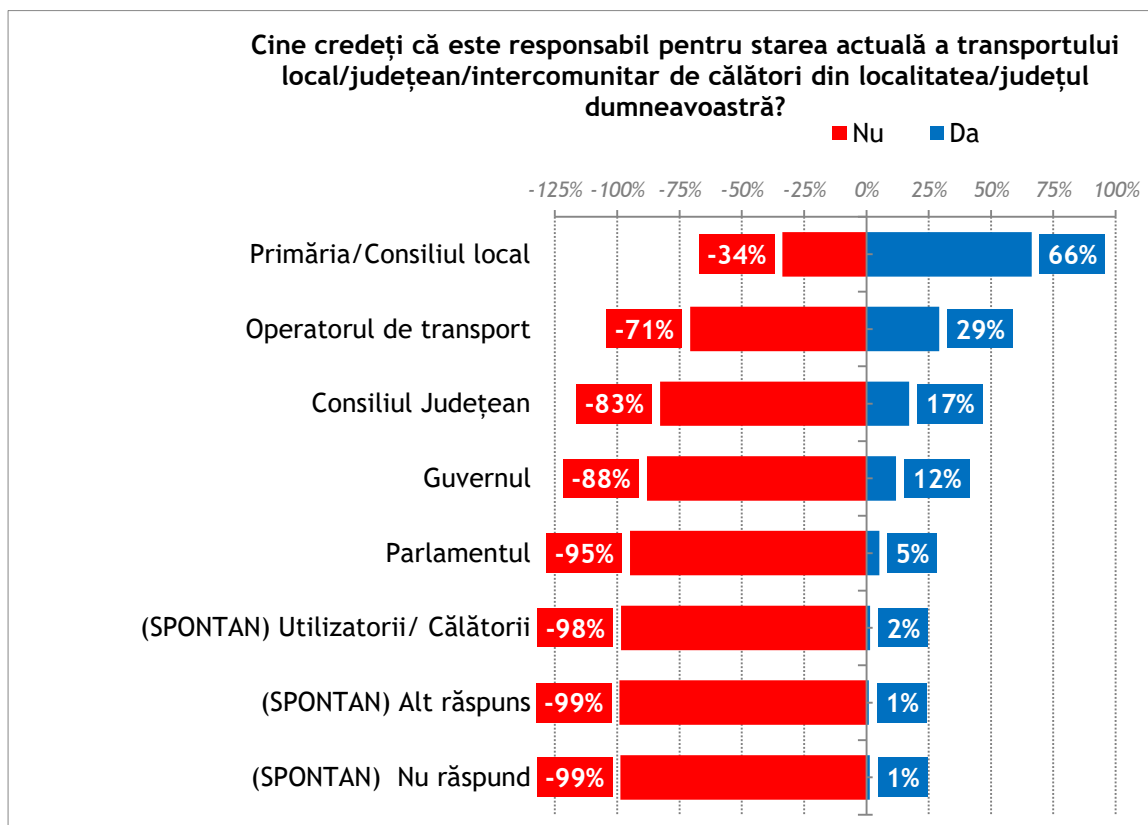


Figura 277. Frecvențe - Cine credeți că este responsabil pentru starea actuală a transportului local/județean/intercomunitar de călători din localitatea/județul dumneavoastră?

Respondenții din regiunile de dezvoltare Sud-Vest și Vest sunt cei care văd o responsabilitate a primăriei sau a consiliului local în starea transportului în comun în cele mai ridicate proporții - 78%, respectiv 77% alegând această variantă. Consiliile județene sunt menționate în proporție mai ridicată de respondenții din Nord-Est, în timp ce respondenții din Sud-Vest și București-Ilfov menționează în pondere ușor mai ridicată cum că operatorul de transport ar fi responsabil pentru acest aspect.

Cine credeți că este responsabil pentru starea actuală a transportului local/județean/intercomunitar de călători din localitatea/județul dumneavoastră?		Regiunea de dezvoltare							
		NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
[Primăria/Consiliul local]	Nu	47%	32%	38%	22%	23%	33%	29%	32%
	Da	53%↓	68%	62%	78%↑	77%↑	67%	71%	68%
[Consiliul Județean]	Nu	71%	80%	82%	91%	85%	85%	81%	90%
	Da	29%↑	20%	18%	9%↓	15%	15%	19%	10%↓
[Operatorul de transport]	Nu	74%	78%	68%	63%	75%	68%	77%	66%
	Da	26%	22%↓	32%	37%↑	25%	32%	23%↓	34%↑
[Guvernul]	Nu	95%	83%	94%	91%	95%	90%	87%	80%
	Da	5%↓	17%	6%↓	9%	5%↓	10%	13%	20%↑

Tabel 124. Analize - Cine credeți că este responsabil pentru starea actuală a transportului local/județean/intercomunitar de călători din localitatea/județul dumneavoastră? \* Regiunea de dezvoltare

### 8.3.3 Informare

Proporția persoanelor intervievate care declară că au fost informate despre drepturile și obligațiile lor în calitate de utilizatori ai serviciului de transport în comun este relativ scăzută - doar 27% confirmă că ar fi trecut prin acest proces.

**Dumneavoastră personal ați fost informat despre drepturile și obligațiile utilizatorului de transport în comun?**

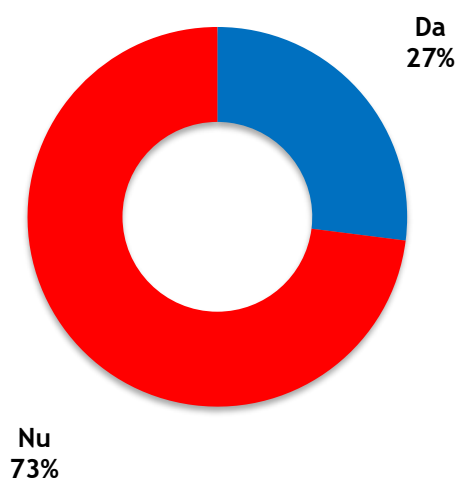


Figura 278. Frecvențe - Dumneavoastră personal ați fost informat despre drepturile și obligațiile utilizatorului de transport în comun?

În pondere ușor mai ridicată raportează că au fost informați privind aceste aspecte respondenții din regiunea București - Ilfov - 35%, în cea mai scăzută proporție spunând același lucru cei din regiunea Sud.

		Regiunea de dezvoltare							
		NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
Dumneavoastră personal ați fost informat despre drepturile și obligațiile utilizatorului de transport în comun?	Da	26%	26%	19%↓	27%	28%	27%	23%	35%↑
	Nu	74%	74%	81%	73%	72%	73%	75%	65%
	(SPONTAN) Nu răspund	0%	0%	0%	0%	0%	0%	2%	0%

Tabel 125. Analize - Dumneavoastră personal ați fost informat despre drepturile și obligațiile utilizatorului de transport în comun? \* Regiunea de dezvoltare

Principalele surse de informare privind drepturile și obligațiile călătorilor pe care le-au utilizat persoanele intervievate sunt afișajul local în mijloacele de transport - 34%, aplicații online sau site-uri de internet - 27%, precum și afișajul local din stațiile de îmbarcare sau debarcare a călătorilor - 24%. În proporții mai reduse sunt menționate surse precum: prieteni (7%), televiziune (6%), familie (4%), presa scrisă (2%) și radio (1%).

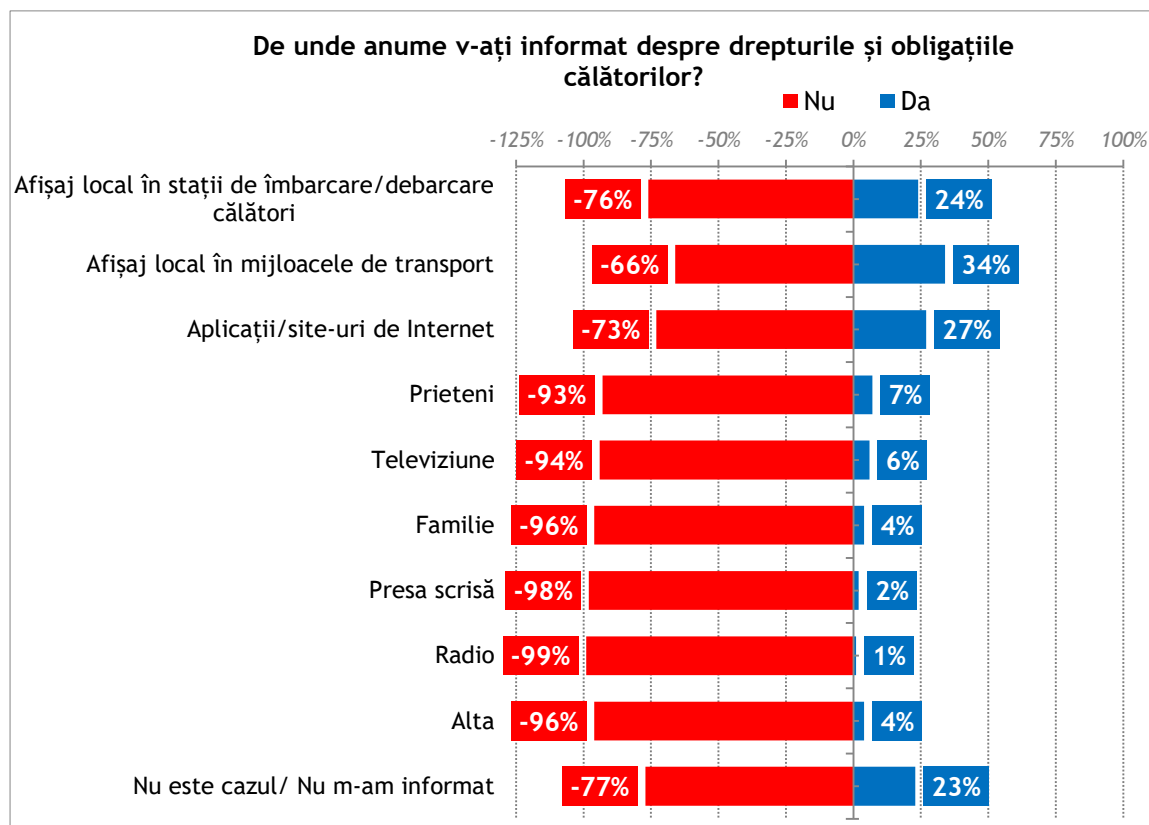


Figura 279. Frecvențe - De unde anume v-ați informat despre drepturile și obligațiile călătorilor?

Afișajul local în stațiile de îmbarcare sau debarcare a călătorilor este menționat drept sursă de informare privind drepturile și obligațiile călătorilor în proporție mai ridicată de către respondenții din regiunile Centru - 35% și Sud-Est - 33%. Cei dintâi, de asemenea, menționează și aplicațiile sau site-urile de internet în proporție ușor mai ridicată, comparativ cu cei din alte regiuni - 34%. Respondenții din regiunea București-Ilfov, menționează, în schimb, în proporție semnificativ mai ridicată, afișajul local în mijloacele de transport.

De unde anume v-ați informat despre drepturile și obligațiile călătorilor?		Regiunea de dezvoltare							
		NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
[Afișaj local în stații de îmbarcare/debarcare călători]	Nu	77%	67%	81%	79%	70%	75%	65%	82%
	Da	23%	33%↑	19%↓	21%	30%	25%	35%↑	18%↓
[Afișaj local în mijloacele de transport]	Nu	66%	70%	70%	67%	68%	67%	76%	55%
	Da	34%	30%	30%	33%	32%	33%	24%↓	45%↑
[Aplicații/site-uri de Internet]	Nu	78%	73%	73%	76%	80%	73%	66%	69%
	Da	22%	27%	27%	24%	20%↓	27%	34%↑	31%

Tabel 126. Analize - De unde anume v-ați informat despre drepturile și obligațiile călătorilor? \* Regiunea de dezvoltare

În scopul de a se informa privind programul transportului de călători, participanții folosesc în cele mai ridicate proporții următoarele surse: aplicații sau site-uri de internet - 44%, afișajul local în stații - 37%, dar și afișajul în mijloacele de transport - 7%. Alte surse de informare sunt menționate în ponderi foarte reduse.

