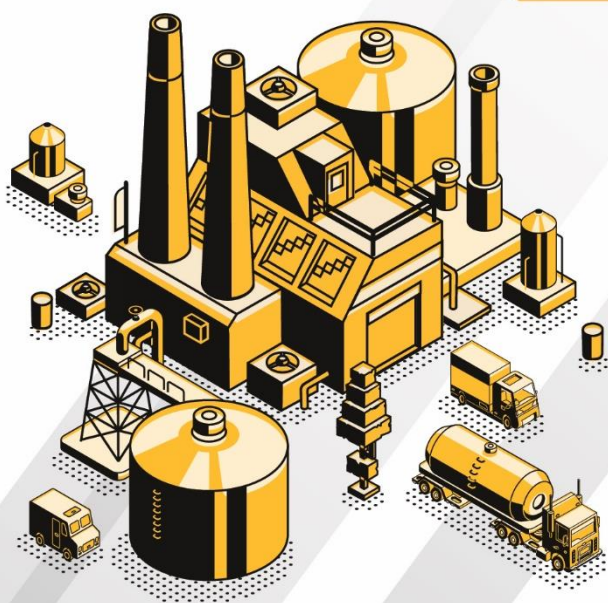


# Studiu de satisfacție a consumatorilor SA Moldovagaz



Martie 2023

iData

Acest studiu a fost făcut la comanda SA Moldovagaz.

Datele pentru studiu au fost colectate de către compania Date Inteligente în perioada martie-aprilie 2023, prin interviuri față-în-față cu consumatorii SA Moldovagaz.

**Date de contact Date Inteligente SRL:**

**Mob:** +37360311000

**E-mail:** [contact@idata.md](mailto:contact@idata.md)

**Adresa:** MD-2012, str. Sfatul Țării 27, of.33

**Web:** [www.idata.md](http://www.idata.md)

**Facebook:** facebook.com/dateinteligente

**Telegram, Instagram:** @dateinteligente

Autorul studiului: **Mihai Bologan,**

doctor în economie, specialitatea Statistică economică,

director executiv Date Inteligente.

Date de contact: [mihai@idata.md](mailto:mihai@idata.md), +37369194064

## **Cuprins:**

Despre compania Date Inteligente SRL .....	4
Metodologie .....	5
Capitolul 1. Racordarea la rețeaua de gaze naturale .....	6
Capitolul 2. Citire indici contoare, facturare.....	10
Capitolul 3. Servicii suport clienți .....	19
Capitolul 4. Deconectare și reconectare la rețeaua de gaze naturale ...	23
Capitolul 5. Impactul inflației asupra consumului de gaze naturale .....	26
Capitolul 6. Alte aspecte privind satisfacția consumatorilor SA	
Moldovagaz .....	28

## Despre compania Date Inteligente SRL

"Date Inteligente" SRL este o companie de top în domeniul cercetărilor sociologice din Republica Moldova, înființată în iulie 2016 de experții Veronica Ateș și Mihai Bologan. Împreună cu o echipă de profesioniști de înaltă calificare, compania se specializează în interviuri CATI și CAPI, precum și în studii de cercetare calitative.

Cu o rețea teritorială de 114 interviuatori, "Date Inteligente" SRL este capabilă să implementeze proiecte de orice complexitate. Până în prezent, compania a finalizat peste 130 de proiecte, cel mai mare contract fiind un proiect de monitorizare de 2,5 milioane MDL pentru Grupul Banca Mondială. Acest proiect a inclus implementarea Indicatorului de Livrare a Serviciilor (SDI) în 250 de facilități de sănătate primară din Moldova, utilizând cea mai recentă metodologie dezvoltată de Banca Mondială.

"Date Inteligente" SRL se distinge prin expertiza sa puternică în studiile de cercetare cantitative. Echipa de profesioniști a companiei este foarte bine pregătită în realizarea sondajelor CATI (interviuri asistate de calculator prin telefon), o metodă larg utilizată pentru colectarea datelor de la un număr mare de respondenți prin telefon.

Compania deține și o expertiză solidă în studiile de cercetare calitative. Profesioniștii echipei sale sunt extrem de calificați în realizarea de interviuri aprofundate și discuții în grupuri de focus, metode larg utilizate pentru colectarea datelor calitative. Cel mai important studiu calitativ al companiei a fost finalizat în octombrie 2021 pentru Peace Corps în Moldova, unde a reușit să realizeze 121 de interviuri aprofundate și discuții în grupuri de focus.

"Date Inteligente" SRL se diferențiază prin atenția pe care o acordă calității datelor, asigurându-se că toate datele colectate sunt precise și de încredere. Compania este dedicată furnizării unei înțelegeri detaliate și aprofundate a subiectului cercetării și oferă recomandări și perspective bazate pe constatările sale.

Misiunea "Date Inteligente" SRL este de a furniza soluții personalizate fiecărei nevoi a clientului, cu accent pe excelența profesională și serviciul fără egal. Valorile companiei includ promptitudinea, atenția la fiecare detaliu, comunicarea eficientă și precizia în analiză și colectarea datelor. Aceste valori sunt profund înrădăcinate în cultura companiei și ghidează toate acțiunile și deciziile sale.

În concluzie, "Date Inteligente" SRL se remarcă printr-un nivel înalt de expertiză și profesionalism, îmbinând cu succes cercetarea cantitativă și calitativă. Profesioniștii și dedicații, echipa sa de specialiști este angajată să ofere soluții personalizate, date de încredere și recomandări valoroase, contribuind astfel la succesul fiecărui proiect de cercetare.

## Metodologie

Studiul privind satisfacția consumatorilor SA Moldovagaz a fost efectuat în luna martie-aprilie 2023, printr-un sondaj, utilizând metoda CAPI (interviuri față-în-față cu consumatorii). Eșantionul selectat a cuprins localități conectate la gaz, iar în cazul localităților mai mici, în special rurale, s-a ținut cont ca în localitate să fie un număr suficient de consumatori pentru a putea include localitatea în chestionar.

Astfel, eșantionul este unul reprezentativ pentru localitățile conectate la gaz natural, proporțional cu numărul de consumatori. Deși eșantionul este reprezentativ la nivel național, totuși rezultatele nu sunt neapărat reprezentative, deoarece pe categorii de consumatori, răspunsurile sunt uneori semnificativ diferite. Astfel, pentru a asigura o reprezentativitate mai bună a răspunsurilor, toate datele sunt prezentate pe 5 categorii de consumatori, după locul lor de reședință și timpul locuinței:

- Categoria 1 – Blocuri din municipii mari. Răspunsurile acestei categorii cuprind opinia respondenților din municipiile Chișinău și Bălți, care locuiesc la bloc. Ponderea acestei categorii este 27% din total.
- Categoria 2 – Blocuri orașe și sate. Răspunsurile acestei categorii cuprind populația care locuiește la bloc, dar nu în orașele Chișinău sau Bălți. De menționat că ponderea consumatorilor de gaz din blocuri, dar care locuiesc în mediul rural e una foarte mică. Ponderea acestei categorii este de 12% din total.
- Categoria 3 – Case municipii mari – cuprinde locuitorii din municipiile Chișinău și Bălți, dar care locuiesc într-o casă individuală. Ponderea acestei categorii este de 11% din total.
- Categoria 4 – Case orașe – cuprinde consumatorii de gaz care locuiesc în orașe, dar nu în Chișinău sau Bălți și care locuiesc de asemenea în case individuale. Ponderea acestei categorii este de 7% din total.
- Categoria 5 – Case sate – cuprinde consumatorii de gaz care locuiesc în mediul rural, în case individuale. Ponderea acestei categorii este de 43% din total.

La sondaj au participat în total 1432 de respondenți, care fie reprezentau capul gospodăriei, fie persoana cea mai în măsură să răspundă la întrebări cu privire la consumul de gaz și relația cu SA Moldovagaz și întreprinderile ei fiice. Numărul de respondenți a permis ca la anumite secțiuni din chestionar să se adune suficiente răspunsuri pentru a face o analiză statistică a datelor.



## Capitolul 1. Racordarea la rețeaua de gaze naturale

Capitolul 1 al studiului se concentrează pe procesul de racordare la rețeaua de gaze pentru cetățenii din diverse regiuni. Constată că aproximativ 50% din respondenți au fost direct implicați în semnarea unui contract de furnizare a gazelor cu Moldovagaz. Ponderea acestora este mai mică, de 33%, pentru locuitorii blocurilor din municipiile Chișinău și Bălți, în timp ce se înregistrează o implicare mai mare, de 52%, în cazul consumatorilor din blocurile situate în alte orașe și sate. De asemenea, 43% din locuitorii caselor individuale au participat personal la încheierea contractului de furnizare a gazelor.

Pe baza răspunsurilor primite, s-a analizat nivelul de satisfacție în legătură cu mai multe aspecte ale acestui proces.

Primul aspect analizat a fost informarea cu privire la procedura de semnare a contractului și de conectare la rețeaua de gaze. Aproximativ 15% din locuitorii caselor individuale din Chișinău și Bălți au exprimat nemulțumire în acest sens, în timp ce nivelul general de nemulțumire a fost sub 9%. Majoritatea respondenților, peste două treimi, s-au declarat mulțumiți sau foarte mulțumiți.

Un alt aspect a fost procedura de depunere a cererii. Se observă o tendință similară, cu 15% din locuitorii caselor individuale din Chișinău și Bălți nemulțumiți. Totuși, în restul regiunilor, nivelul de satisfacție este foarte ridicat.

În ceea ce privește numărul de documente necesare pentru dosarul de conectare la gaze, majoritatea consumatorilor au considerat acest aspect ca fiind ușor de gestionat, cu unele nemulțumiri în rândul a 15-19% din locuitorii din Chișinău și Bălți.

Durata de procesare a cererii a fost, de asemenea, percepută în general ca fiind acceptabilă, cu un procent mic de respondenți nemulțumiți.

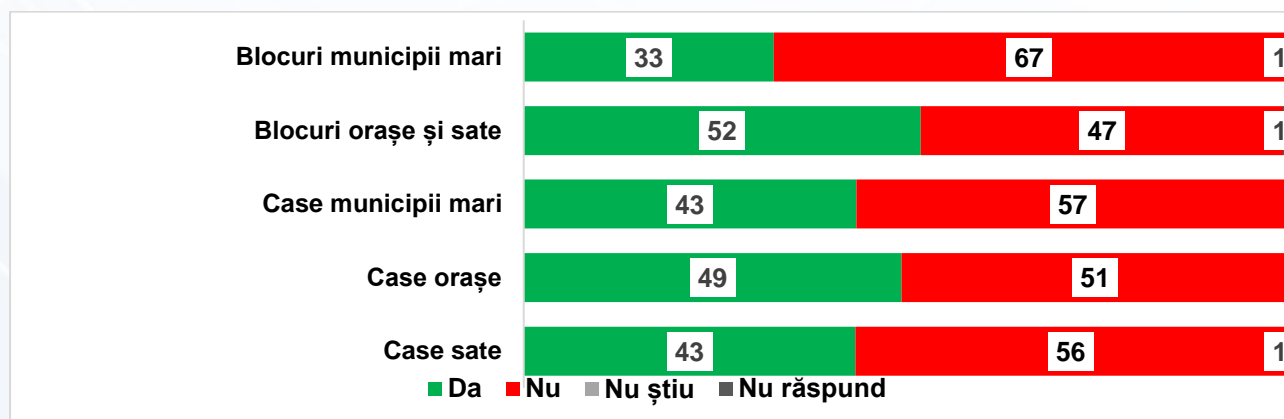
Atitudinea angajaților SA Moldovagaz, începând de la momentul depunerii cererii și până la racordarea efectivă la rețeaua de gaze, a fost evaluată pozitiv de circa 75-85% dintre consumatori, cu o proporție a nemulțumirilor care nu depășește 11% în nicio categorie.

Costurile de conectare la rețeaua de gaze nu au fost considerate satisfăcătoare de către mai puțin de jumătate dintre respondenți. În particular, 14% din locuitorii blocurilor din Chișinău și Bălți nu au putut exprima o opinie clară asupra costurilor. Se constată un nivel ridicat de nemulțumire în rândul locuitorilor caselor individuale din Chișinău și Bălți (40%) și al locuitorilor blocurilor din aceste municipii (22%). Peste o treime din locuitorii caselor individuale din afara municipiilor Chișinău și Bălți s-au declarat nemulțumiți, cu un nivel mai scăzut de nemulțumire în rândul locuitorilor blocurilor din afara Chișinăului și Bălțului (15%).