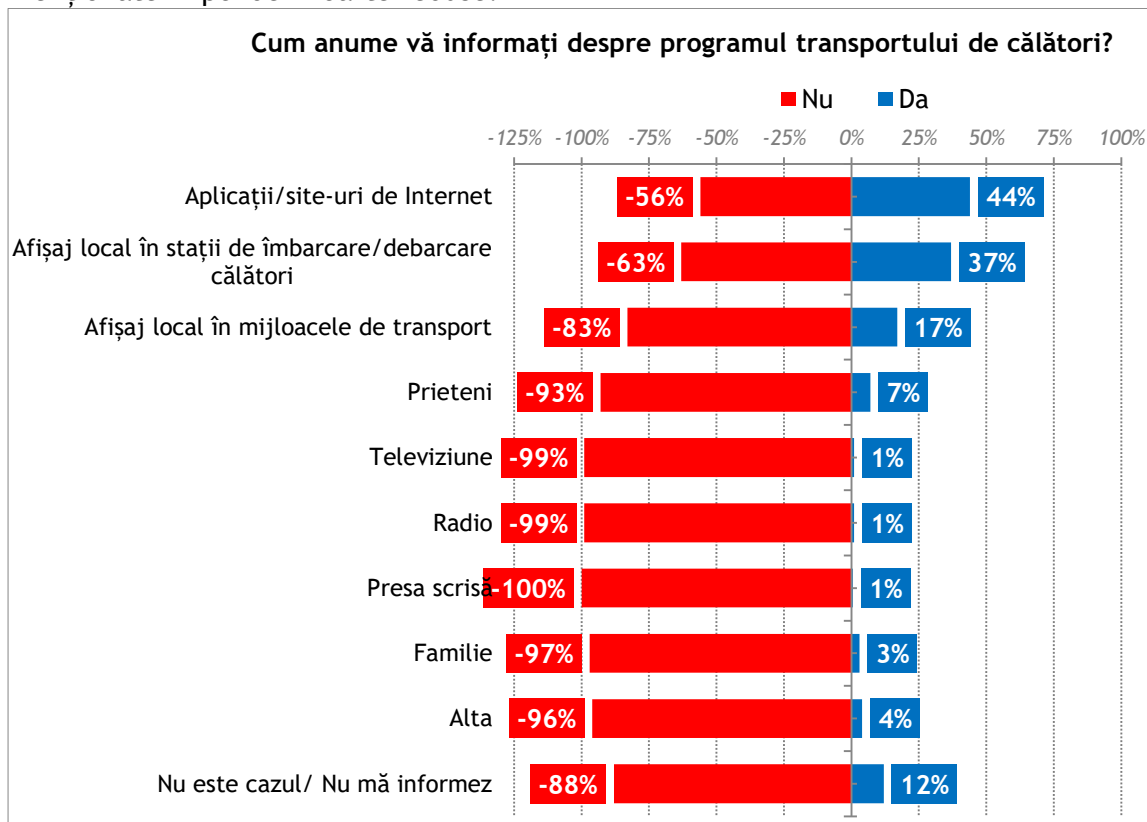


Figura 280. Frecvențe - Cum anume vă informați despre programul transportului de călători?

Afișajul în stații este menționat în proporții mai ridicate de către respondenții din regiunile Nord-Est (47%), Sud (46%), Centru (46%) și Vest (45%). Afișajul din mijloacele de transport este menționat în ponderi ușor mai ridicate de către cei din Sud-Vest (28%) și Nord-Est (27%). Din surse online, precum aplicații sau website-uri, tind să se informeze în proporții mai ridicate călătorii din București-Ilfov (56%), Centru (54%) și Sud-Est (49%).

Cum anume vă informați despre programul transportului de călători?		Regiunea de dezvoltare							
		NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
[Afișaj local în stații de îmbarcare/debarcare călători]	Nu	53%	63%	54%	68%	55%	61%	54%	81%
	Da	47%↑	37%	46%↑	32%	45%↑	39%	46%↑	19%↓
[Afișaj local în mijloacele de transport]	Nu	73%	82%	84%	72%	83%	88%	88%	90%
	Da	27%↑	18%	16%	28%↑	17%	12%↓	12%↓	10%↓
[Aplicații/site-uri de Internet]	Nu	70%	51%	69%	55%	67%	55%	46%	44%
	Da	30%↓	49%	31%	45%	33%	45%	54%↑	56%↑

Tabel 127. Analize - Cum anume vă informați despre programul transportului de călători? \* Regiunea de dezvoltare

Participanții la sondaj raportează variate frecvențe de accesare a site-ului operatorului de transport în comun în ultimele 6 luni - de la 5% care îl accesează zilnic, la 14% care îl accesează săptămânal, 12% lunar, 27% mai rar, iar 41% spun că nu îl accesează niciodată.

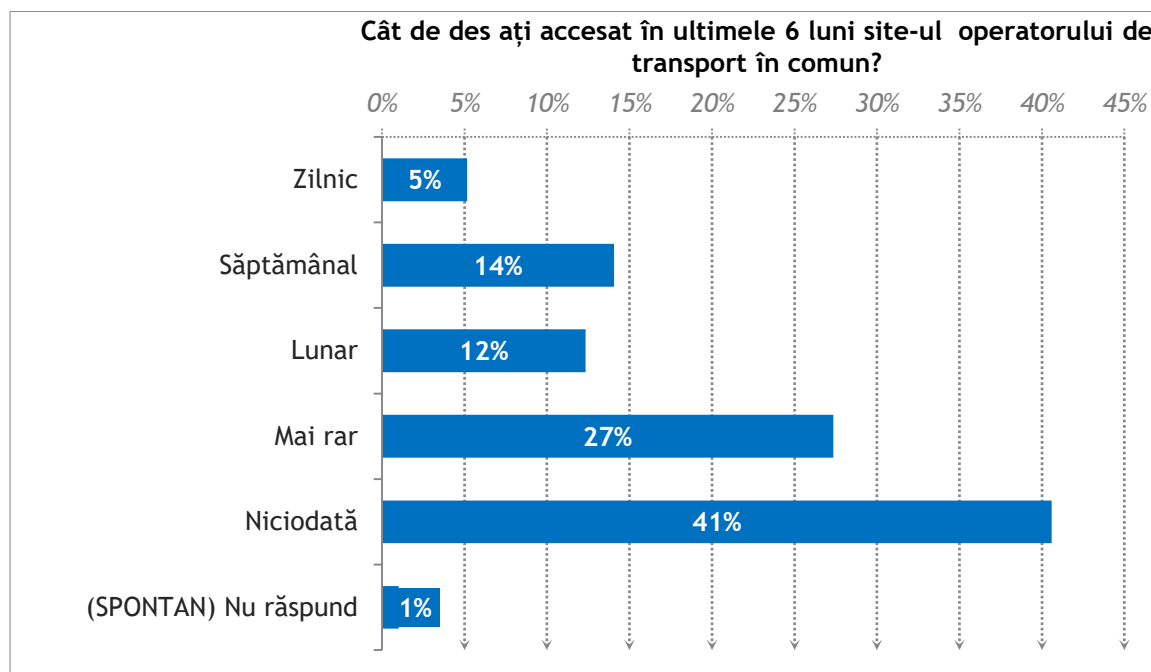


Figura 281. Frecvențe - Cât de des ați accesat în ultimele 6 luni site-ul operatorului de transport în comun?

Site-urile operatorilor de transport locali au fost accesate în proporții mai reduse de către utilizatorii serviciului de transport în comun din Nord-Est (53% nu l-au accesat niciodată), Vest

(50%) și Sud (48%). Cel mai frecvent sunt accesate website-urile operatorilor de transport din Nord-Vest (31% le-au accesat cel puțin săptămânal în ultimele 6 luni).

		Regiunea de dezvoltare							
		NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
Cât de des ați accesat în ultimele 6 luni site-ul operatorului de transport în comun?	Zilnic	1%	2%	3%	1%	5%	9%	5%	10%
	Săptămânal	15%	18%	13%	9%↓	7%↓	22%↑	14%	11%
	Lunar	4%	15%	8%	29%	12%	12%	15%	13%
	Mai rar	27%	36%↑	28%	14%↓	26%	24%	31%	27%
	Niciodată	53%↑	29%↓	48%↑	40%	50%↑	33%	35%	38%
	(SPONTAN) Nu răspund	0%	0%	0%	7%	0%	0%	0%	1%

Tabel 128. Analize - Cât de des ați accesat în ultimele 6 luni site-ul operatorului de transport în comun?  
\* Regiunea de dezvoltare

Doar 36% dintre persoanele intervievate spun că ar ști că pe site-urile operatorilor de transport în comun ar exista posibilitatea să își spună părerea despre calitatea serviciilor de transport rutier de persoane; în același timp, 29% spun că nu există această opțiune, în timp ce aproximativ un sfert, 34%, spun că nu știu dacă aceasta există, probabil din cauza faptului că nu obișnuiesc să acceseze website-urile respective cu o frecvență suficientă sau chiar deloc.

Pe site-ul operatorului de transport în comun există posibilitatea să vă spuneți părerea despre calitatea serviciilor de transport local/județean?

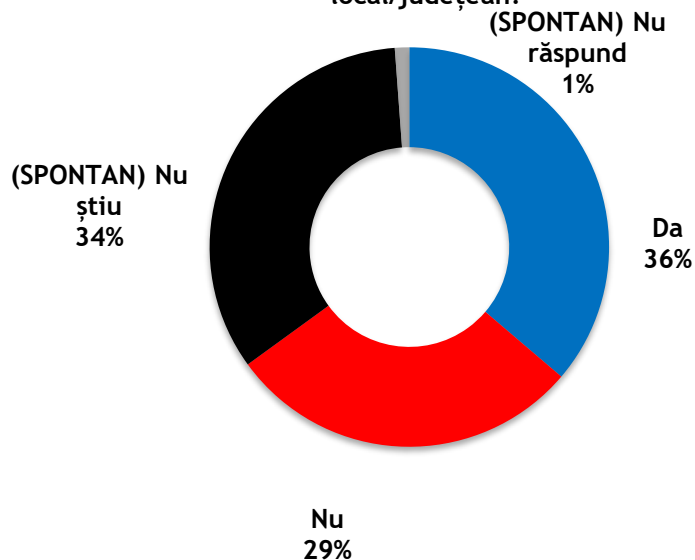


Figura 282. Frecvențe - Pe site-ul operatorului de transport în comun există posibilitatea să vă spuneți părerea despre calitatea serviciilor de transport local/județean?

Respondenții din regiunile de dezvoltare Nord-Vest (49%), Sud-Vest (47%) și Sud-Est sunt cei care declară în cele mai ridicate proporții cum că site-urile operatorilor de transport le oferă utilizatorilor opțiunea de a-și spune părerea privind calitatea serviciilor de transport. În cele

mai scăzute proporții spun acest lucru participanții la studiu din Centru (28%) și București-Ilfov (29%).

		Regiunea de dezvoltare							
		NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
Pe site-ul operatorului de transport în comun există posibilitatea să vă spuneți părerea despre calitatea serviciilor de transport local/județean?	Da	35%	44%	37%	47%	30%	49%↑	28%↓	29%↓
	Nu	36%	26%	35%	20%	32%	24%	33%	25%
	(SPONTAN) Nu știu	29%	29%	28%	27%	37%	27%	34%	46%
	(SPONTAN) Nu răspund	0%	1%	0%	6%	1%	0%	5%	0%

Tabel 129. Analize - Pe site-ul operatorului de transport în comun există posibilitatea să vă spuneți părerea despre calitatea serviciilor de transport local/județean? \* Regiunea de dezvoltare

### 8.3.4 Calitate

Satisfacția utilizatorilor serviciului de transport în comun este ridicată în ceea ce privește majoritatea aspectelor ce țin de funcționarea sa: 85% evaluează pozitiv comportamentul personalului din mijloacele de transport, 83% consideră că acesta este foarte bun sau bun din perspectiva respectării programului sau a punctualității, 81% din perspectiva siguranței din mijloacele de transport. Protecția mediului de către operatorul mijloacelor de transport în comun primește, de asemenea, evaluări pozitive, în proporție de 79%, în timp ce 77% acordă evaluări pozitive confortului existent în mijloacele de transport, precum și curățeniei.

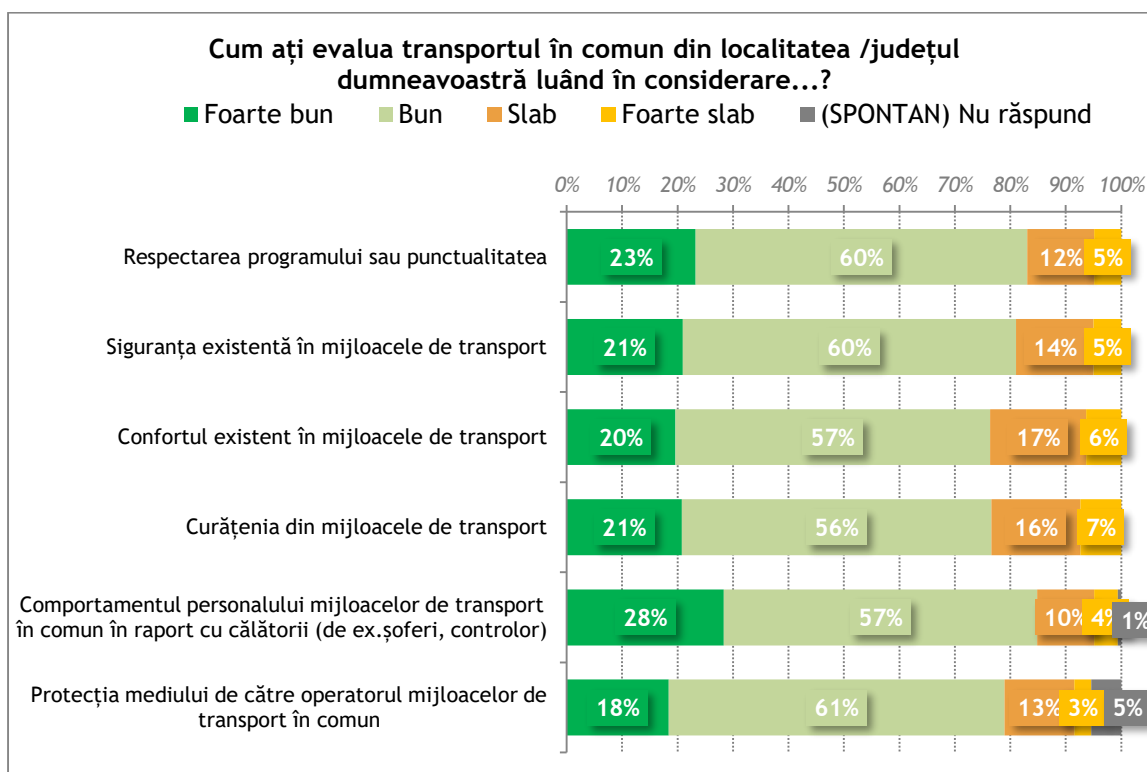


Figura 283. Frecvențe - Cum ați evalua transportul în comun din localitatea /județul dumneavoastră luând în considerare...?

Respondenții din regiunea București-Ilfov sunt cei care acordă evaluări slabe în proporții mai ridicate atunci când vine vorba de majoritatea elementelor ce țin de calitatea funcționării transportului în comun. În cazul respectării programului, și respondenții din Nord-Est sunt ușor mai critici, iar când vine vorba de confortul existent în mijloacele de transport, la fel o fac și cei din Sud-Vest.

Cum ați evalua transportul în comun din localitatea / județul dumneavoastră luând în considerare...?		Regiunea de dezvoltare							
		NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
[Respectarea programului sau punctualitatea]	Foarte bun+ Bun	79%	93%↑	83%	92%	90%	90%	84%	71%↓
	Foarte slab+ Slab	20%	7%	17%	8%	10%	10%	16%	28%
	(SPONTAN) Nu răspund	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%
[Siguranța existentă în mijloacele de transport]	Foarte bun+ Bun	82%	85%	82%	83%	89%	88%↑	88%↑	67%↓
	Foarte slab+ Slab	18%	15%	18%	16%	11%	11%	12%	33%
	(SPONTAN) Nu răspund	0%	0%	0%	1%	0%	1%	0%	0%
[Confortul existent în mijloacele de transport]	Foarte bun+ Bun	76%	84%↑	80%	69%	87%	84%↑	82%	62%↓
	Foarte slab+ Slab	24%	16%	20%	31%	12%	16%	18%	38%
	(SPONTAN) Nu răspund	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%
[Curățenia din mijloacele de transport]	Foarte bun+ Bun	80%	85%	85%	81%	81%	91%↑	80%	53%↓
	Foarte slab+ Slab	20%	15%	15%	19%	19%	9%	20%	47%
	(SPONTAN) Nu răspund	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
[Comportamentul personalului mijloacelor de transport în comun în raport cu călătorii (de ex. șoferi, controlor)]	Foarte bun+ Bun	88%	85%	89%	85%	94%↑	85%	90%	75%↓
	Foarte slab+ Slab	12%	14%	10%	15%	5%	15%	10%	23%
	(SPONTAN) Nu răspund	0%	1%	1%	0%	1%	0%	0%	2%
[Protecția mediului de către operatorul mijloacelor de transport în comun]	Foarte bun+ Bun	77%	85%	81%	79%	93%↑	86%	82%	66%↓
	Foarte slab+ Slab	18%	13%	18%	14%	5%	9%	12%	24%
	(SPONTAN) Nu răspund	5%	2%	1%	7%	2%	5%	6%	10%

Tabel 130. Frecvențe - Cum ați evalua transportul în comun din localitatea / județul dumneavoastră luând în considerare...? \* Regiunea de dezvoltare

Aproximativ jumătate dintre intervievați (49%) declară că transportul rutier de persoane la nivel local, județean sau intercomunitar este prestat predominant cu mijloace transport electrice, hibride, cu gaz comprimat sau hidrogen. 41% spun că acest lucru nu se întâmplă, iar 9% nu știu ce să răspundă la această întrebare.

Transportul public rutier de călători la nivel local/județean/intercomunitar este prestat predominant cu mijloace transport electrice/hibride/gaz comprimat/hidrogen?

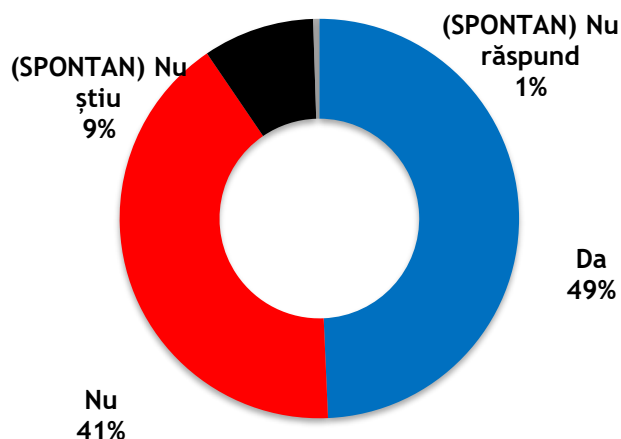


Figura 284. Frecvențe - Transportul public rutier de călători la nivel local/județean/intercomunitar este prestat predominant cu mijloace transport electrice/hibride/gaz comprimat/hidrogen?

În cele mai ridicate proporții estimează că transportul public se realizează cu mijloace de transport care nu utilizează combustibili fosili respondenții din regiunile Sud-Vest (62%), Centru (56%) și Nord-Vest (55%).

		Regiunea de dezvoltare							
		NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
Transportul public rutier de călători la nivel local/județean/intercomunitar este prestat predominant cu mijloace transport electrice/hibride/gaz comprimat/hidrogen?	Da	47%	53%	47%	62%↑	33%↓	55%	56%	46%
	Nu	43%	38%	44%	32%	54%	36%	36%	44%
	(SPONTAN) Nu știu	10%	9%	9%	6%	12%	7%	8%	10%
	(SPONTAN) Nu răspund	0%	0%	0%	0%	1%	2%	0%	0%

Tabel 131. Analize - Transportul public rutier de călători la nivel local/județean/intercomunitar este prestat predominant cu mijloace transport electrice/hibride/gaz comprimat/hidrogen? \* Regiunea de dezvoltare

În opinia a 72% dintre persoanele intervievate, valoarea documentului de călătorie pentru transportul public este în acord cu calitatea serviciilor oferite, în timp ce 27% dintre acestea sunt de părere că acest lucru nu este valabil, în cazul lor.

În opinia dumneavoastră, valoarea documentului de călătorie pentru transportul public rutier de călători la nivel local/județean/intercomunitar este în acord cu calitatea serviciilor oferite? (SPONTAN) Nu răspund

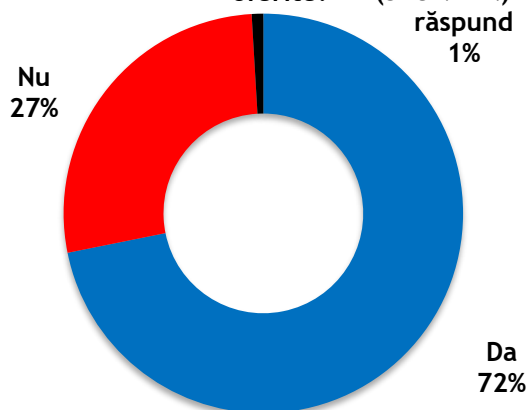


Figura 285. Frecvențe - În opinia dumneavoastră, valoarea documentului de călătorie pentru transportul public rutier de călători la nivel local/județean/intercomunitar este în acord cu calitatea serviciilor oferite?

Respondenții din regiunile Vest (83%), Nord-Vest (82%) consideră că valoarea documentului de călătorie pentru transportul public este în acord cu calitatea serviciilor oferite în proporții mai ridicate, în timp ce respondenții din Sud-Est (61%) și București-Ilfov (62%) spun acest lucru în proporții mai reduse.

		Regiunea de dezvoltare							
		NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
În opinia dumneavoastră, valoarea documentului de călătorie pentru transportul public rutier de călători la nivel local/județean/intercomunitar este în acord cu calitatea serviciilor oferite?	Da	72%	61%	80%	80%	83%↑	82%↑	71%	62%↓
	Nu	27%	39%	20%	20%	17%	15%	29%	36%
	(SPONTAN) Nu răspund	1%	0%	0%	0%	0%	3%	0%	2%

Tabel 132. Analize - În opinia dumneavoastră, valoarea documentului de călătorie pentru transportul public rutier de călători la nivel local/județean/intercomunitar este în acord cu calitatea serviciilor oferite? \* Regiunea de dezvoltare

Durata mare a călătoriei este disfuncționalitatea în funcționarea transportului în comun experimentată de cei mai mulți dintre utilizatorii intervievați; 14% dintre aceștia au spus că au experimentat-o zilnic în ultimele 6 luni, 17% săptămânal, 11% lunar, iar 36% mai rar.

Nerespectarea programului este o altă disfuncționalitate menționată de o proporție semnificativă a persoanelor intervievate; 9% spun că s-au confruntat cu această situație zilnic, 12% săptămânal, 8% lunar, iar 39% mai rar.

Condițiile de transport necorespunzătoare au fost întâlnite în ultimele 6 luni zilnic sau săptămânal în proporții de câte 8%, lunar de 9% și mai rar de 39%.

Mai mult de jumătate dintre persoanele intervievate au avut de a face în ultimele 6 luni cu agresiuni verbale sau fizice ale călătorilor: 5% zilnic, 4% săptămânal, 8% lunar și 35% mai des decât atât.

Defecțiunile tehnice în mers sunt semnalate în ultimele 6 luni de către 39% dintre intervievați, în total, cel mai frecvent acestea apărând mai rar decât lunar - 32%.

32% dintre călători s-au confruntat cu limbaj agresiv din partea controlorilor

Limbajul agresiv al șoferilor a fost experimentat de 27% dintre intervievați - 6% lunar sau mai des, iar 21% mai rar decât lunar.

Accidente au fost întâlnite de 18% dintre respondenți, majoritatea mai rar decât lunar.

Alte tipuri de incidente sau disfuncționalități sunt semnalate de 15% dintre persoanele intervievate, și acestea având loc, în cele mai multe cazuri, mai rar decât lunar în ultimele 6 luni.

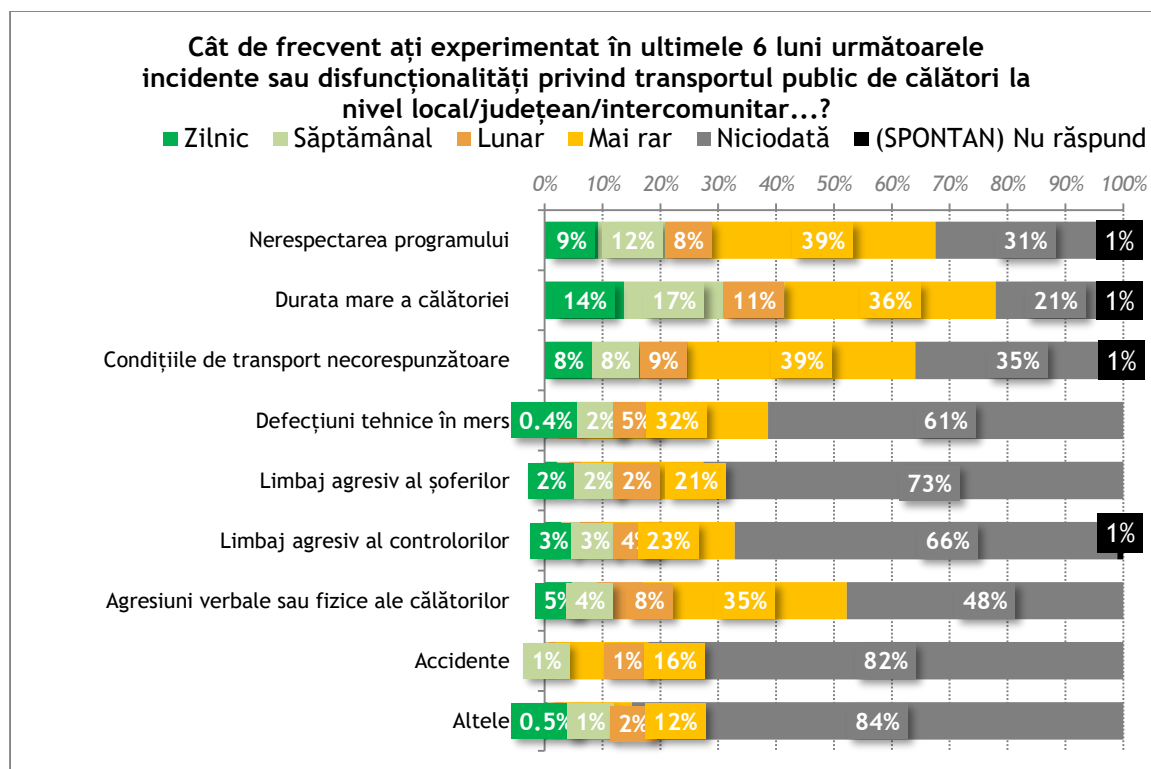


Figura 286. Frecvențe - Cât de frecvent ați experimentat în ultimele 6 luni următoarele incidente sau disfuncționalități privind transportul public de călători la nivel local/județean/intercomunitar...?