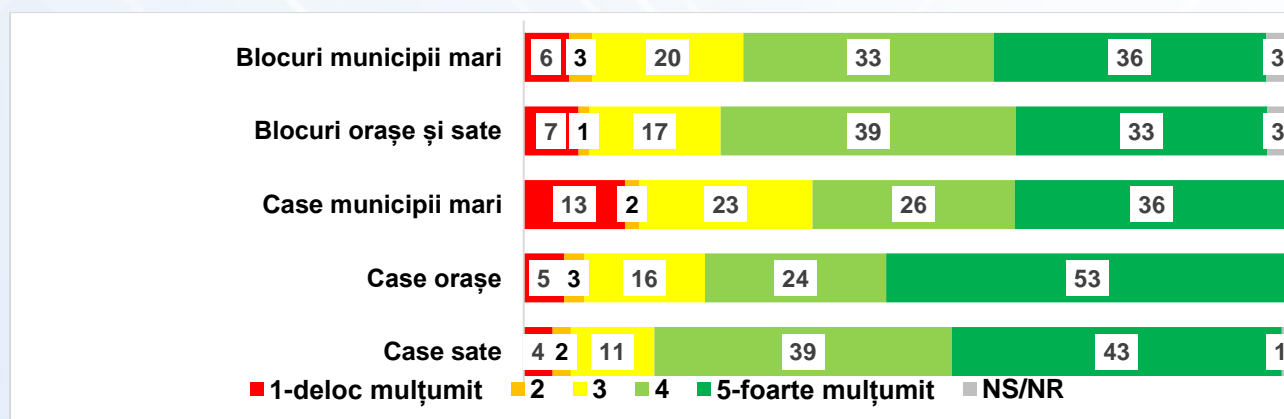
În fine, calitatea lucrărilor de racordare a locuinței la rețeaua de gaze a fost evaluată pozitiv de aproximativ 70-80% dintre respondenți, cu un procent de nemulțumiți care nu depășește 10% în general.

În concluzie, se poate spune că procesul de racordare la gaz și semnarea contractului de furnizare a gazelor cu Moldovagaz este în general satisfăcător pentru majoritatea consumatorilor, deși există anumite aspecte care necesită îmbunătățiri. În particular, costurile de racordare și calitatea lucrărilor de conectare ar putea reprezenta domenii în care Moldovagaz ar putea lucra pentru a îmbunătăți experiența utilizatorilor.

**Figura 1. V-ați ocupat vreodată dvs. personal de încheierea unui contract de furnizare de gaze la SA Moldovagaz? (N =1432, % din total respondenți)**



**Figura 2. Cât de mulțumit sunteți de următoarele aspecte...Informarea cu privire la procedura de încheiere a contractului și racordare la gaze? (N=600, % din cei care s-au ocupat personal de încheierea contractului de furnizare gaze)**



**Figura 3. Cât de mulțumit sunteți de următoarele aspecte...Procedura de depunere a cererii? (N=600, % din cei care s-au ocupat personal de încheierea contractului de furnizare gaze)**

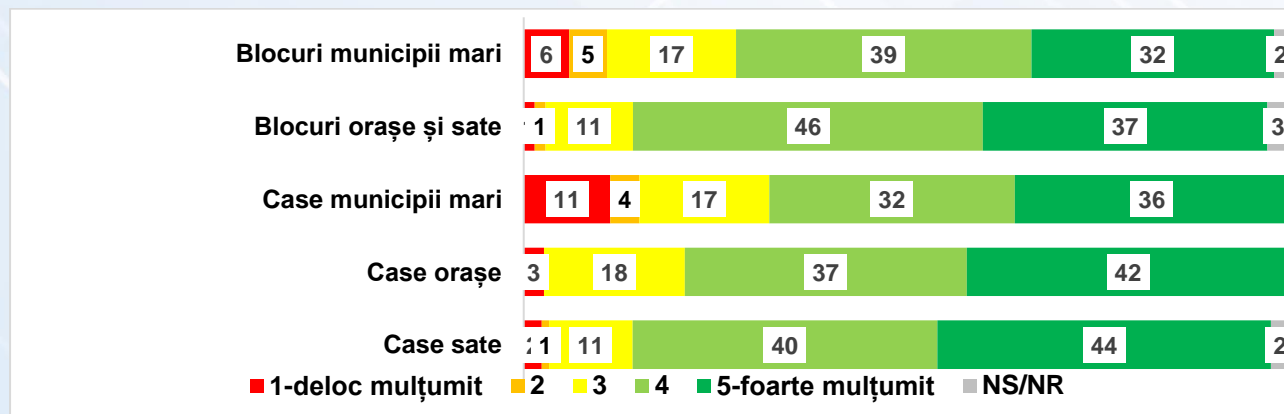


Figura 4. Cât de mulțumit sunteți de următoarele aspecte...Numărul de acte necesare pentru dosarul de racordare la gaze? (N=600, % din cei care s-au ocupat personal de încheierea contractului de furnizare gaze)

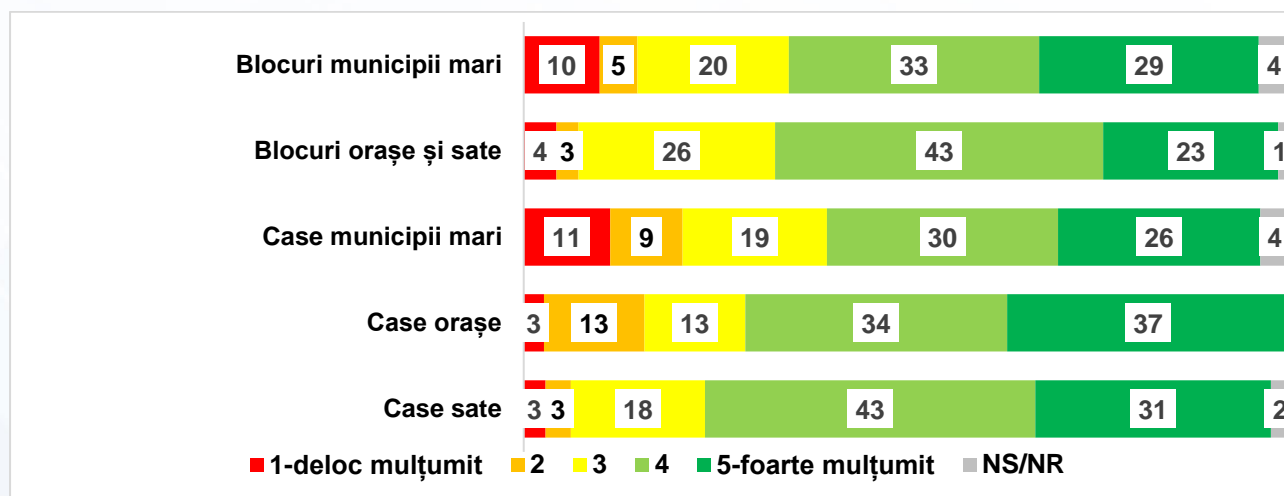


Figura 5. Cât de mulțumit sunteți de următoarele aspecte...Durata de procesare a cererii (din momentul depunerii cererii până la racordarea efectivă la gaze)? (N=600, % din cei care s-au ocupat personal de încheierea contractului de furnizare gaze)

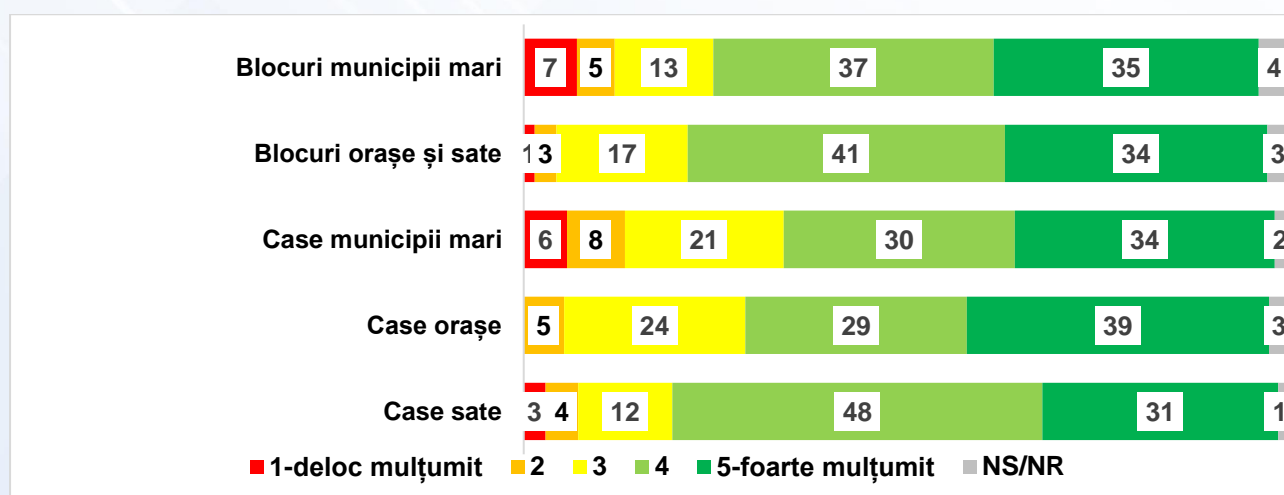


Figura 6. Cât de mulțumit sunteți de următoarele aspecte...Atitudinea angajaților SA Moldovagaz (din momentul depunerii cererii până la racordarea efectivă la gaze)? (N=600, % din cei care s-au ocupat personal de încheierea contractului de furnizare gaze)

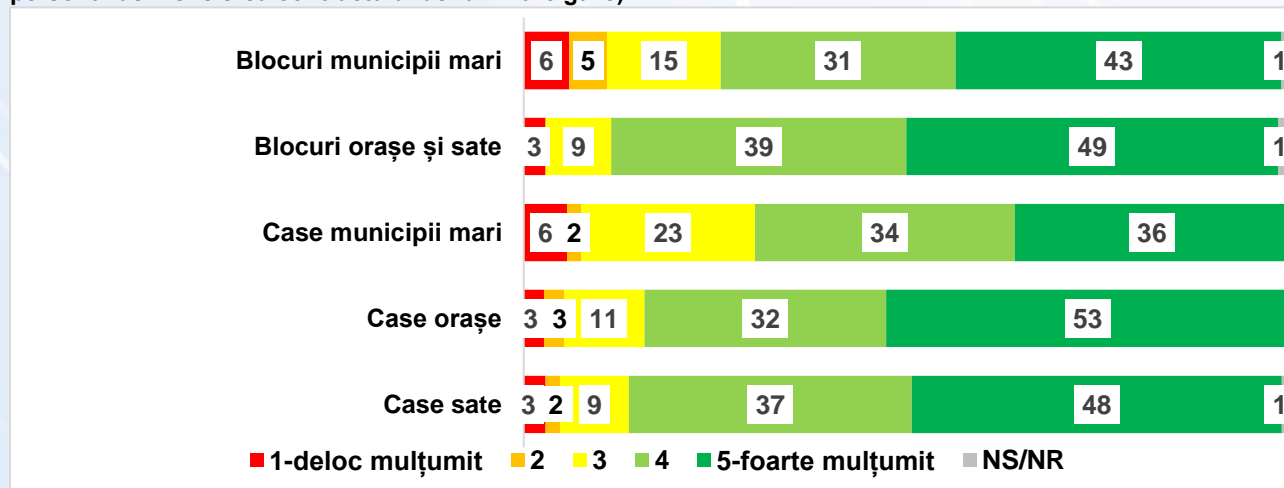




Figura 7. Cât de mulțumit sunteți de următoarele aspecte...Costurile racordării a locuinței la gaze?  
(N=600, % din cei care s-au ocupat personal de încheierea contractului de furnizare gaze)

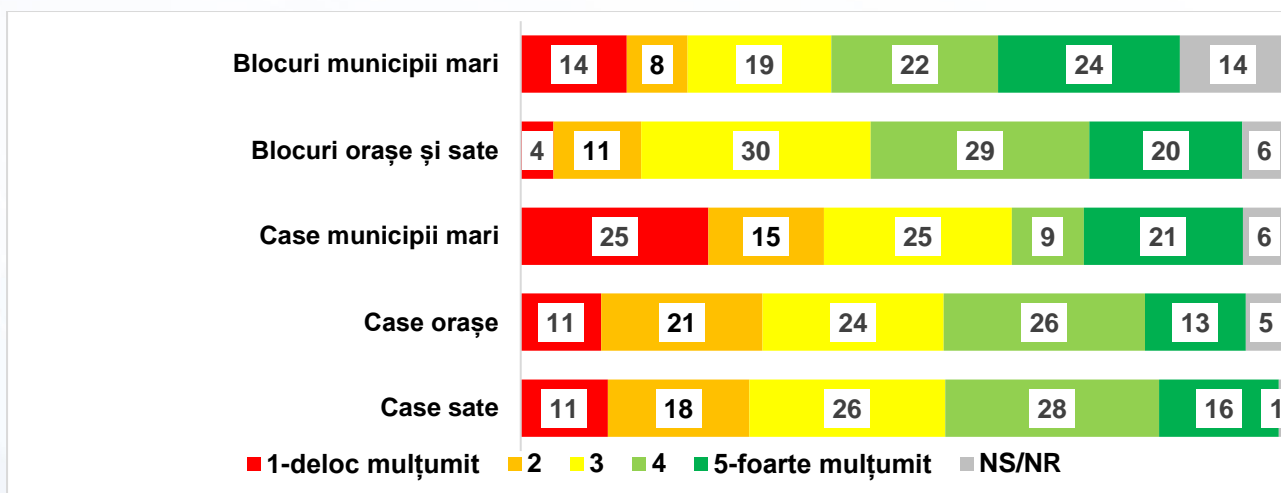
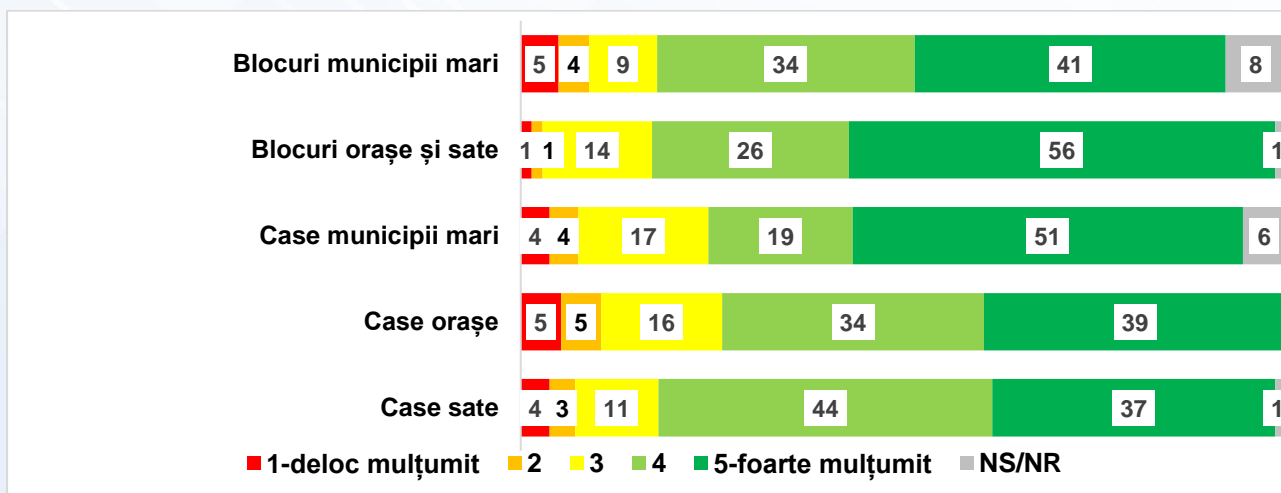


Figura 8. Cât de mulțumit sunteți de următoarele aspecte...Calitatea lucrărilor de racordare a locuinței la gaze?  
(N=600, % din cei care s-au ocupat personal de încheierea contractului de furnizare gaze)



## Capitolul 2. Citire indici contoare, facturare

Capitolul 2 aduce în discuție modalitățile prin care datele de consum sunt citite de la contoarele gospodăriilor casnice și felul în care facturarea se realizează. În mod obligatoriu, fiecare gospodărie trebuie să dispună de un contor pentru gazul natural. Apariția contoarelor cu citire automată a datelor a adus o nouă abordare în acest sens, însă doar un procent redus de gospodării dispun de astfel de contoare.

Având în vedere numărul redus de contoare cu citire automată, majoritatea gospodăriilor utilizează diferite metode pentru a transmite datele de consum către SA Moldovagaz.

- În special locuitorii din blocurile din Chișinău și Bălți (42%) – introduc datele de la contor în factură pe suport de hârtie. La fel fac 17% din locuitorii caselor individuale din Chișinău și Bălți și circa 1% din restul gospodăriilor.
- pondere mai mare din locuitorii blocurilor din Chișinău și Bălți transmit datele prin aplicația mobile-banking (15%), în timp ce doar circa 3% din restul gospodăriilor utilizează această metodă. În particular, doar 1.6% din gospodăriile rurale care locuiesc în case individuale utilizează această metodă.
- Viber-ul este utilizat în special de locuitorii din blocurile din afara Chișinăului și Bălțului (25%). Cu excepția locuitorilor din casele individuale din mediul rural (2%), circa 8-10% din ceilalți consumatori utilizează această aplicație pentru a transmite datele contorului de gaz.
- Cea mai populară opțiune rămâne cea a vizitei în persoană a unui reprezentant MoldovaGaz care citește datele contorului. Este valabil pentru 35% din apartamentele de la bloc din Chișinău și Bălți și peste 78% din restul gospodăriilor. În special, în mediul rural, 96.5% din casele individuale sunt vizitate de un reprezentant MoldovaGaz pentru citirea datelor de la contor.

Probabil din cauza informării mai slabe în privința contoarelor cu citire automată a datelor de la contorul de gaze, nivelul de încredere în aceste contoare este foarte diferit, fără diferențe semnificative între categoriile analizate de consumatori. În general, circa 35% au încredere în aceste contoare, 20% nu au încredere, iar 45% fie nu au o opinie clară, fie nu au putut răspunde la această întrebare.

În schimb, nivelul de încredere în citirea datelor contorului de către un reprezentant SA Moldovagaz e una foarte înaltă. Doar un procent relativ mic din locuitorii din Chișinău și Bălți (8-14%) nu au încredere, în rest, gradul de încredere depășește 80% din gospodăriile din afara acestor municipii.

Toate categoriile de consumatori analizați au semnalizat greșeli în facturile de gaz primite de la Moldovagaz. Ponderea consumatorilor care au depistat astfel de greșeli în ultimul an calendaristic a fost de circa 14.7%, mai multe greșeli fiind semnalate de către locuitorii caselor individuale din mediul urban și mai puțin de locuitorii din casele individuale din mediul rural și a locuitorilor de la bloc. Cei

mai mulți respondenți au menționat că au semnalizat o singură greșeală timp de un an, deși o parte mai mică de consumatori au semnalizat mai multe greșeli, chiar și peste 5 timp de un an.

Cele mai frecvente greșeli depistate au fost (% din total consumatori):

- Indici incorecți ai contorului în factură, în special în casele individuale din Chișinău și Bălți (14.8%).
- Suma spre plată calculată incorect, în special în municipiile Chișinău și Bălți (5-6%), mai puțin în restul țării (circa 3%).
- Compensația calculată greșit. Acest tip de eroare a fost semnalat de circa 2% din consumatori.
- Datoria calculată incorect, circa 1% din cazuri.
- Datoria apare chiar dacă a fost achitată – a fost depistată în special de către locuitorii din casele individuale din alte orașe decât Chișinăul și Bălțul (6.5%), în rest – circa 1-2%.
- Aproape toți consumatorii primesc factura pentru gazele consumate în cutia poștală. Acest lucru este valabil pentru mai mult de 95% din gospodăriile din țară, cu excepția locuitorilor din casele individuale din mediul rural (87.9%). Alte modalități alternative sunt:
- Accesarea facturilor din Cabinetul Personal pe site-ul SA MoldovaGaz. De această opțiune se folosesc circa 2.5% din consumatorii din Chișinău, Bălți și locuitorii blocurilor din țară. Locuitorii caselor individuale din afara municipiilor Chișinău și Bălți practic nu folosesc Cabinetul Personal.
- O modalitate mai populară este achitarea automată a facturii cu cardul bancar. Acest serviciu este în special popular în municipiul Chișinău, unde circa 8% din gospodăriile primesc și achită automat factura în acest mod. În restul țării, circa 2% din gospodăriile se folosesc de acest serviciu.

În opinia majorității consumatorilor, facturile la gaz ajung la timp, în special a locuitorilor caselor individuale din mediul rural (91%), mai puțin – a caselor individuale din Chișinău și Bălți (71%). Totuși, ponderea celor care au menționat că există întârzieri frecvente a facturilor este foarte mică, circa 13% din consumatori menționând că facturile doar uneori întârzie. De asemenea, există un grad înalt de satisfacție din partea populației asupra modului în care SA Moldovagaz emite și transmite facturile la gaz. Gradul de nemulțumire e sub 10%.

Modalitățile de achitare a facturilor pentru gaze e diferit și depinde și de categoria de beneficiar:

- În general, majoritatea consumatorilor achită facturile la poștă, în special 83% din locuitorii caselor individuale din mediul rural, ponderea fiind mai mică în rândul locuitorilor apartamentelor la bloc – circa 50%.
- O pondere semnificativă de consumatori achită facturile la bancă. De acest serviciu se folosesc cel mai mult locuitorii blocurilor din afara Chișinăului și Bălțului și locuitorii din casele individuale din Chișinău și Bălți – circa 31-32%. Circa un sfert din locuitorii blocurilor din Chișinău și Bălți și ai caselor individuale din alte orașe de asemenea achită facturile la bancă.

În același timp, doar 11.5% din locuitorii caselor individuale din mediul rural utilizează această modalitate de achitare.

- O pondere destul de mică din consumatori achită facturile la centrele comerciale ale SA Moldovagaz. Acest serviciu este utilizat în general doar de locuitorii din mediul urban și a celor din municipiile Chișinău și Bălți, iar o pondere mai mare a utilizării acestui serviciu o regăsim la locuitorii blocurilor din alte orașe decât Chișinău și Bălți – 6.7%. De asemenea, 5.2% din locuitorii caselor individuale din alte orașe decât Chișinău și Bălți utilizează acest serviciu.
- A doua cea mai populară metodă de achitare a devenit mobile-banking. În special, această metodă este populară în municipiile Chișinău și Bălți, unde 41% în gospodăriile de la bloc și 35% din gospodăriile din case individuale achită în acest mod. În afara acestor două municipii, serviciul de mobile-banking este destul de răspândit, astfel 18.7% din locuitorii caselor individuale din mediul rural și 29.6% din locuitorii blocurilor din afara Chișinăului și Bălțului utilizează această modalitate de plată.
- Circa 7-8% din consumatori achită consumul de gaz prin intermediul plăților electronice de tipul RunPay, Paynet, Qiwi sau Bpay.
- Un număr mic de respondenți (sub 2%) utilizează Serviciul „Achită factura” de pe site-ul SA Moldovagaz, prin Cabinetul Personal SA Moldogaz sau prin alte modalități.

Gradul de satisfacție privind modalitățile de plată a facturilor este unul foarte înalt, sub 8% fiind cei care sunt nemulțumiți. Acest fapt s-ar putea explica prin existența unei multitudini de metode de achitare, accesibile tuturor gospodăriilor.

În concluzie, în timp ce există o varietate de metode pentru citirea contoarelor și transmiterea datelor de consum către companie, se pare că majoritatea gospodăriilor din Republica Moldova încă folosesc metode tradiționale, cum ar fi citirea manuală a contoarelor și transmiterea datelor de consum prin facturi de hârtie sau prin metode digitale cum ar fi aplicația de mobile banking sau platforma Viber.