Nerespectarea programului, defecțiunile tehnice în mers și limbajul necorespunzător al șoferilor sunt semnalate în proporții mai ridicate de către respondenții din București-Ilfov și Nord-Est; în același timp, cei din București-Ilfov, alături de cei din Sud-Vest, menționează, de asemenea, în proporție mai ridicată durate mari ale călătoriei și condiții de transport necorespunzătoare. În general, respondenții din București-Ilfov tind să raporteze în proporții mai ridicate toate tipurile de incidente și disfuncționalități testate în cadrul acestui sondaj.

Cât de frecvent ați experimentat în ultimele 6 luni următoarele incidente sau disfuncționalități privind transportul public de călători la nivel local/județean/intercomunitar...?		Regiunea de dezvoltare							
		NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
[Nerespectarea programului]	Zilnic-mai rar	70%	64%	67%	55%	64%	62%	59%↓	79%↑
	Niciodată	30%	34%	33%	45%	36%	37%	38%	17%
	(SPONTAN) Nu răspund	0%	2%	0%	0%	0%	1%	3%	4%
[Durata mare a călătoriei]	Zilnic-mai rar	78%	75%	76%	85%↑	53%↓	77%	79%	86%↑
	Niciodată	20%	22%	24%	14%	46%	23%	19%	13%
	(SPONTAN) Nu răspund	2%	3%	0%	1%	1%	0%	2%	1%
[Condițiile de transport necorespunzătoare]	Zilnic-mai rar	64%	58%	60%	72%	55%	59%	54%↓	77%↑
	Niciodată	36%	41%	40%	28%	45%	41%	46%	21%
	(SPONTAN) Nu răspund	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	2%
[Defecțiuni tehnice în mers]	Zilnic-mai rar	43%	26%↓	34%	37%	34%	33%	33%	51%↑
	Niciodată	57%	73%	66%	63%	66%	67%	67%	49%
	(SPONTAN) Nu răspund	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
[Limbaj agresiv al șoferilor]	Zilnic-mai rar	36%↑	20%	24%	25%	16%↓	16%↓	25%	37%↑
	Niciodată	64%	80%	76%	75%	84%	84%	75%	63%
	(SPONTAN) Nu răspund	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
[Limbaj agresiv al controlorilor]	Zilnic-mai rar	27%	20%	28%	29%	17%↓	33%	26%	54%↑
	Niciodată	71%	77%	70%	71%	82%	67%	74%	43%
	(SPONTAN) Nu răspund	2%	3%	2%	0%	1%	0%	0%	3%
[Agresiuni verbale sau fizice ale călătorilor]	Zilnic-mai rar	53%	45%	54%	36%↓	45%	52%	44%	67%↑
	Niciodată	47%	55%	46%	64%	55%	48%	56%	33%
	(SPONTAN) Nu răspund	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

Tabel 133. Analize - Cât de frecvent ați experimentat în ultimele 6 luni următoarele incidente sau disfuncționalități privind transportul public de călători la nivel local/județean/intercomunitar...? \* Regiunea de dezvoltare

Doar 45% dintre intervievați declară că, în cazul unui incident în mijloacele de transport în comun, știu unde să reclame situația respectivă.

În cazul unui incident în mijloacele de transport în comun, știți unde să reclamați situația respectivă?

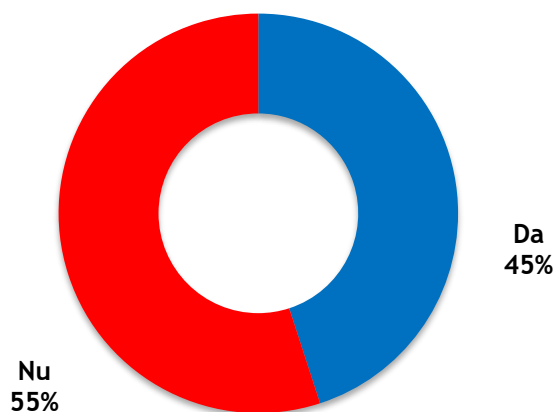


Figura 287. Frecvențe - În cazul unui incident în mijloacele de transport în comun, știți unde să reclamați situația respectivă?

Proporțiile persoanelor care declară că știu unde să reclame un incident în mijloacele de transport în comun sunt mai ridicate în cazul regiunilor Nord-Vest (52%), Sud și Sud-Vest (câte 51%). Cea mai scăzută proporție se înregistrează în cazul respondenților din regiunea Vest (29%).

		Regiunea de dezvoltare							
		NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
În cazul unui incident în mijloacele de transport în comun, știți unde să reclamați situația respectivă?	Da	42%	40%	51%↑	51%↑	29%↓	52%↑	40%	47%
	Nu	58%	59%	49%	49%	71%	48%	59%	53%
	(SPONTAN) Nu răspund	0%	1%	0%	0%	0%	0%	1%	0%

Tabel 134. Analize - În cazul unui incident în mijloacele de transport în comun, știți unde să reclamați situația respectivă? \* Regiunea de dezvoltare

Mai mult de nouă din zece călători intervievați (91%) declară că nu au raportat niciodată astfel de incidente operatorului de transport sau instituțiilor publice. În același timp, 6% au raportat o astfel de situație operatorului, iar câte 2% au raportat fie autorității publice locale, fie altei instituții publice incidente privind mijloacele de transport.

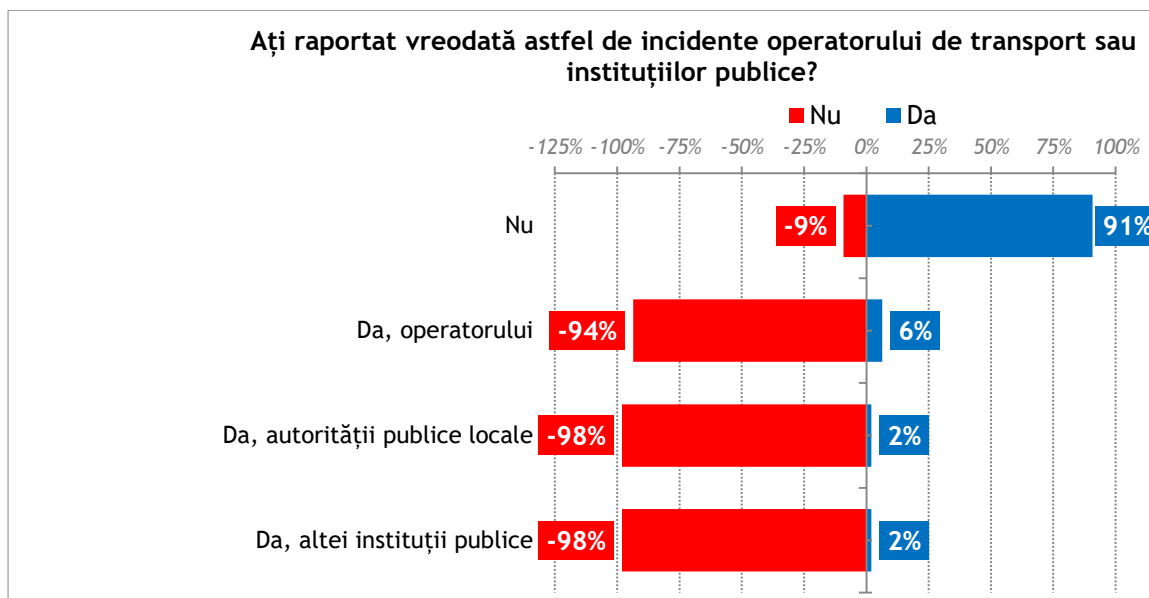


Figura 288. Frecvențe - Ați raportat vreodată astfel de incidente operatorului de transport sau instituțiilor publice?

Nu există diferențe semnificative din punct de vedere statistic în privința proporțiilor de respondenți care au raportat astfel de incidente, din punctul de vedere al distribuției pe regiuni de dezvoltare.

Ați raportat vreodată astfel de incidente operatorului de transport sau instituțiilor publice?		Regiunea de dezvoltare							
		NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
[Da, operatorului]	Nu	93%	96%	94%	86%	98%	93%	98%	92%
	Da	7%	4%	6%	14%	2%	7%	2%	8%
[Da, autorității publice locale]	Nu	99%	100%	98%	97%	96%	99%	95%	98%
	Da	1%	0%	2%	3%	4%	1%	5%	2%
[Da, altei instituții publice]	Nu	98%	98%	98%	99%	99%	96%	100%	98%
	Da	2%	2%	2%	1%	1%	4%	0%	2%
[Nu]	Nu	9%	6%	10%	19%	5%	8%	7%	11%
	Da	91%	94%	90%	81%	95%	92%	93%	89%
[(SPONTAN) Nu răspund]	Nu	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Da	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

Tabel 135. Analize - Ați raportat vreodată astfel de incidente operatorului de transport sau instituțiilor publice? \* Regiunea de dezvoltare

Cele mai multe dintre problemele raportate au fost rezolvate, însă există o proporție semnificativă a lor care nu au fost remediate, conform spuselor persoanelor intervievate.

**Problema raportată de dumneavoastră cu privire la transportul în comun a fost rezolvată?**

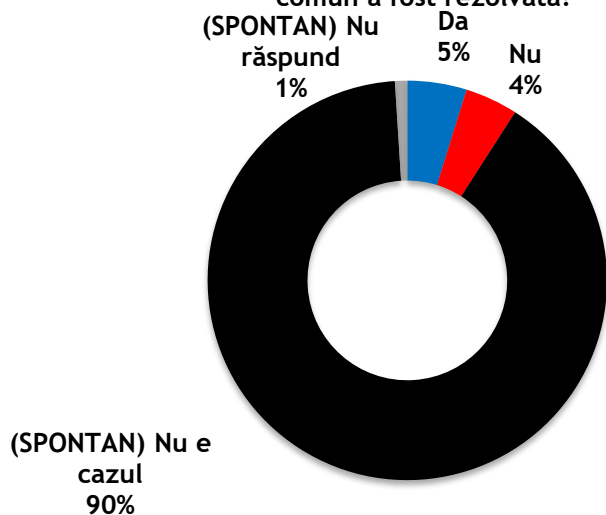


Figura 289. Frecvențe - Problema raportată de dumneavoastră cu privire la transportul în comun a fost rezolvată?

Dată fiind proporția redusă a respondenților care au raportat astfel de incidente, analiza comparativă la nivelul regiunilor de dezvoltare nu relevă diferențe semnificative din punct de vedere statistic.

		Regiunea de dezvoltare							
		NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
Problema raportată de dumneavoastră cu privire la transportul în comun a fost rezolvată?	Da	7%	1%	8%	7%	3%	3%	5%	5%
	Nu	3%	4%	2%	11%	3%	5%	3%	5%
	(SPONTAN) Nu e cazul	84%	93%	89%	81%	94%	90%	92%	89%
	(SPONTAN) Nu răspund	6%	2%	1%	1%	0%	2%	0%	1%

Tabel 136. Analize - Problema raportată de dumneavoastră cu privire la transportul în comun a fost rezolvată? \* Regiunea de dezvoltare

Problema raportată a fost rezolvată imediat pentru 1% dintre respondenți, mai târziu, dar în timp util pentru 3%, în timp ce pentru 4% nu a fost rezolvată niciodată.