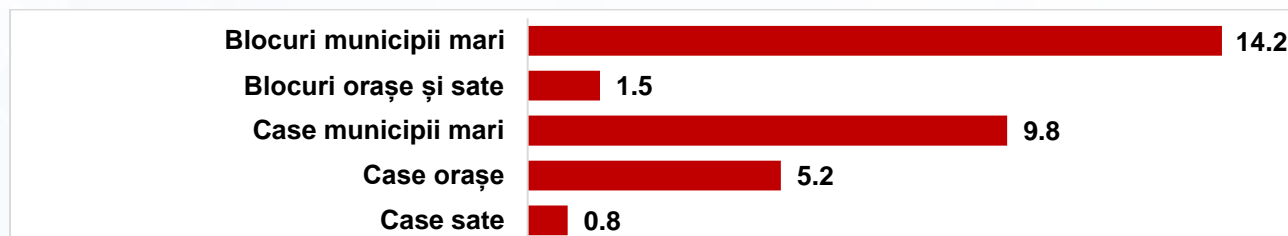
Trecerea la contoare cu citire automată, deși percepută ca un progres tehnologic, încă nu a fost adoptată pe scară largă. Există un nivel de încredere variabil în aceste dispozitive, ceea ce sugerează că mai multe eforturi ar putea fi necesare pentru a educa consumatorii despre beneficiile acestor tehnologii și pentru a le promova pe scară mai largă. Încrederea ridicată în citirea manuală a contoarelor de către reprezentanții Moldovagaz este o mărturie a încrederii în practicile tradiționale.

Erorile din facturile de gaz sunt o problemă comună, cu indici incorecți ai contoarelor, sume calculate incorect și datorii înregistrate greșit ca fiind probleme notabile. Este important să se lucreze pentru reducerea acestor erori pentru a menține încrederea consumatorilor și a asigura o facturare corectă.

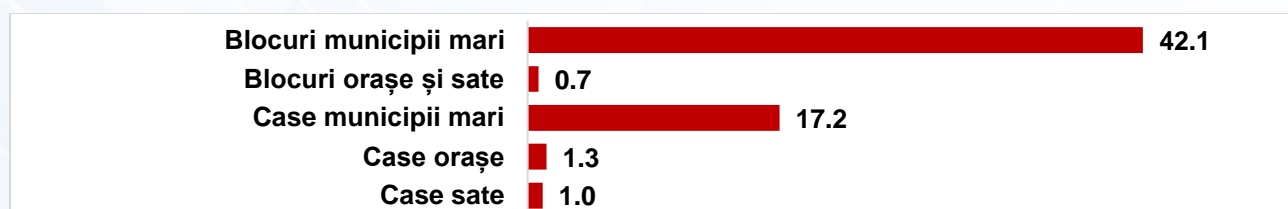
Satisfacția consumatorilor în ceea ce privește timpul de livrare a facturilor și gestionarea acestora de către Moldovagaz este în general ridicată, deși există încă o dependență semnificativă de facturile de hârtie. Mai multe eforturi ar putea fi necesare pentru a promova facturarea digitală și pentru a asigura că toți consumatorii au acces la aceste metode.

Metodele de plată ale facturilor variază, cu majoritatea consumatorilor plătind la oficiile poștale sau la bancă, deși există alternative precum centrele comerciale ale SA Moldovagaz, mobile banking sau plățile electronice. Este încurajator să vedem o varietate de metode de plată disponibile, dar există încă oportunități pentru a încuraja utilizarea mai largă a metodelor digitale de plată.

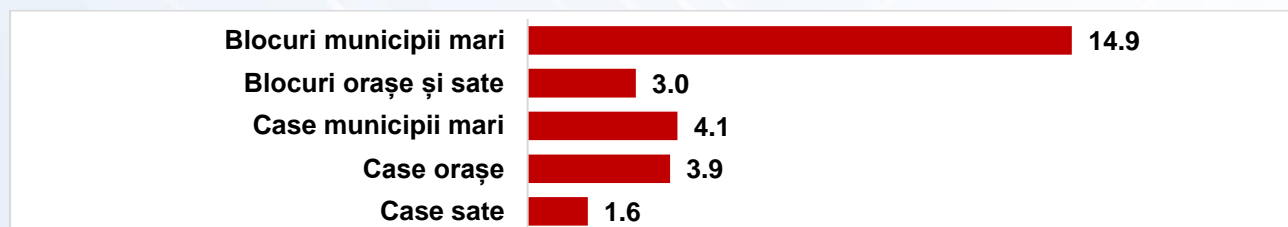
**Figura 9. Cum furnizați datele contorului pentru factura lunară la gaze...Dețin un contor cu citire automată? (N =1432, % din total respondenți)**



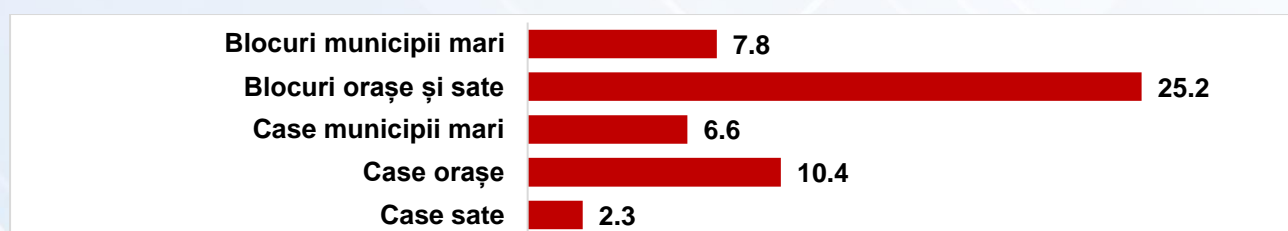
**Figura 10. Cum furnizați datele contorului pentru factura lunară la gaze...Dețin un contor pentru care introduc manual datele în factură pe suport de hârtie? (N =1432, % din total respondenți)**



**Figura 11. Cum furnizați datele contorului pentru factura lunară la gaze...Prin mobile banking/Internet banking? (N =1432, % din total respondenți)**



**Figura 12. Cum furnizați datele contorului pentru factura lunară la gaze...Prin Viber? (N =1432, % din total respondenți)**



**Figura 13. Cum furnizați datele contorului pentru factura lunară la gaze...O persoană de la Moldova Gaz vine acasă pentru citirea indicilor? (N =1432, % din total respondenți)**





Figura 14. Câtă încredere aveți în citirea automată a contorului de gaze? (N =1432, % din total respondenți)

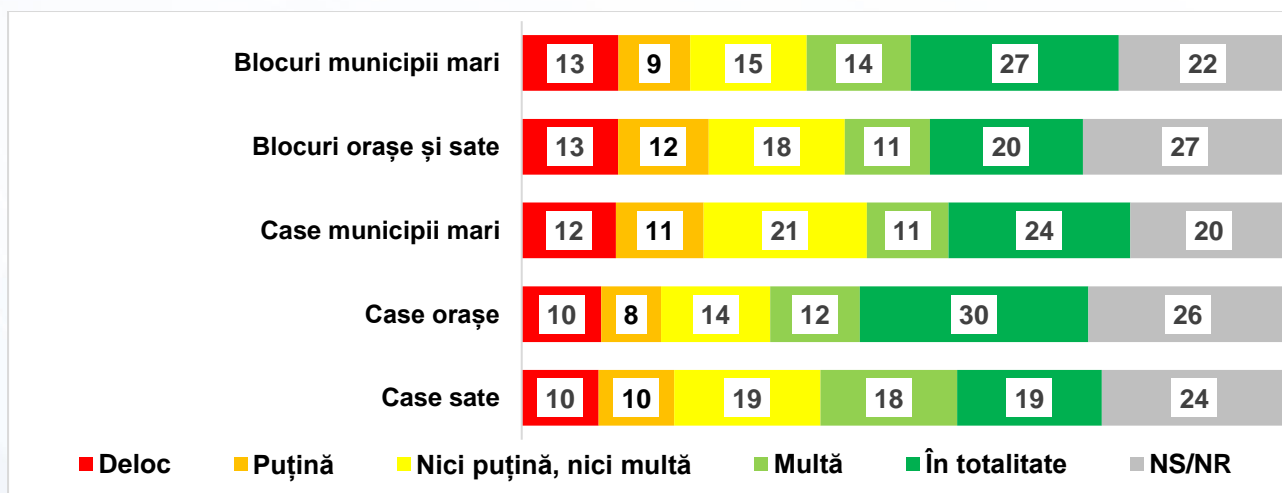


Figura 15. Câtă încredere aveți în citirea contorului de gaze de către un angajat al SA Moldovagaz? (N =1432, % din total respondenți)

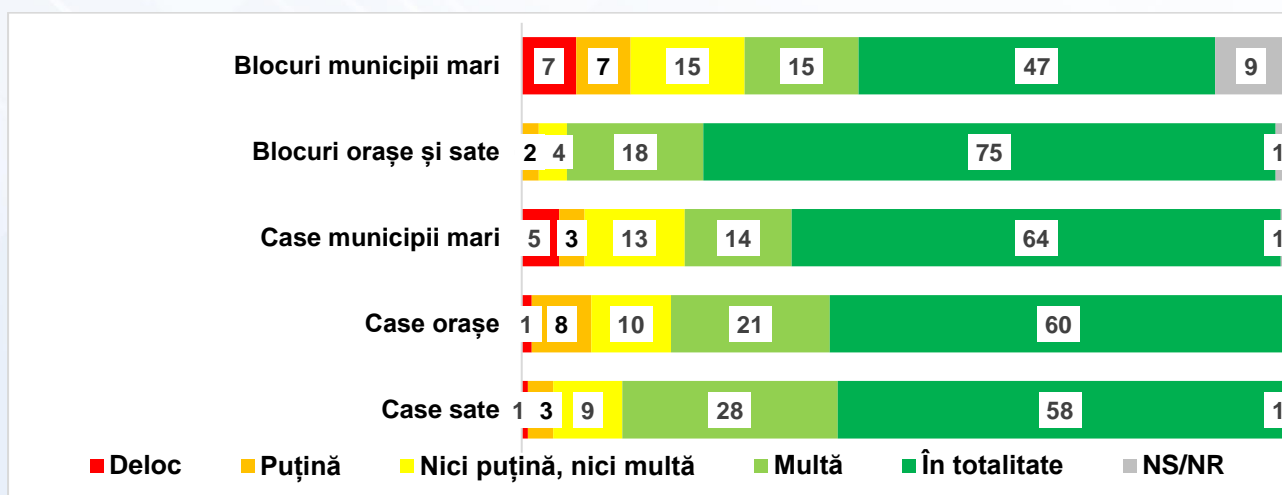


Figura 16. De câte ori pe parcursul unui an ați identificat greșeli în facturile la gaz pe care le primiți din partea SA Moldovagaz? (N =1432, % din total respondenți)

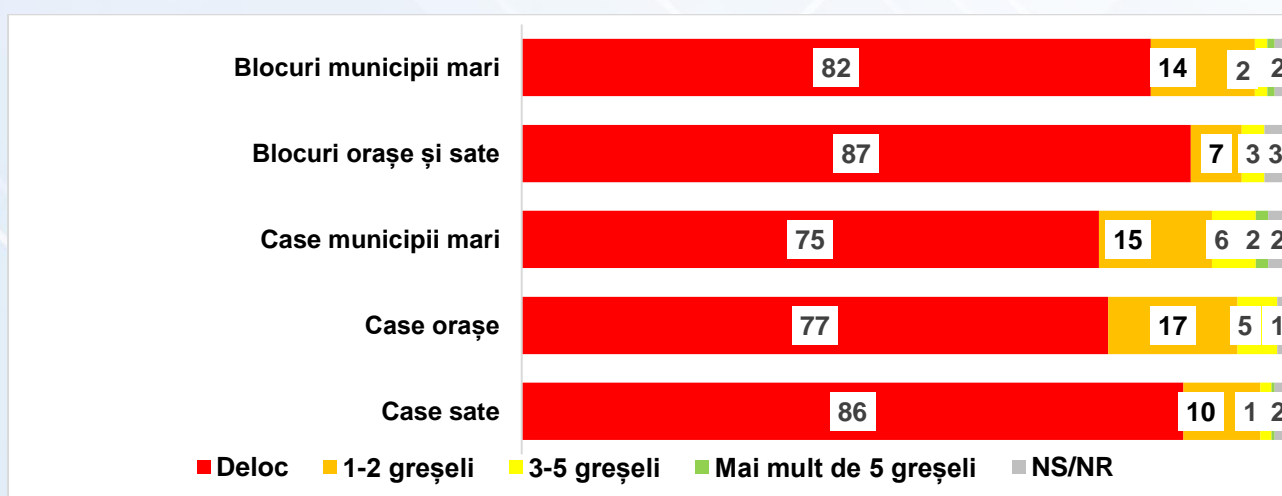


Figura 17. Care sunt aceste greșeli...Indici incorecți ai contorului în factură? (N =1432, % din total respondenți)