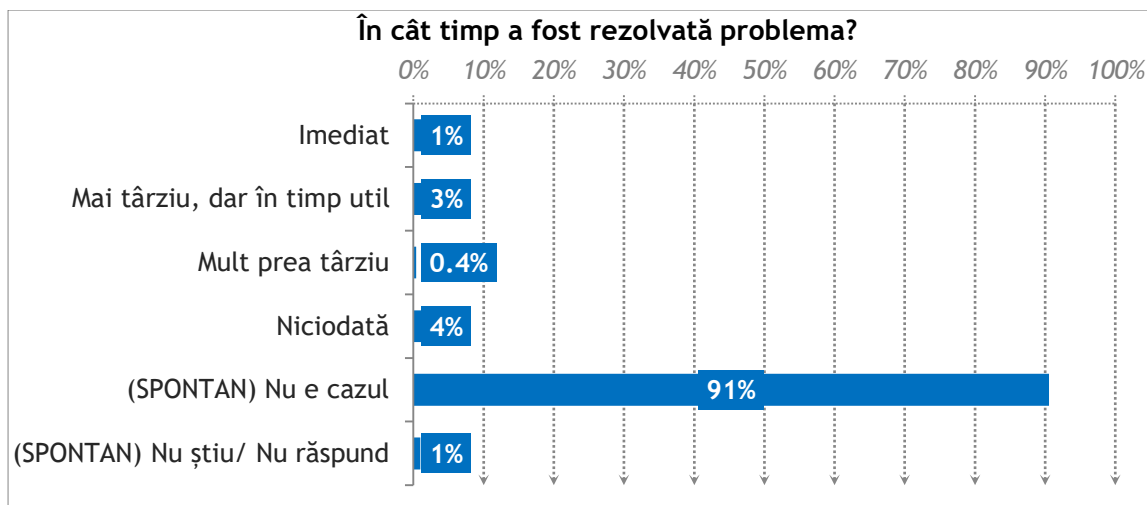


Figura 290. Frecvențe - În cât timp a fost rezolvată problema?

Aspectul în legătură cu care se înregistrează cel mai ridicat grad de mulțumire în rândul respondenților, cu privire la funcționarea sistemului de transport în comun, este amabilitatea personalului operatorului de transport, în legătură cu care sunt foarte mulțumiți sau destul de mulțumiți 90% dintre respondenți. Urmează tarifele practicate de operator și ușurința cu care iau legătura cu acesta, aspecte de care sunt mulțumite 73% dintre persoanele interviuate, dar și rezultatele intervențiilor operatorului de transport în urma solicitărilor cetățenilor, aspect care suscită mulțumire în rândul a 60% dintre participanții la sondaj. În același timp, de operativitatea sau promptitudinea intervenției, în cazul reclamării unei nereguli, sunt mai degrabă mulțumiți 48% dintre interviuați, în timp ce 14% sunt mai degrabă nemulțumiți, iar restul nu își exprimă o opinie.

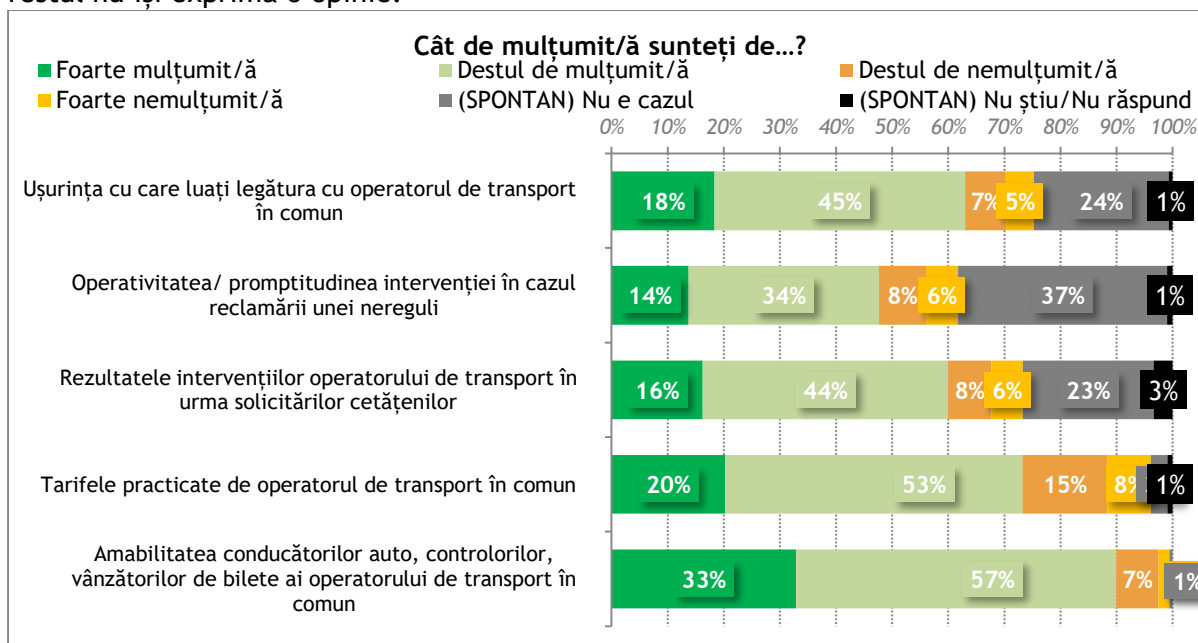


Figura 291. Frecvențe - Cât de mulțumit/ă sunteți de...?

Cu excepția itemului cu privire la tarifele practicate de operatorii de transport în comun, respondenții din regiunea București-Ilfov tind să raporteze cel mai scăzute niveluri de satisfacție în raport cu funcționarea acestui serviciu. Cât privește ușurința cu care iau legătura cu operatorul, respondenții din regiunea Sud-Vest sunt mulțumiți în cea mai ridicată proporție; de operativitatea intervențiilor sunt mulțumiți în ponderi mai ridicate cei din Sud și Nord-Est; de rezultatele operatorilor sunt mulțumiți în cea mai ridicată proporție respondenții din Vest, iar de tarife cei din Vest și Nord-Vest. Amabilitatea personalului este apreciată în special în Vest, Sud și Centru.

Cât de mulțumit/ă sunteți de...?		Regiunea de dezvoltare							
		NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
[Ușurința cu care luați legătura cu operatorul de transport în comun]	Foarte+ Destul de mulțumit/ă	65%	70%	72%	82%↑	76%	58%	71%	46%↓
	Foarte+ Destul de nemulțumit/ă	14%	8%	7%	7%	6%	12%	11%	18%
	(SPONTAN) NC/ NȘ/ NR	21%	22%	21%	11%	18%	30%	18%	36%
[Operativitatea/ promptitudinea intervenției în cazul reclamării unei nereguli]	Foarte+ Destul de mulțumit/ă	55%↑	49%	56%	53%	45%	47%	43%	39%↓
	Foarte+ Destul de nemulțumit/ă	17%	18%	8%	21%	6%	10%	13%	16%
	(SPONTAN) NC/ NȘ/ NR	28%	33%	36%	26%	49%	43%	44%	45%
[Rezultatele intervențiilor operatorului de transport în urma solicitărilor cetățenilor]	Foarte+ Destul de mulțumit/ă	66%	63%	66%	68%	75%↑	54%	64%	47%↓
	Foarte+ Destul de nemulțumit/ă	15%	13%	9%	19%	5%	11%	8%	19%
	(SPONTAN) NC/ NȘ/ NR	19%	24%	25%	13%	20%	35%	28%	34%
[Tarifele practicate de operatorul de transport în comun]	Foarte+ Destul de mulțumit/ă	62%↓	73%	78%	67%	83%↑	83%↑	81%	70%
	Foarte+ Destul de nemulțumit/ă	29%	26%	21%	29%	16%	15%	19%	26%
	(SPONTAN) NC/ NȘ/ NR	9%	1%	1%	4%	1%	2%	0%	4%
[Amabilitatea conducătorilor auto, controlorilor, vânzătorilor de bilete ai operatorului de transport în comun]	Foarte+ Destul de mulțumit/ă	92%	89%	96%↑	85%	97%↑	90%	95%	81%↓
	Foarte+ Destul de nemulțumit/ă	7%	9%	4%	15%	3%	9%	5%	17%
	(SPONTAN) NC/ NȘ/ NR	1%	2%	0%	0%	0%	1%	0%	2%

Tabel 137. Analize - Cât de mulțumit/ă sunteți de...? \* Regiunea de dezvoltare

### 8.3.5 Accesibilitate

61% dintre persoanele intervievate spun că, în mijloacele de transport, există rampe speciale pentru persoanele cu dizabilități locomotorii, în timp ce 35% susțin contrariul.

În mijloacele de transport în comun există rampe speciale pentru persoanele cu nevoi speciale?

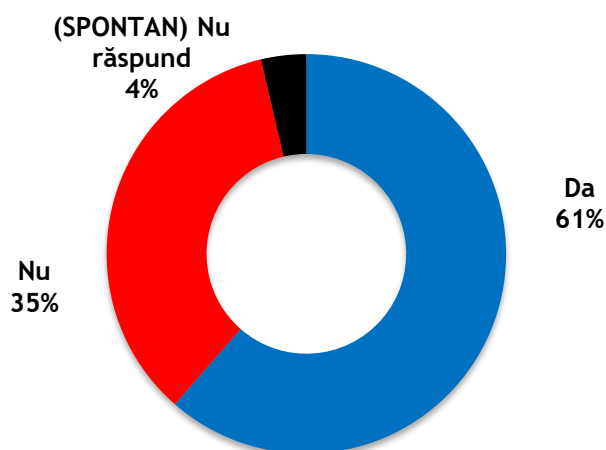


Figura 292. Frecvențe - În mijloacele de transport în comun există rampe speciale pentru persoanele cu nevoi speciale?

În cea mai ridicată pondere este semnalată existența acestor rampe de către respondenții din regiunea București-Ilfov (72%), iar în cea mai scăzută proporție spun acest lucru respondenții din regiunea Sud-Vest (48%).

		Regiunea de dezvoltare							
		NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
În mijloacele de transport în comun există rampe speciale pentru persoanele cu nevoi speciale?	Da	59%	64%	55%	48%↓	54%	65%	55%	72%↑
	Nu	41%	34%	42%	50%	41%	30%	39%	22%
	(SPONTAN) Nu răspund	0%	2%	3%	2%	5%	5%	6%	6%

Tabel 138. Analize - În mijloacele de transport în comun există rampe speciale pentru persoanele cu nevoi speciale? \* Regiunea de dezvoltare

Aproximativ o treime a participanților la sondaj (34%) confirmă că au cunoștință de existența unor rampe pentru persoanele cu nevoi speciale în stațiile de oprire a mijloacelor de transport sau autogări pentru transportul rutier de persoane, în timp ce 58% spun că nu au cunoștință de existența acestora.

În stațiile de oprire a mijloacelor de transport/autogări pentru transportul județean/comunitar există rampe speciale pentru persoanele cu nevoi speciale?

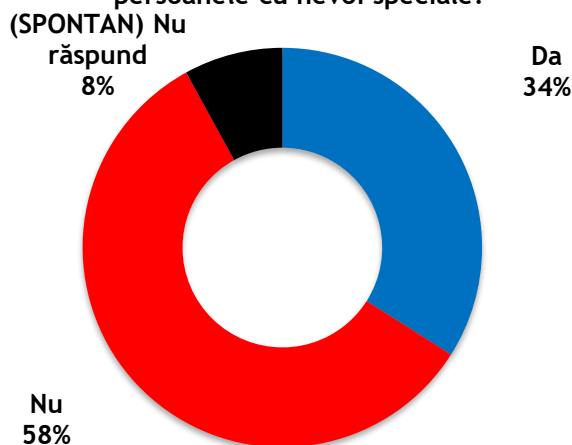


Figura 293. Frecvențe - În stațiile de oprire a mijloacelor de transport/autogări pentru transportul județean/comunitar există rampe speciale pentru persoanele cu nevoi speciale?

Nu există diferențe semnificative din punct de vedere statistic între răspunsurile date de respondenții la sondaj, în funcție de regiunea în care locuiesc.

		Regiunea de dezvoltare							
		NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
În stațiile de oprire a mijloacelor de transport/autogări pentru transportul județean/comunitar există rampe speciale pentru persoanele cu nevoi speciale?	Da	38%	38%	30%	38%	29%	33%	29%	34%
	Nu	61%	59%	64%	54%	67%	50%	62%	52%
	(SPONTAN) Nu răspund	1%	3%	6%	8%	4%	17%	9%	14%

Tabel 139. Analize - În stațiile de oprire a mijloacelor de transport/autogări pentru transportul județean/comunitar există rampe speciale pentru persoanele cu nevoi speciale? \* Regiunea de dezvoltare

18% dintre persoanele intervievate spun că au fost martore la situații de discriminare a unei persoane în mijloacele de transport pe motive de rasă, culoare a pielii, limbă, religie sau convingere politică, persoane cu dizabilități/cu nevoi speciale.

**Ați fost vreodată martor la o situație de discriminare a unei persoane în mijloacele de transport pe motive de rasă, culoare a pielii, limbă, religie sau convingere politică, persoane cu dizabilități/cu nevoi speciale?**

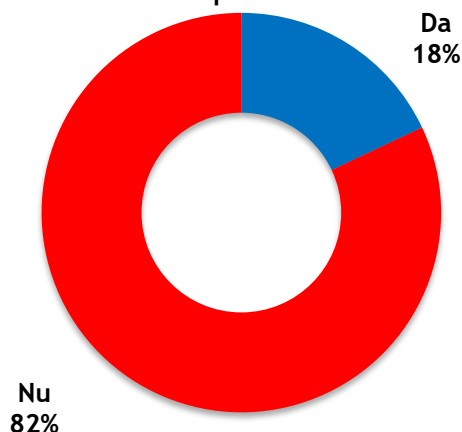


Figura 294. Frecvențe - Ați fost vreodată martor la o situație de discriminare a unei persoane în mijloacele de transport pe motive de rasă, culoare a pielii, limbă, religie sau convingere politică, persoane cu dizabilități/cu nevoi speciale?

În cea mai ridicată proporție sunt raportate astfel de situații de către intervievații din regiunea București-Ilfov, regiunea Vest fiind aceea în care sunt raportate în cea mai scăzută proporție.

		Regiunea de dezvoltare							
		NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
Ați fost vreodată martor la o situație de discriminare a unei persoane în mijloacele de transport pe motive de rasă, culoare a pielii, limbă, religie sau convingere politică, persoane cu dizabilități/cu nevoi speciale?	Da	15%	13%	17%	13%	8%↓	17%	15%	30%↑
	Nu	85%	87%	82%	87%	92%	83%	85%	70%
	(SPONTAN) Nu răspund	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%

Tabel 140. Analize - Ați fost vreodată martor la o situație de discriminare a unei persoane în mijloacele de transport pe motive de rasă, culoare a pielii, limbă, religie sau convingere politică, persoane cu dizabilități/cu nevoi speciale? \* Regiunea de dezvoltare

Categoriile de persoane de care respondenții au cunoștință cum că ar beneficia de reduceri sau gratuitate din perspectiva costului transportului în comun sunt pensionarii - categorie menționată de către 78% dintre aceștia, aceasta fiind urmată de categoria elevilor și studenților, menționată de 72%. În proporții mai reduse sunt menționați beneficiarii de ajutor social (22%) și persoanele cu dizabilități (7%).

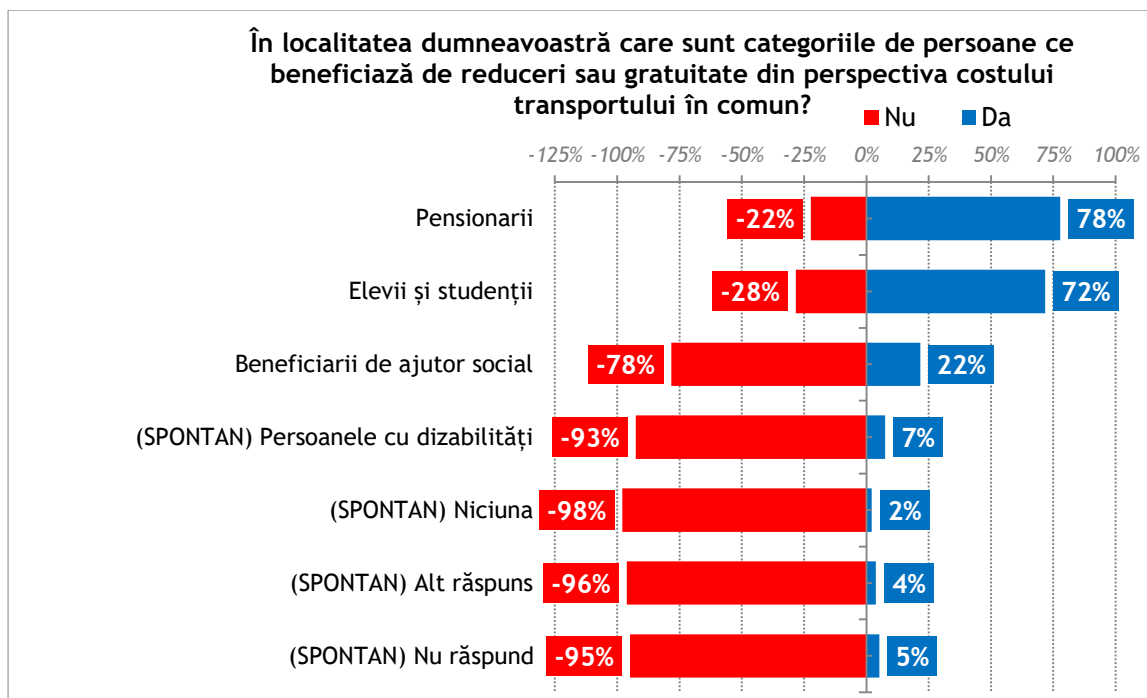


Figura 295. Frecvențe - În localitatea dumneavoastră care sunt categoriile de persoane ce beneficiază de reduceri sau gratuitate din perspectiva costului transportului în comun?

Respondenții din regiunea Sud-Vest menționează cum că pensionarii ar beneficia de reduceri sau de gratuitate în proporția cea mai ridicată - 92%, cei din Sud-Est spunând acest lucru în pondere semnificativ mai scăzută - 65%. Categoria elevilor și studenților este menționată în proporția cea mai ridicată de respondenții din Nord-Vest - 80%, cei din Centru fiind cei care o menționează în cea mai scăzută pondere - 62%. Beneficiarii de ajutor social sunt menționați cel mai frecvent în Vest și cel mai rar în Sud.

În localitatea dumneavoastră care sunt categoriile de persoane ce beneficiază de reduceri sau gratuitate din perspectiva costului transportului în comun?		Regiunea de dezvoltare							
		NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
[Pensionarii]	Nu	24%	35%	29%	8%	18%	19%	19%	20%
	Da	76%	65%↓	71%	92%↑	82%	81%	81%	80%
[Elevii și studenții]	Nu	20%	34%	36%	29%	28%	22%	38%	27%
	Da	80%↑	66%	64%	71%	72%	78%	62%↓	73%
[Beneficiarii de ajutor social]	Nu	86%	74%	88%	73%	66%	77%	79%	76%
	Da	14%	26%	12%↓	27%	34%↑	23%	21%	24%
[Persoanele cu dizabilități]	Nu	90%	97%	88%	87%	94%	96%	89%	94%
	Da	10%	3%↓	12%↑	13%↑	6%	4%	11%	6%

Tabel 141. Analize - În localitatea dumneavoastră care sunt categoriile de persoane ce beneficiază de reduceri sau gratuitate din perspectiva costului transportului în comun? \* Regiunea de dezvoltare

Cei mai mulți dintre participanți sunt rezervați atunci când sunt rugați să își exprime acordul sau dezacordul cu afirmația cum că le este ușor să își rezolve o problemă legată de modul de funcționare a transportului în comun, 42% dând răspunsul „Neutru”. În același timp, 38% sunt de acord total sau parțial cu această idee, în timp ce 18% sunt mai degrabă în dezacord.

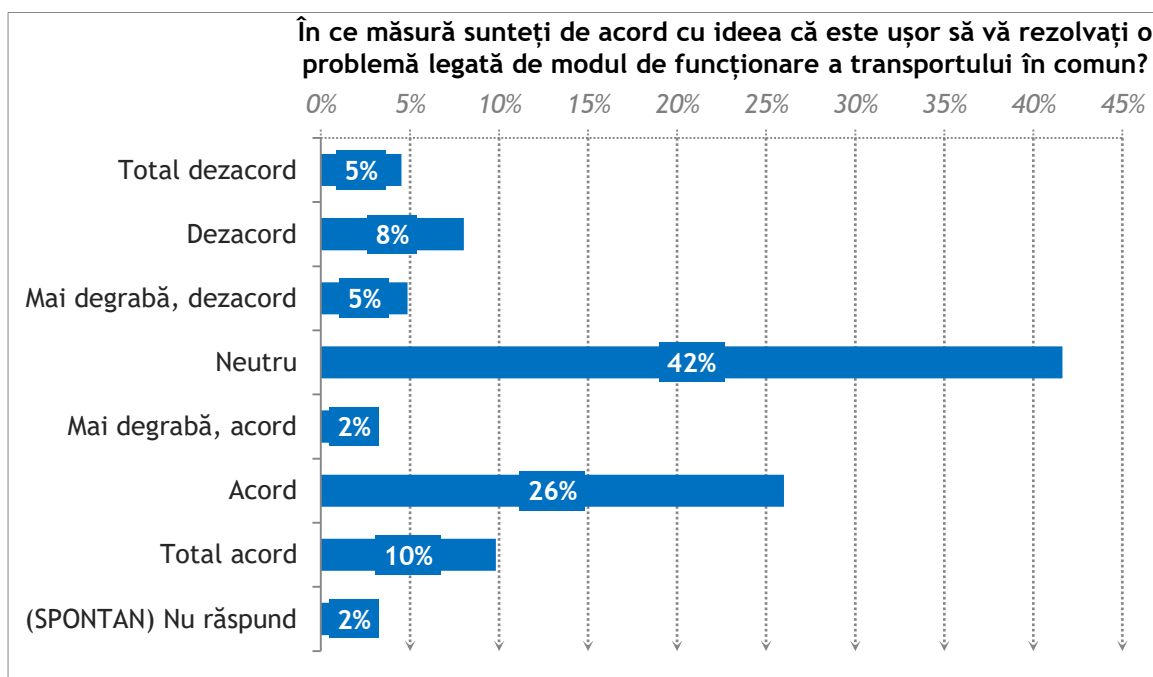


Figura 296. Frecvențe - În ce măsură sunteți de acord cu ideea că este ușor să vă rezolvați o problemă legată de modul de funcționare a transportului în comun?

Acordul privind această afirmație se regăsește în cea mai ridicată proporție în rândul respondenților din regiunea Nord-Vest - 51% și în cea mai scăzută proporție în rândul celor din București-Ilfov - 29%.

		Regiunea de dezvoltare							
		NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
În ce măsură sunteți de acord cu ideea că este ușor să vă rezolvați o problemă legată de modul de funcționare a transportului în comun?	Dezacord total sau parțial	17%	13%	15%	19%	13%	12%	8%↓	30%↑
	Neutru	41%	38%	39%	43%	49%	34%↓	54%↑	41%
	Acord total sau parțial	41%	47%	46%	31%	32%	51%↑	36%	29%↓
	(SPONTAN) Nu răspund	1%	2%	0%	7%	6%	3%	2%	0%

Tabel 142. Analize - În ce măsură sunteți de acord cu ideea că este ușor să vă rezolvați o problemă legată de modul de funcționare a transportului în comun? \* Regiunea de dezvoltare

### 8.3.6 Recomandare

Majoritatea persoanelor intervievate ar recomanda transportul în comun unui prieten sau coleg, pe o scală de la 0 la 10 a probabilității, scorul mediu fiind de 7,95, iar majoritatea scorurilor acordate fiind de 8 și peste (69%).

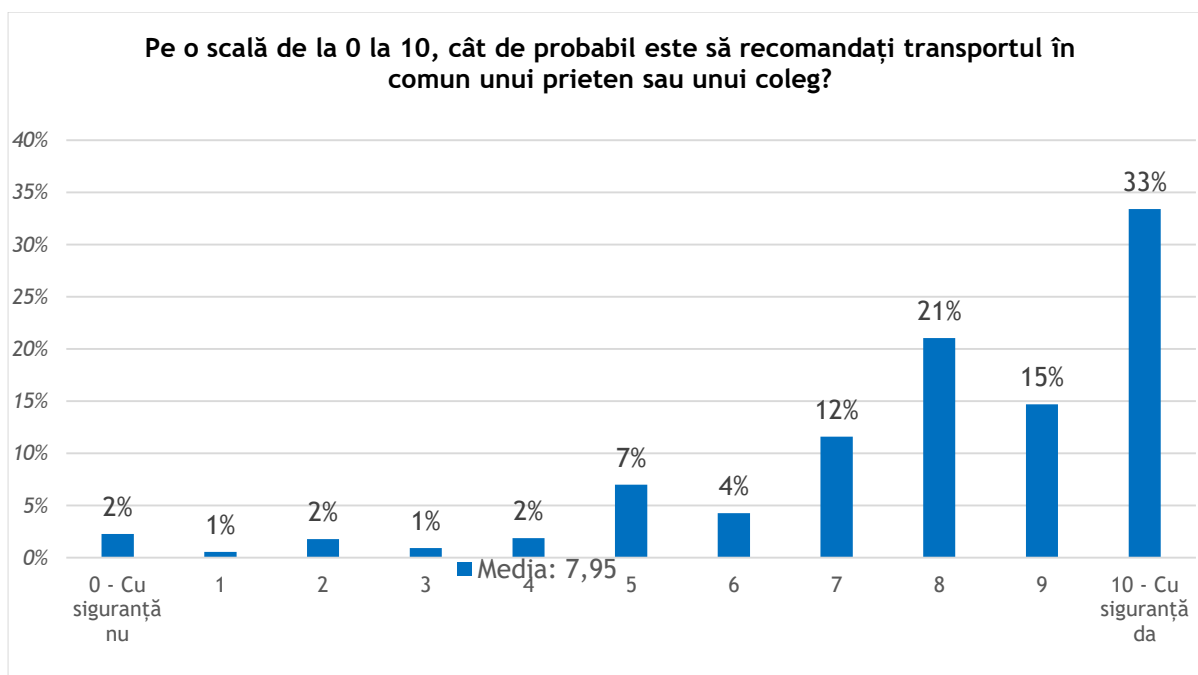


Figura 297. Frecvențe - Pe o scală de la 0 la 10, cât de probabil este să recomandați transportul în comun unui prieten sau unui coleg?