Figura 18. Care sunt aceste greșeli...Suma spre plată calculată incorect? (N =1432, % din total respondenți)



Figura 19. Care sunt aceste greșeli...Compensația calculată incorect? (N =1432, % din total respondenți)



Figura 20. Care sunt aceste greșeli...Datoria calculată incorect? (N =1432, % din total respondenți)

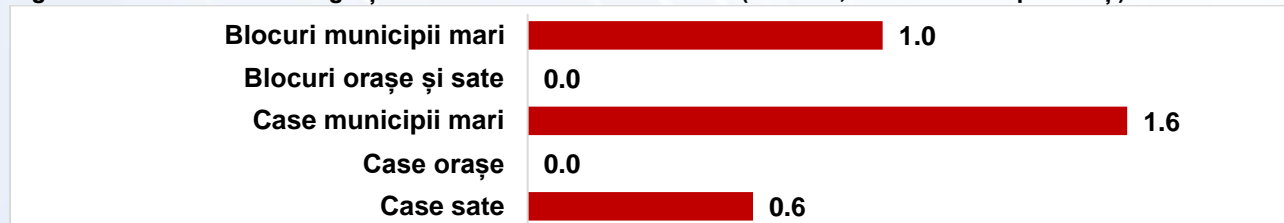


Figura 21. Care sunt aceste greșeli...Datoria apare chiar dacă a fost achitată? (N =1432, % din total respondenți)

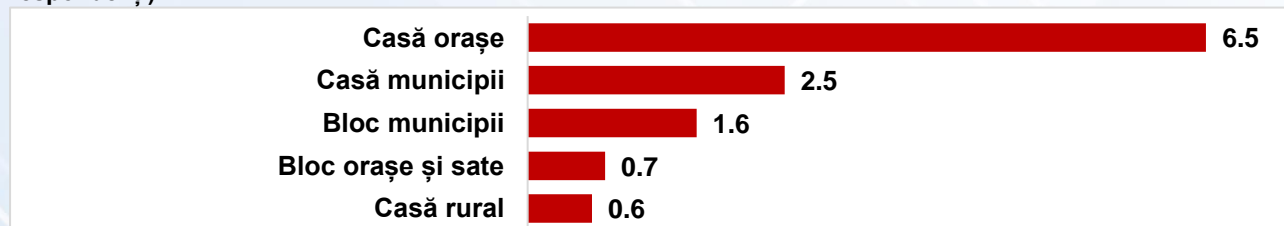


Figura 22. Care sunt aceste greșeli...Alta, specificați? (N =1432, % din total respondenți)



Figura 23. Cum primiți facturile la gaz...În cutia poștală? (N =1432, % din total respondenți)

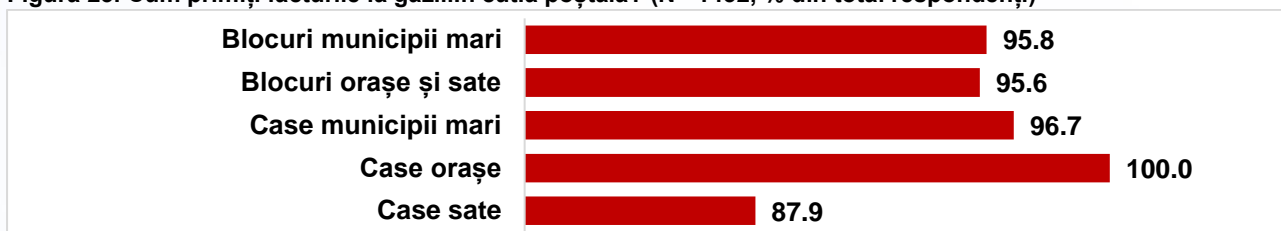


Figura 24. Cum primiți facturile la gaz...În Cabinetul Personal pe site-ul SA Moldovagaz? (N =1432, % din total respondenți)

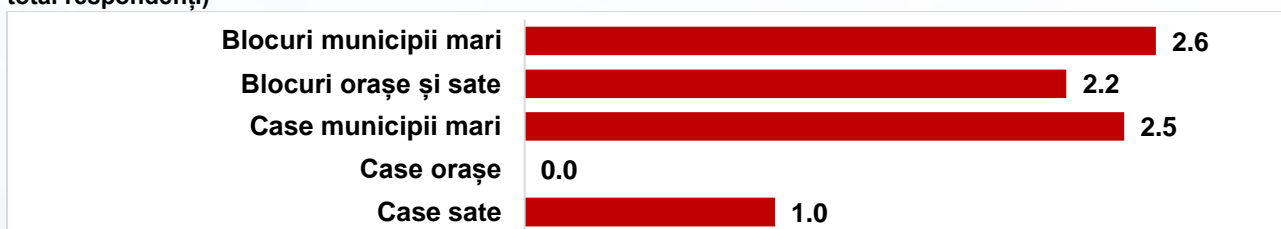


Figura 25. Cum primiți facturile la gaz...Factura este primită și achitată automat de pe cardul bancar? (N =1432, % din total respondenți)

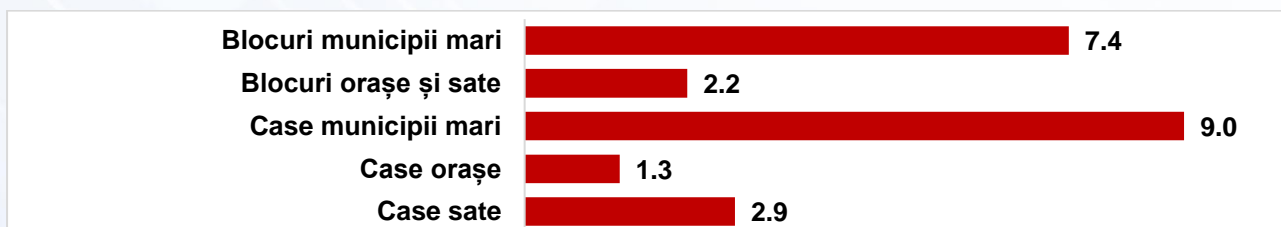


Figura 26. Cum primiți facturile la gaz...Prin altă modalitate, specificați? (N =1432, % din total respondenți)

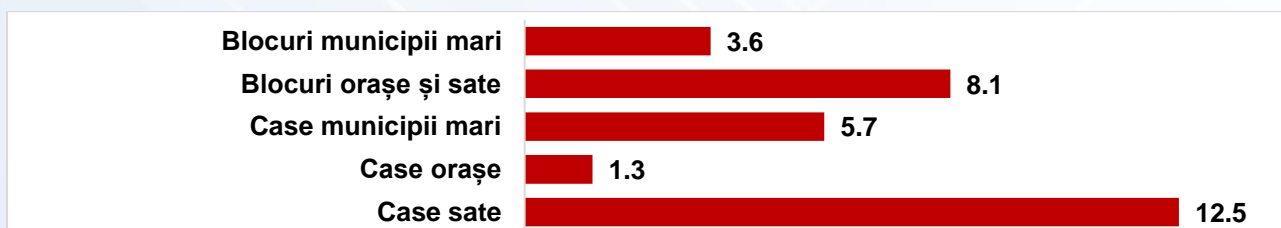


Figura 27. Facturile la gaz ajung la dvs. la timp? (N =1432, % din total respondenți)

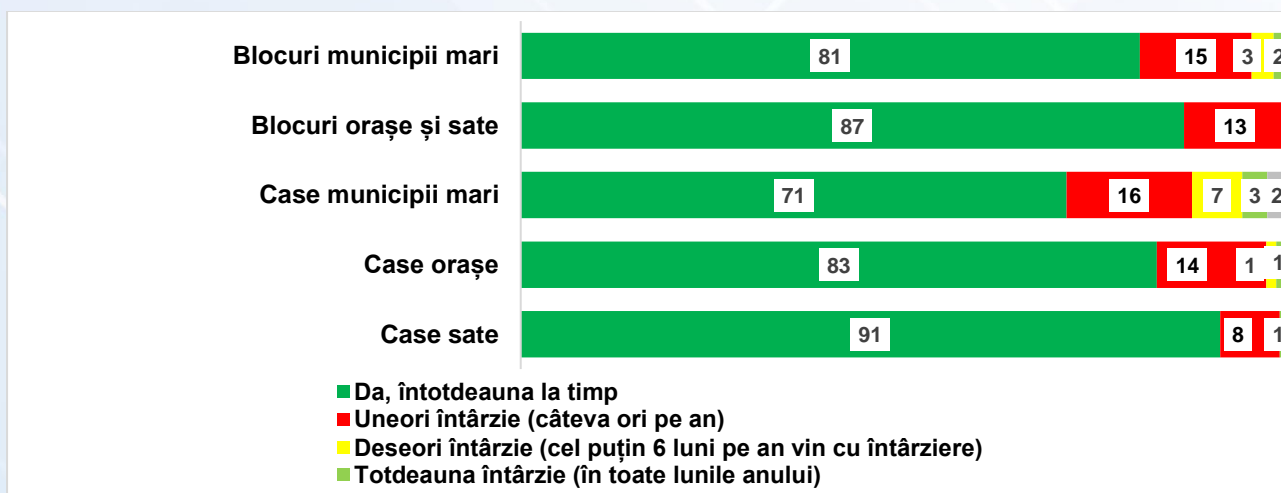


Figura 28. Cât de mulțumit(ă) sunteți de modul în care SA Moldovagaz emite și vă trimite facturile la gaz? (N =1432, % din total respondenți)

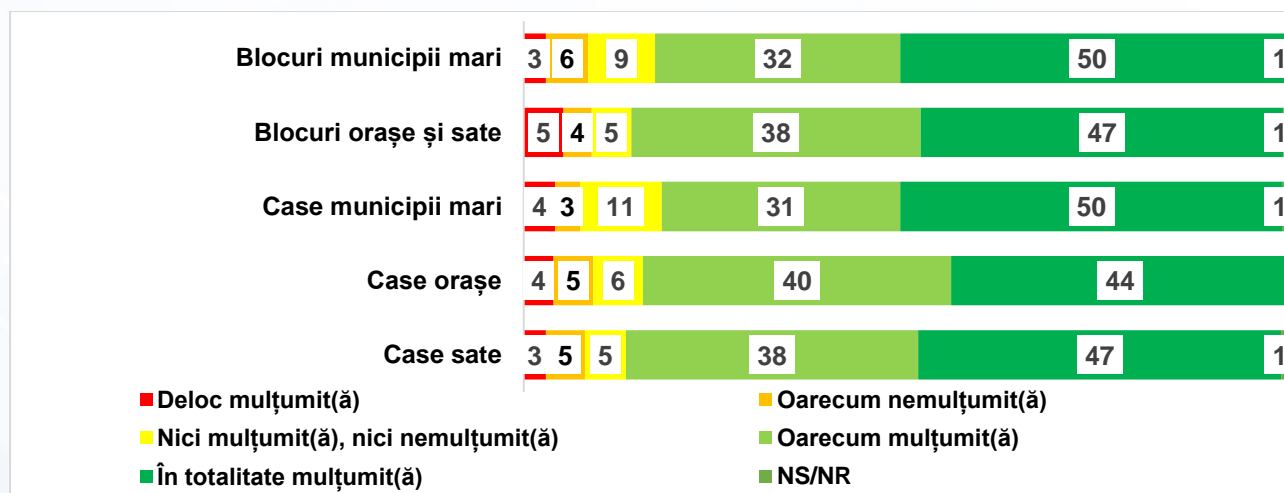


Figura 29. Cum plătiți facturile la gaz de obicei...La poștă? (N =1432, % din total respondenți)



Figura 30. Cum plătiți facturile la gaz de obicei...La bancă? (N =1432, % din total respondenți)



Figura 31. Cum plătiți facturile la gaz de obicei...La Centrele Comerciale SA Moldovagaz? (N =1432, % din total respondenți)