Scoruri favorabile în proporție mai ridicată acordă participanții la sondaj din regiunile Nord-Vest (76% acordă un scor de 8 sau peste), Sud-Est (74%) și Nord-Est (73%), iar cele mai scăzute sunt acordate de cei din Vest (59%) și din București-Ilfov (61%).

		Regiunea de dezvoltare							
		NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
Pe o scală de la 0 la 10, cât de probabil este să recomandați transportul în comun unui prieten sau unui coleg?	0-4	11%	1%↓	8%	14%↑	4%	9%	9%	6%
	5-7	15%↓	24%	23%	16%↓	38%↑	15%↓	19%	32%
	8-10	73%	74%	68%	70%	58%↓	76%↑	72%	61%
	(SPONTAN) Nu știu/ Nu răspund	1%	1%	1%	0%	0%	0%	0%	1%

Tabel 143. Analize - Pe o scală de la 0 la 10, cât de probabil este să recomandați transportul în comun unui prieten sau unui coleg? \* Regiunea de dezvoltare

Principalele aspecte care ar trebui îmbunătățite la transportul local, în viziunea participanților la acest sondaj, sunt: creșterea frecvenței de circulație a unor mijloace de transport sau creșterea numărului mijloacelor de transport (aspecte menționate de o proporție de 19% dintre participanți), înnoirea flotei de transport (14%), curățenia din mijloacele din transport (10%), dar și punctualitatea sau respectarea orarului de circulație a mijloacelor de transport (7%). În proporții mai reduse, intervievații menționează și dotarea tuturor mijloacelor de transport cu aer condiționat, confortul mijloacelor de transport, accesibilitatea acestora pentru persoanele cu dizabilități, precum și comportamentul unora dintre angajații operatorilor și modernizarea sau amenajarea stațiilor.

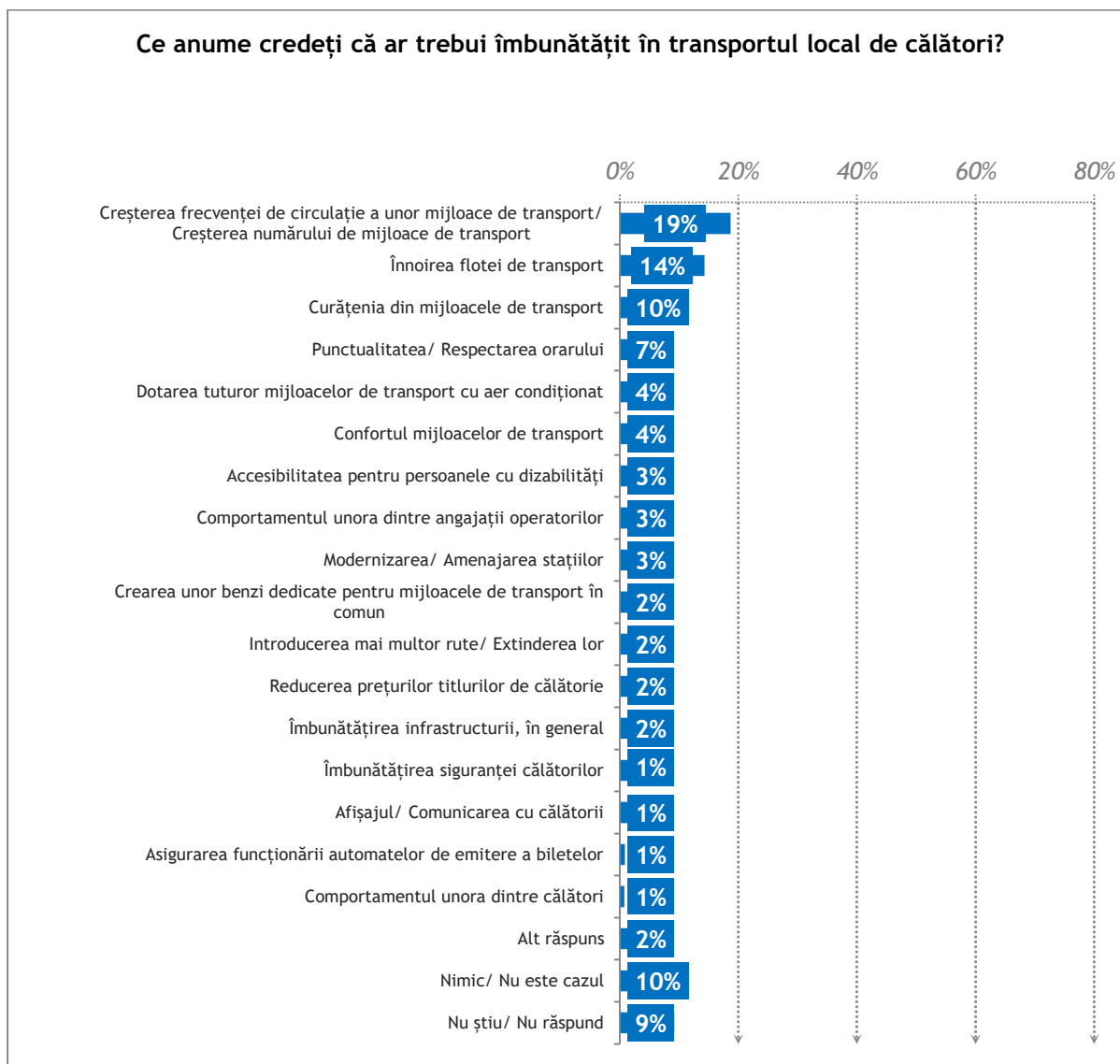


Figura 298. Frecvențe - Ce anume credeți că ar trebui îmbunătățit în transportul local de călători? Întrebare deschisă

### 8.3.7 Structura eșantionului

Intervievații din cadrul acestui sondaj sunt de gen feminin în proporție de 56%, respectiv de gen masculin în proporție de 44%.

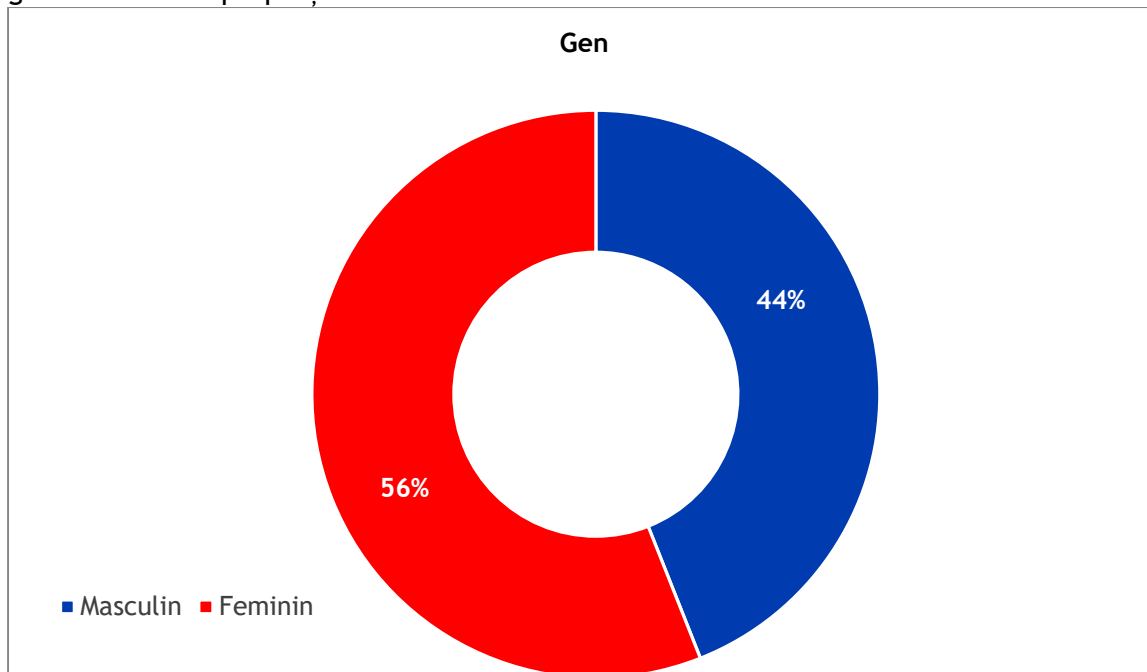


Figura 299. Frecvențe - Genul respondentului

Câte aproximativ un sfert dintre intervievați (24%) au vârste cuprinse în intervalele 18-34 de ani, 35-49 de ani sau de peste 65 de ani. În același timp, 28% dintre respondenți au vârsta cuprinsă între 50 și 64 de ani.

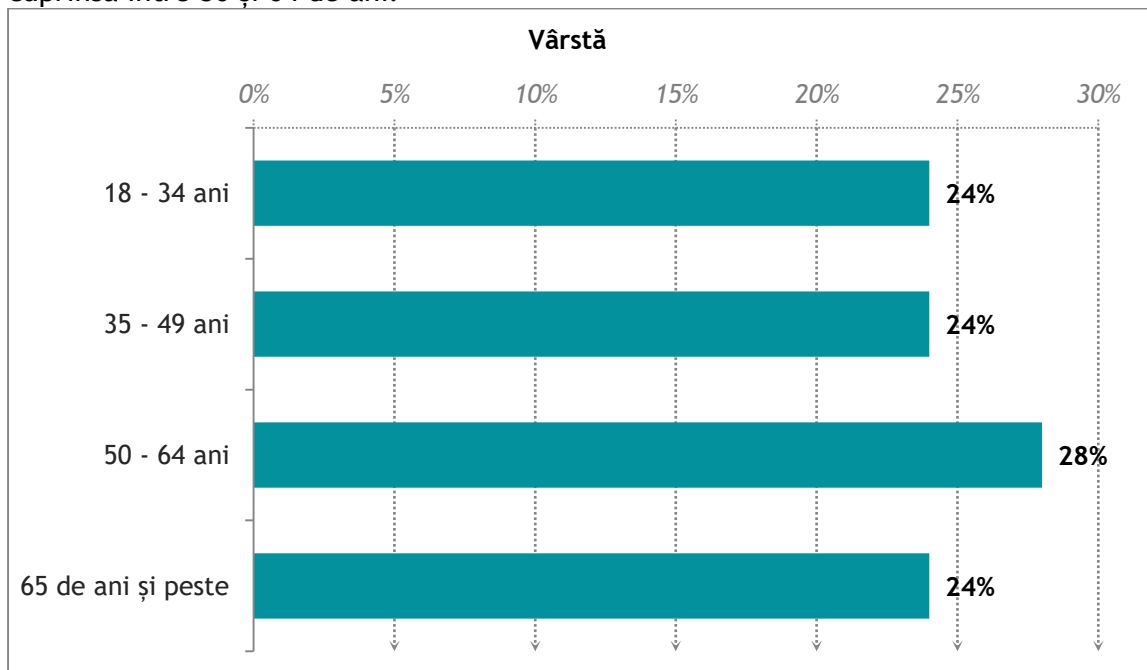


Figura 300. Frecvențe - Vârsta respondentului

Cei mai mulți dintre respondenți (54%) au studii medii, iar câte 23% au studii elementare (cel mult gimnaziu) sau studii superioare.