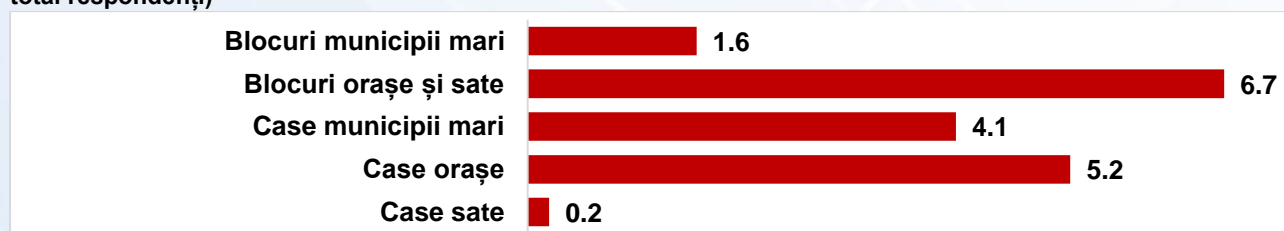


Figura 32. Cum plătiți facturile la gaz de obicei...Prin mobile banking ? (N =1432, % din total respondenți)



Figura 33. Cum plătiți facturile la gaz de obicei...Prin intermediul terminalelor de plăți electronice RunPay, Paynet, Qiwi și Bpay? (N =1432, % din total respondenți)



Figura 34. Cum plătiți facturile la gaz de obicei...Prin Serviciul „Achită factura” de pe site-ul SA Moldovagaz? (N =1432, % din total respondenți)

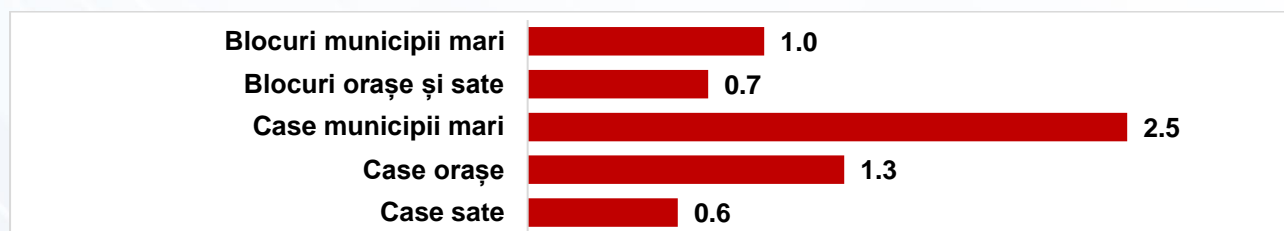


Figura 35. Cum plătiți facturile la gaz de obicei...Prin Cabinetul Personal de pe site-ul SA Moldovagaz? (N =1432, % din total respondenți)

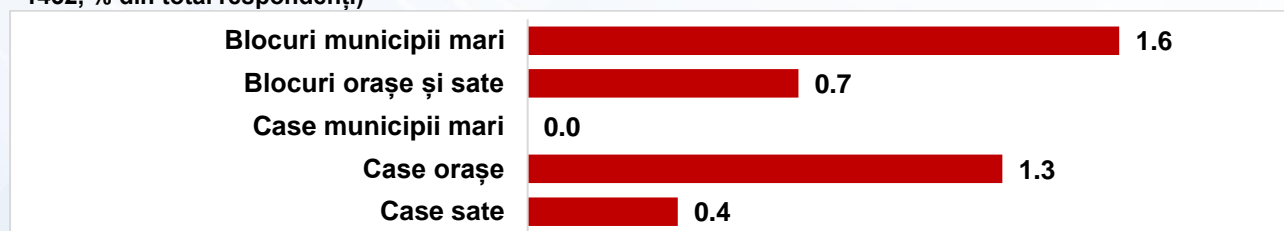


Figura 36. Cum plătiți facturile la gaz de obicei...Altfel, cum?? (N =1432, % din total respondenți)

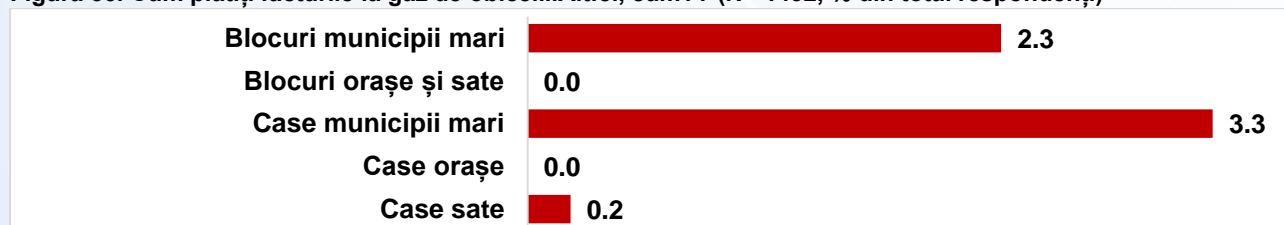
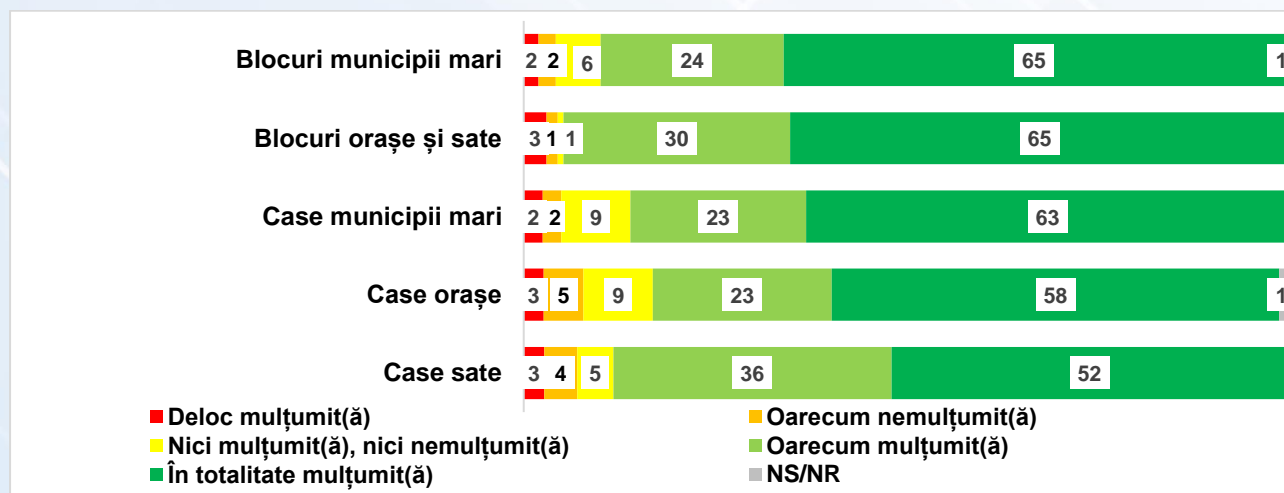


Figura 37. Cât de mulțumit(ă) sunteți de modalitatea (modalitățile) de plată a facturilor de gaz? (N =1432, % din total respondenți)





### Capitolul 3. Servicii suport clienți

Capitolul 3 analizează experiența consumatorilor care au apelat la serviciul Suport clienți al SA Moldovagaz pentru a clarifica o situație, a cere informații sau cu orice alt subiect de interes pentru consumator. În general, la acest serviciu au apelat peste o treime din locuitorii de la bloc și ai celor din mediul urban. În cazul rezidenților din casele individuale, procentul scade până la 16%.

Cele mai populare modalități de contactare a companiei SA Moldovagaz au fost prin vizite în persoană și la telefon. În general, ceva mai mulți consumatori contactează compania la telefon, comparativ cu cei care vizitează oficiile în persoană.

Alte modalități de contactare sunt mult mai puțin populare, de exemplu, sub 1% din consumatori transmit emailuri la adresa companiei, ceva mai mult locuitorii blocurilor din Chișinău și Bălți (1.9%). Aproximativ același număr de consumatori se adresează prin scrisori poștale, în special locuitorii caselor individuale din alte orașe decât Chișinău și Bălți (2.6%). O altă modalitate alternativă e apelarea la o persoană cunoscută care lucrează la SA Moldovagaz, care e mai populară în blocurile din alte localități decât Chișinău și Bălți (3.7%). Sub 1% din consumatori au avut experiența de a transmite un mesaj sau de a scrie o reclamație prin intermediul Cabinetului Personal de pe site-ul SA Moldovagaz.

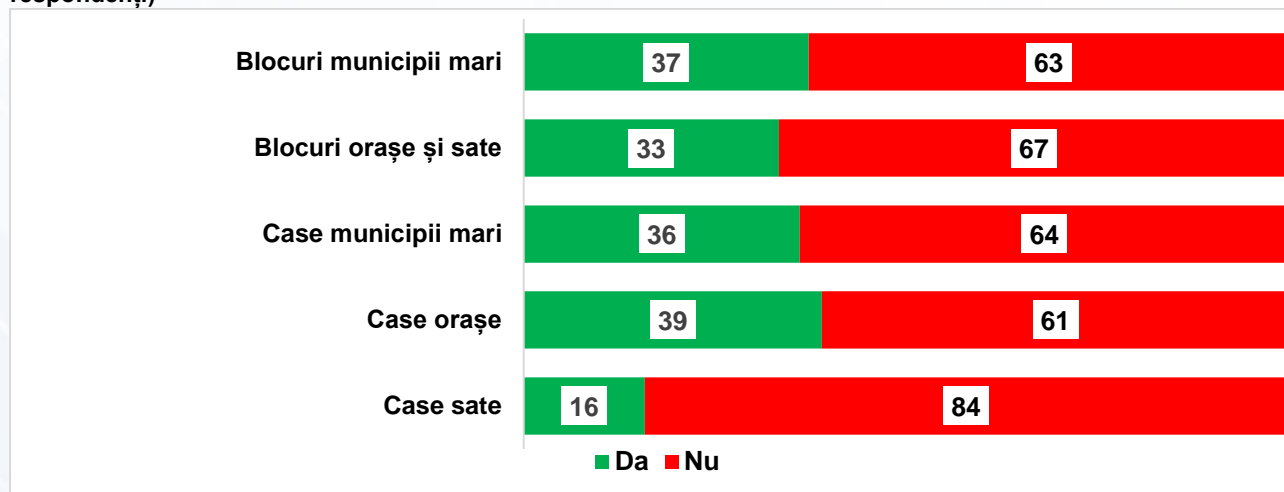
Gradul de mulțumire a răspunsului primit din partea reprezentanților SA Moldovagaz este în general mai degrabă satisfăcător decât nesatisfăcător. Mai mult de jumătate din consumatori sunt mulțumiți sau foarte mulțumiți, dar există și o pondere importantă de consumatori nemulțumiți, în special locuitorii municipiilor Chișinău și Bălți, unde peste un sfert nu sunt mulțumiți. De asemenea, locuitorii caselor individuale din restul țării de asemenea au nivel similar de nemulțumire. Doar o categorie de consumatori au manifestat un grad mai înalt de mulțumire privind răspunsul primit – cei care locuiesc în blocuri de apartamente în afara Chișinăului și Bălțului, dintre ei doar 4% sunt nemulțumiți.

În general, locuitorii municipiilor Chișinău și Bălți mai des sună la linia telefonică Contact Center de la SA Moldovagaz. Timpii de așteptare pe linie pentru a fi deserviți sunt diferiți, în dependență de categoria de consumator. Mai mult de jumătate din locuitorii blocurilor situate în afara Chișinăului și Bălțului au menționat că au așteptat mai puțin de un minut, în timp ce nimeni din ei n-au așteptat mai mult de 5 minute. Se pare că mai mult au avut de așteptat pe linie locuitorii din blocurile municipiilor Chișinău și Bălți (22% au așteptat peste 5 minute) și locuitorii caselor individuale din mediul rural (29% au așteptat peste 5 minute). În general, cam o treime din respondenți au menționat că au așteptat sub un minut, circa 40% - au așteptat între 1 și 3 minute, iar 25% - peste 3 minute.