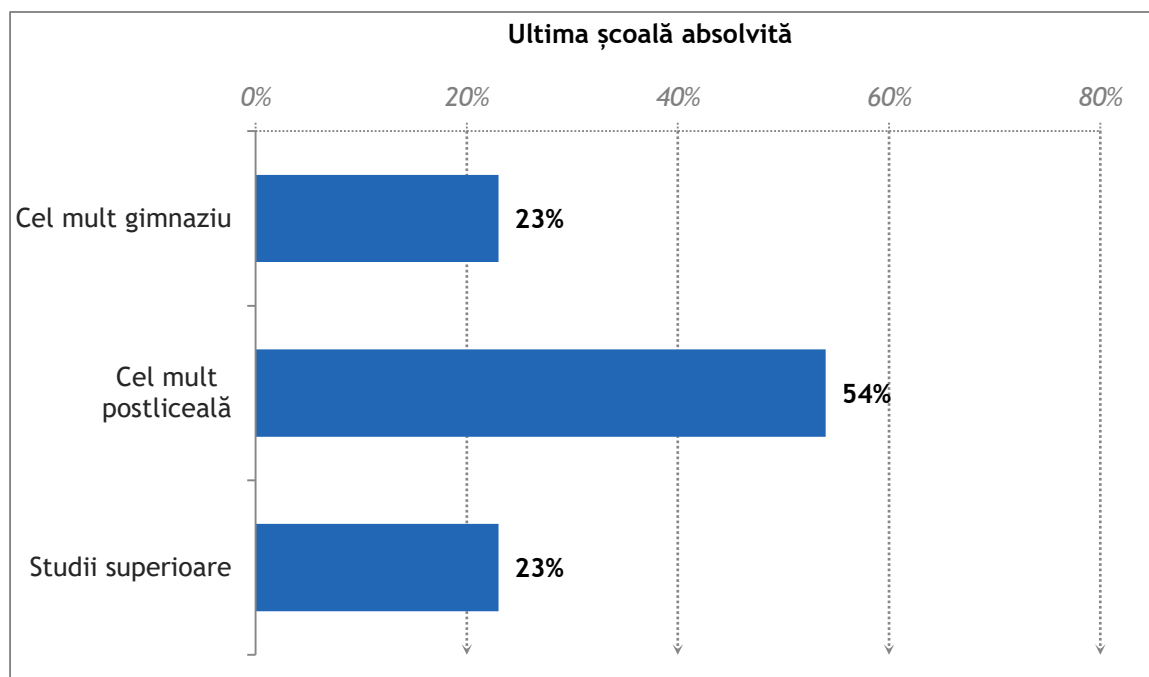


Figura 301. Frecvențe - Ultima școală absolvită

O jumătate dintre persoanele incluse în eșantion apreciază că veniturile pe care le au sunt potrivite, le pot asigura nevoile, dar nu fac economii, în timp ce 24% consideră că sunt mici și își asigură cu greu nevoile. 10% spun că aceste venituri sunt foarte mici și au nevoie de ajutor pentru a supraviețui, iar 13% spun că veniturile pe care le au sunt mari și își pot asigura nevoile, putând să facă și economii.

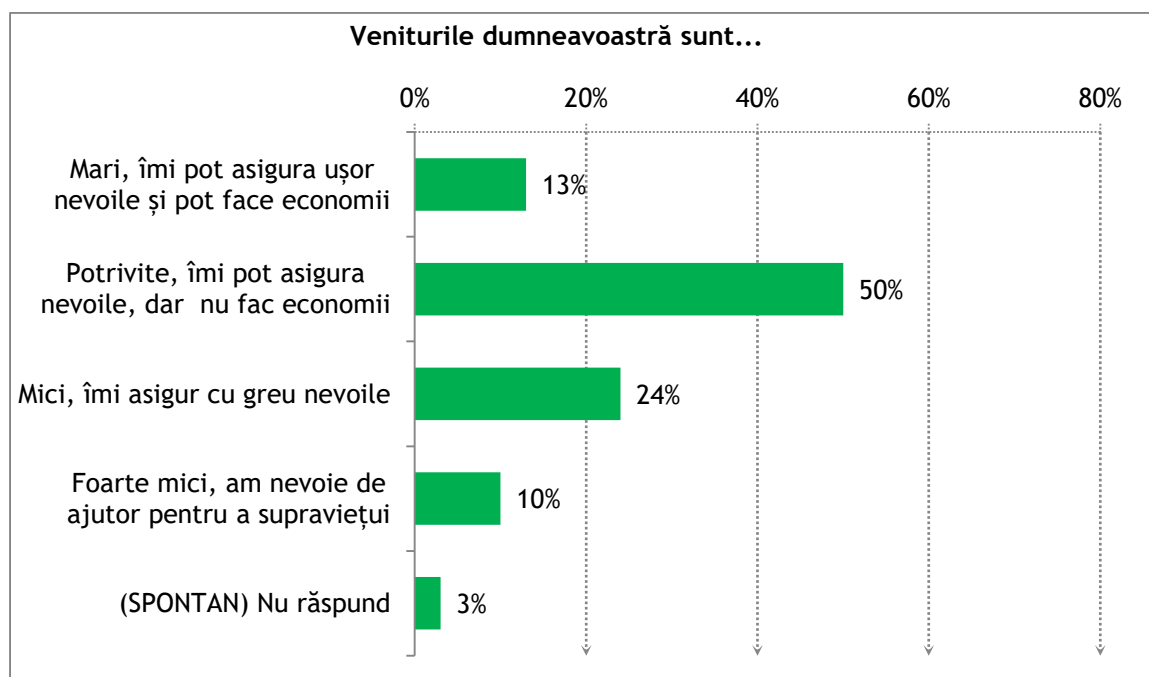


Figura 302. Frecvențe - Veniturile dumneavoastră sunt...?

47% dintre persoanele intervievate sunt angajate, 34% sunt pensionate, 10% sunt casnice, în timp ce 6% sunt elevi sau studenți, iar câte 1% șomeri, liber profesioniști, PFA sau antreprenori sau au un alt statut ocupațional.

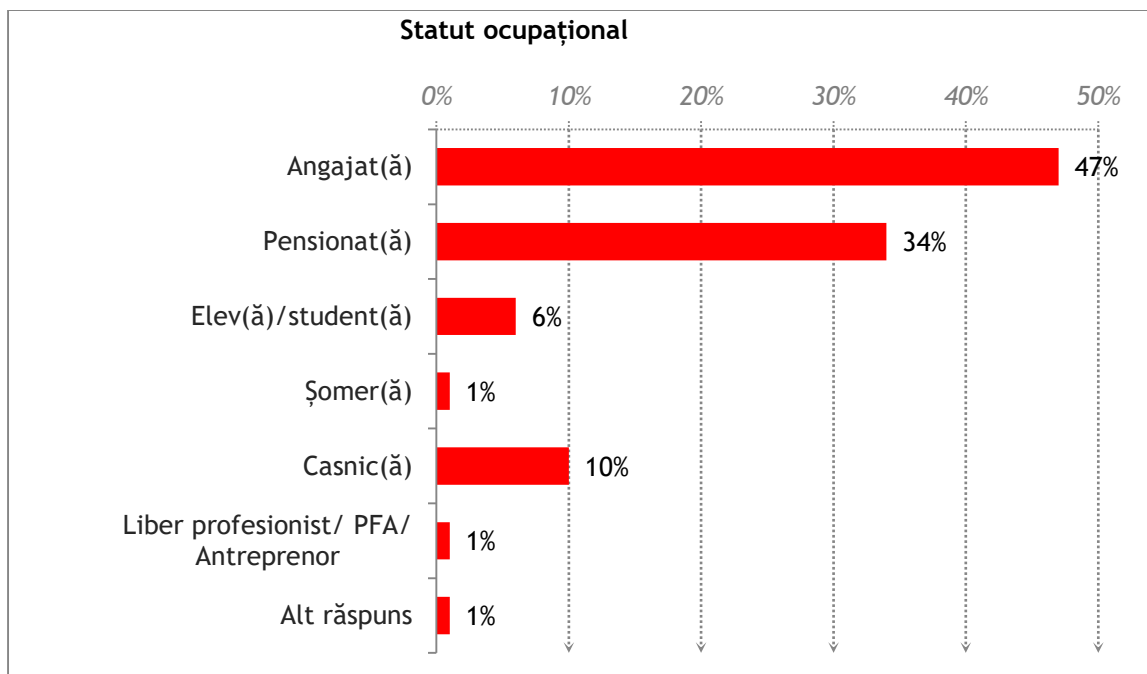


Figura 303. 304Frecvențe - Statut ocupațional

69% dintre utilizatorii serviciului de transport public locuiesc în mediul urban, iar 31% în mediul rural.

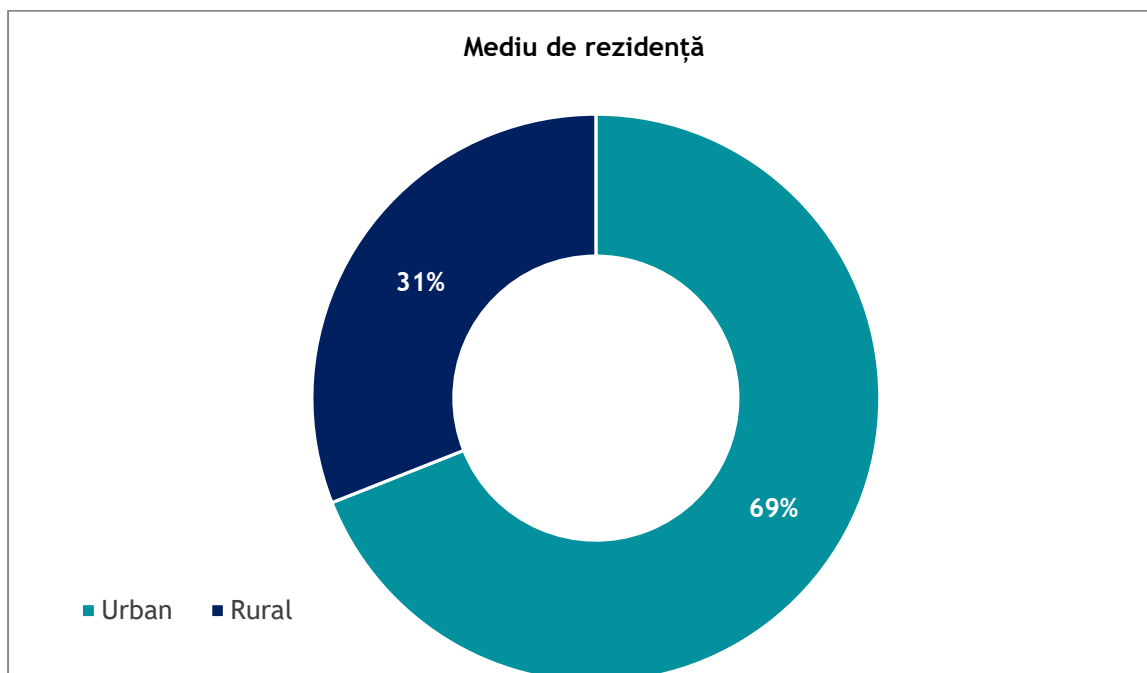


Figura 305. Frecvențe - Mediu de rezidență

Cea mai ridicată proporție a intervievaților este din regiunea București-Ilfov (23%), în timp ce 16% locuiesc în Nord-Est, 14% în Nord-Vest, 12% în Sud-Est, 11% în Sud, 10% în Centru și câte 7% în Vest și Sud-Vest.

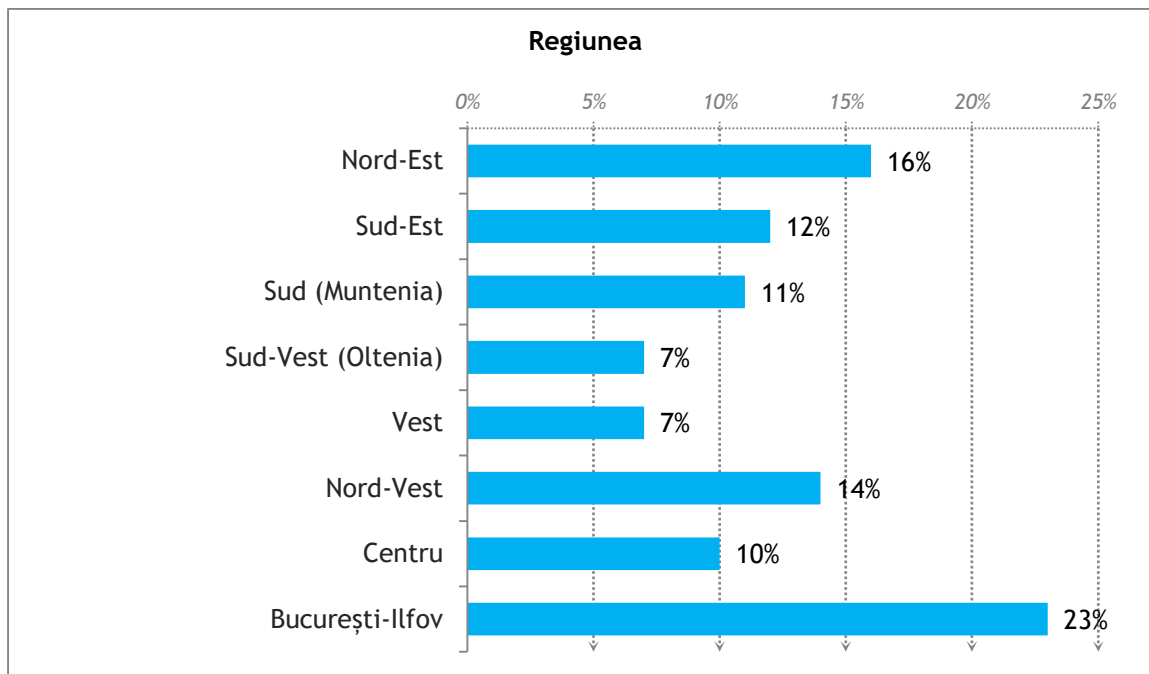


Figura 306. Frecvențe - Regiunea