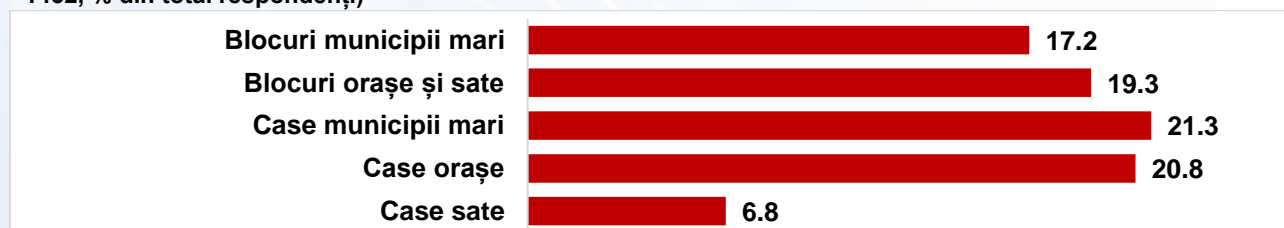
Mai mult de jumătate din cei care apelat la linia telefonică Contact Center au caracterizat operatorul cu care au comunicat ca fiind prietenos, calm și care și-a dat interesul pentru rezolvarea problemei. Circa o treime din respondenți au menționat că operatorul a vorbit clar, la obiect și sub 10% au apreciat atitudinea operatorului ca fiind arogantă, enervantă sau că operatorul n-ar fi avut suficientă răbdare pentru a rezolva problema consumatorului.

În rezultat, consumatorii sunt mai degrabă mulțumiți, decât nemulțumiți de modul în care au fost deserviți la telefon. Totuși, de menționat că locuitorii caselor individuale, în proporție de 18-34% nu au fost mulțumiți de modul de deservire, în timp ce locuitorii blocurilor cu apartamente au fost ceva mai mulțumiți.

**Figura 38. Ați apelat vreodată la SA Moldovagaz pentru a rezolva o problemă, a clarifica o situație sau a cere informații despre vreun subiect legat de serviciile SA Moldovagaz? (N =1432, % din total respondenți)**



**Figura 39. Cum ați luat legătura cu SA Moldovagaz...Am mers la sediul SA Moldovagaz (la ghișeu)? (N =1432, % din total respondenți)**



**Figura 40. Cum ați luat legătura cu SA Moldovagaz...Prin telefon? (N =1432, % din total respondenți)**



**Figura 41. Cum ați luat legătura cu SA Moldovagaz...Prin email? (N =1432, % din total respondenți)**

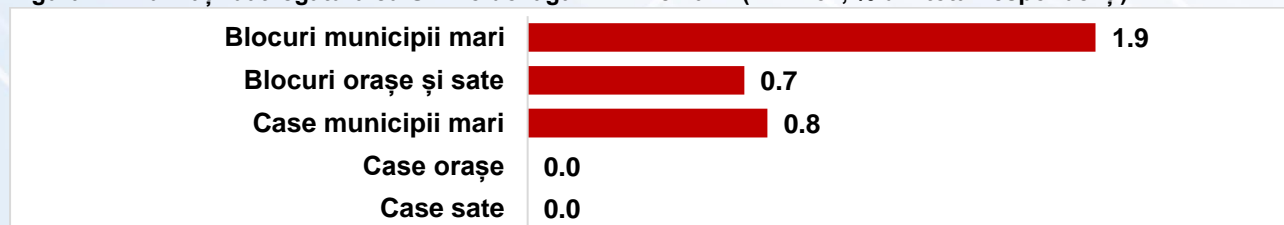


Figura 42. Cum ați luat legătura cu SA Moldovagaz...Prin scrisoare poștală? (N =1432, % din total respondenți)

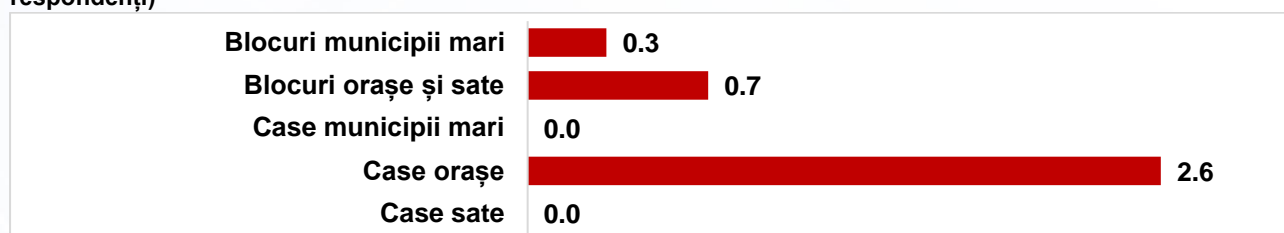


Figura 43. Cum ați luat legătura cu SA Moldovagaz...Am apelat la o persoană pe care o cunosc care lucrează la SA Moldovagaz? (N =1432, % din total respondenți)

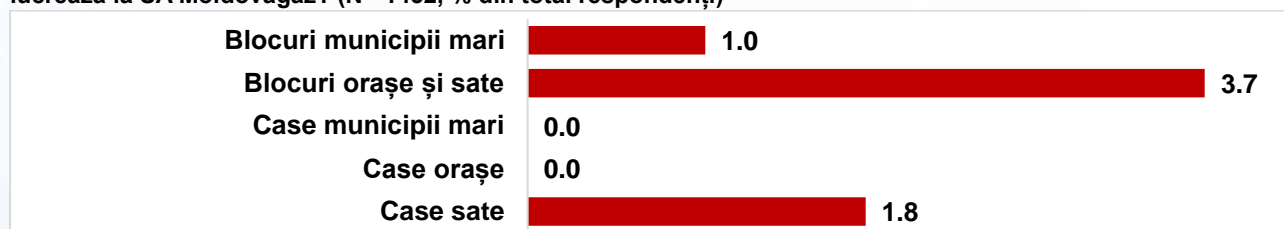


Figura 44. Cum ați luat legătura cu SA Moldovagaz...Am scris o reclamație/mesaj prin Cabinetul Personal pe SA Moldovagaz.md? (N =1432, % din total respondenți)

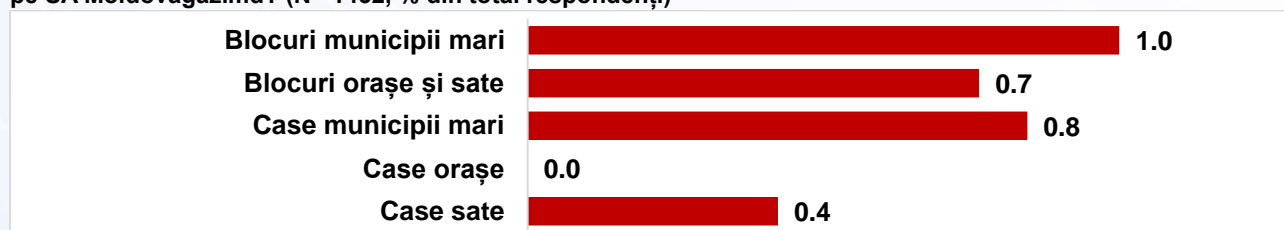


Figura 45. Cum ați luat legătura cu SA Moldovagaz...Altă modalitate, specificați? (N =1432, % din total respondenți)

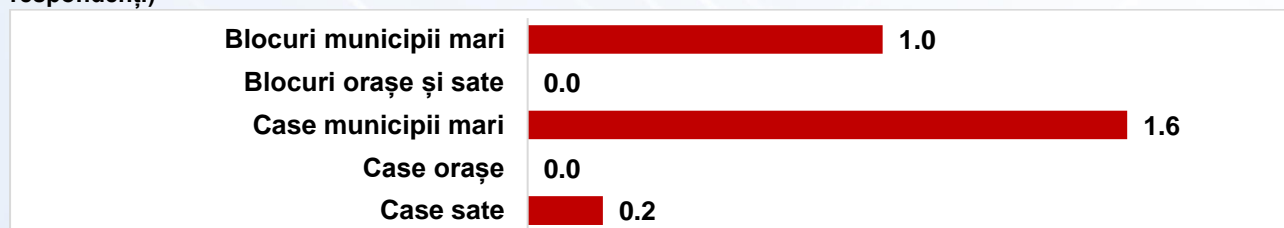


Figura 46. Cât de mulțumit(ă) ați fost de felul în care ați rezolvat problema/ întrebarea cu care ați apelat? (N=395, % din cei care au apelat)

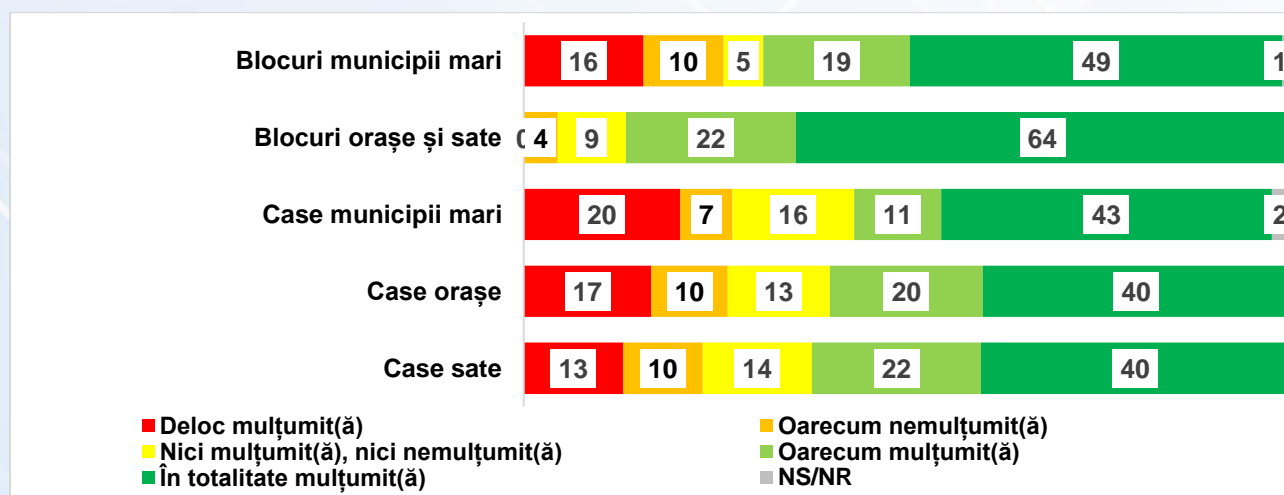


Figura 47. Ați apelat vreodată la linia telefonică Contact Center de la SA Moldovagaz? (N=395, % din cei care au apelat)

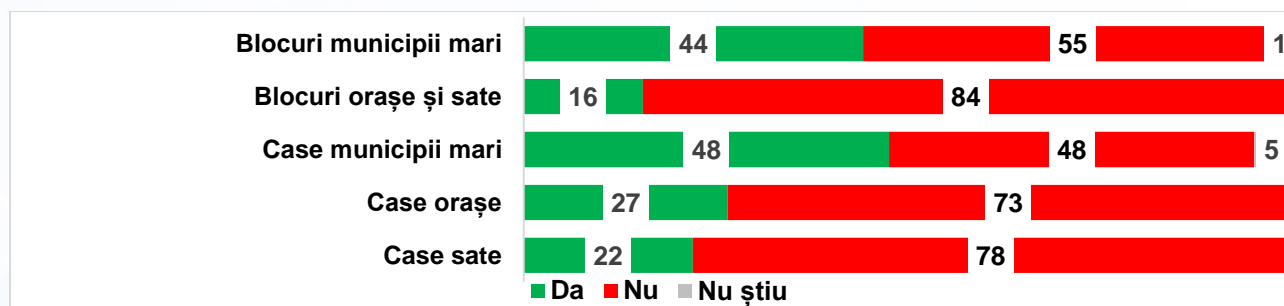


Figura 48. Care a fost timpul de așteptare din momentul când ați sunat ultima dată și până un operator v-a răspuns? (N=395, % din cei care au apelat)

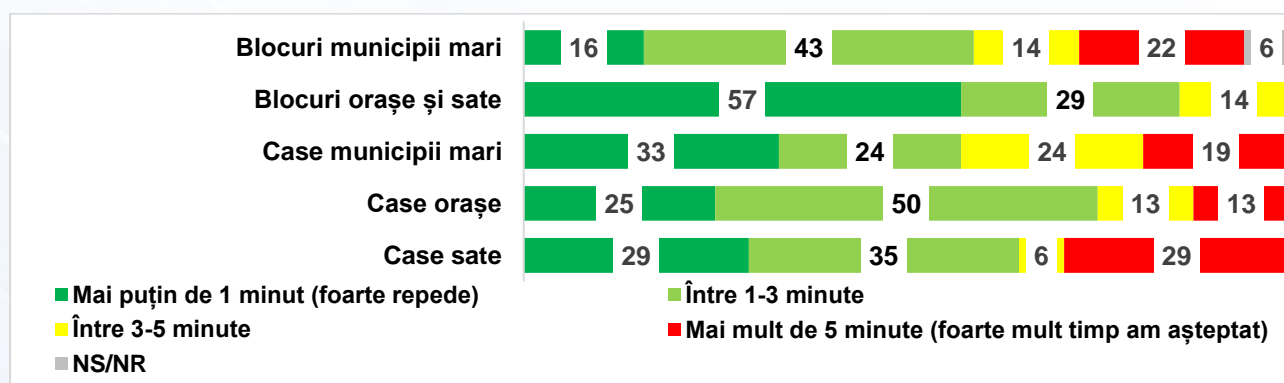


Figura 49. Cum a fost atitudinea operatorului SA Moldovagaz care v-a răspuns la telefon? (N=395, % din cei care au apelat)

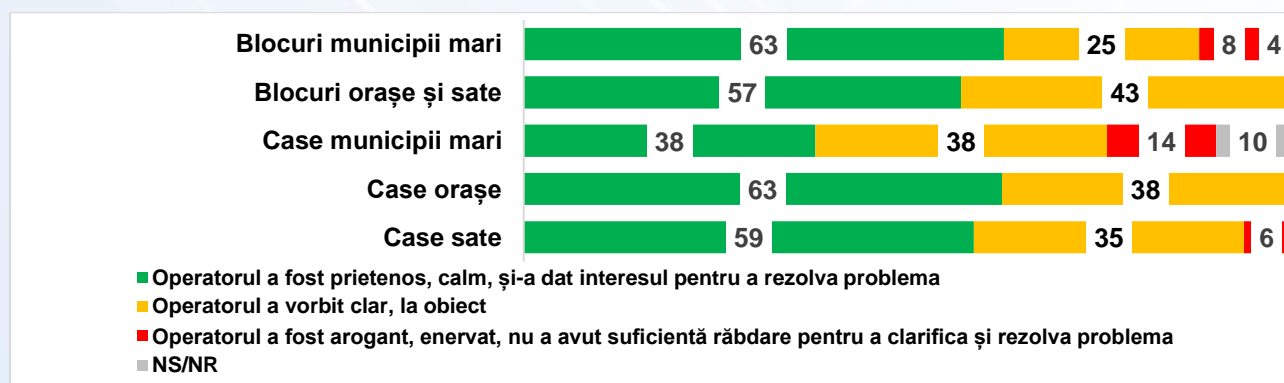
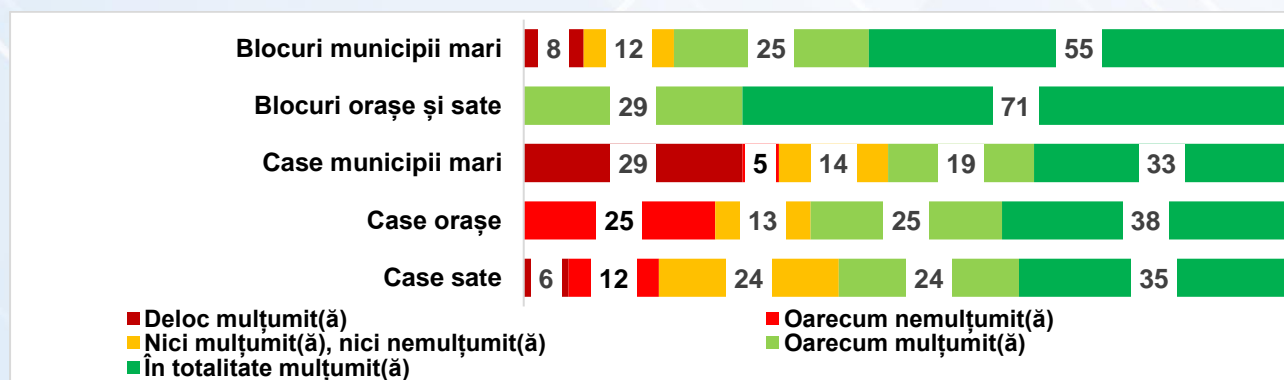


Figura 50. Cât de mulțumit(ă) ați fost de felul în care ați fost deservit la linia telefonică Contact Center? (N=395, % din cei care au apelat)



## Capitolul 4. Deconectare și reconectare la rețeaua de gaze naturale

Capitolul 4 analizează experiența de deconectare și reconectare la rețeaua de gaze naturale. În general, fenomenul de deconectare de la rețeaua de gaze este mai frecvent în casele individuale din orașe, unde circa 21% din consumatori au trecut printr-o astfel de experiență și e mai mică în rândul locuitorilor de la bloc și ai locuitorilor din casele individuale din mediul rural – cel mult 10%.

Motivele pentru care unii consumatori au fost deconectați de la rețeaua de gaze naturale sunt diferite. Totuși, de cele mai multe ori e vorba de reparații ale rețelei de gaz în localitate sau în cartier. Acest motiv explică peste 71% din deconectări în afara municipiilor Chișinău și Bălți, pe când în cadrul acestor municipii ele explică circa o treime din deconectări. Astfel, în Chișinău și Bălți, circa 30% din deconectări sunt motivate de neachitarea la timp a consumului de gaze. În restul țării, doar 7-8% din deconectări sunt cauzate de neplata consumului. Dacă includem și datoriile la plata gazelor, atunci aproape o jumătate din deconectări la blocurile din Chișinău și Bălți pot fi explicate de motive financiar și 35% din deconectările din casele individuale din Chișinău și Bălți. Un alt motiv de deconectare îl reprezintă reparațiile în locuință, care explică circa 7-8% din toate deconectările. Ceva mai frecvent acest motiv este întâlnit la locuitorii caselor individuale din municipiile Chișinău și Bălți. Din aceeași categorie de consumatori, 18% au reclamat deconectări din motive neexplicate, acest motiv explicând și circa 8-9% din deconectările celorlalte categorii de consumatori.

Faptul că în total, peste 10% din deconectări nu sunt explicate este alarmant și trebuie întreprinse măsuri de îmbunătățirea comunicării și gestionării acestui proces, deoarece însăși procedura de deconectare și racordare la rețeaua de gaz este una anevoioasă pentru consumator.

Percepția privind corectitudinea deconectării de la rețea este diferită în dependență de categoriile de utilizatori. Cei mai nemulțumiți sunt locuitorii municipiilor Chișinău și Bălți: 42% din locuitorii de la bloc și 50% din locuitorii caselor individuale. În afara acestor municipii, ponderea celor care consideră că deconectarea a fost incorectă este puțin peste 10%. În general, mai mult de jumătate din consumatori consideră deconectările drept corecte, ceea ce poate fi corelat cu faptul că majoritatea deconectărilor au fost planificate.

O situație alarmantă în rândul locuitorilor municipiilor Chișinău și Bălți este faptul că peste 57% din consumatori nu au fost informați cu privire la deconectarea de la rețea, iar o parte din consumatori (5% din locuitorii la bloc și 18% din locuitorii din casele individuale) – chiar în ziua deconectării. În afara Chișinăului aceste procente sunt ceva mai mici, dar oricum destul de mari. Circa o jumătate din locuitorii din afara municipiilor Chișinău și Bălți au fost informați cu câteva zile înainte de deconectare. Ponderea gospodăriilor care au fost informate cu cel puțin câteva săptămâni înainte de deconectare este destul de mică, astfel că în general, deconectările sunt planificate și efectuate în decurs de maxim o săptămână, inclusiv multe gospodării nici nu sunt informate.

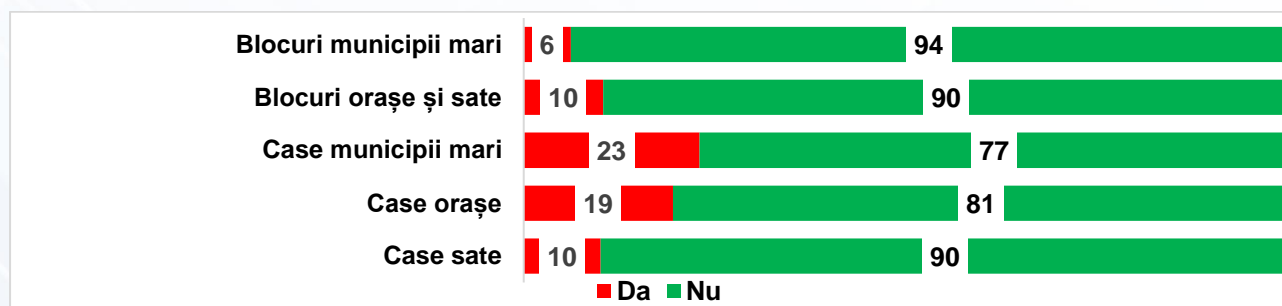
Opiniile cu privire la cât de potrivit e prețul reconectării la rețea este împărțit. Mulți consumatori au menționat că nu au suportat costuri, fiind vorba probabil de cazurile când lucrările de deconectare



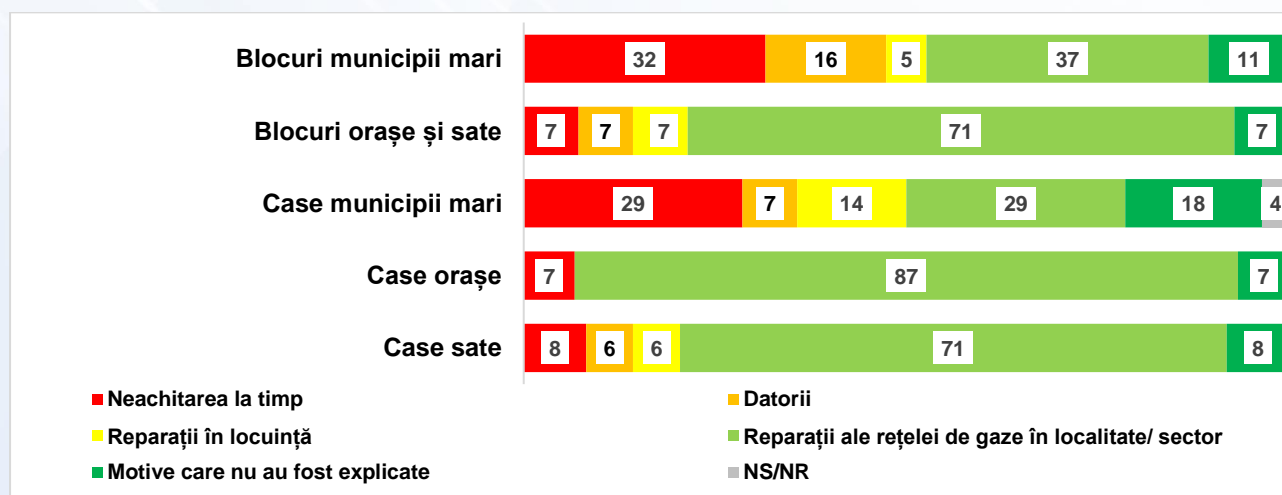
erau cauzate de reparații în rețea și erau planificate. Totuși, în celelalte cazuri, practic o jumătate din respondenți consideră costurile potrivite, iar cealaltă jumătate – drept nepotrivite.

Per total, gradul de satisfacție cu privire la procedura de reconectare la gaz a fost una mai degrabă mare, decât mic, în special în rândul locuitorilor din afara municipiilor Chișinău și Bălți – care au avut un grad anumit de nemulțumire.

**Figura 51. Ați fost vreodată deconectat(ă) de la furnizarea cu gaze de la SA Moldovagaz? (N =1432, % din total respondenți)**



**Figura 52. Care a fost motivul deconectării de la serviciul de furnizare a gazelor? (N=159, % din cei care au fost deconectați)**



**Figura 53. Cât de corectă/ justificată vi se pare deconectarea? (N=159, % din cei care au fost deconectați)**

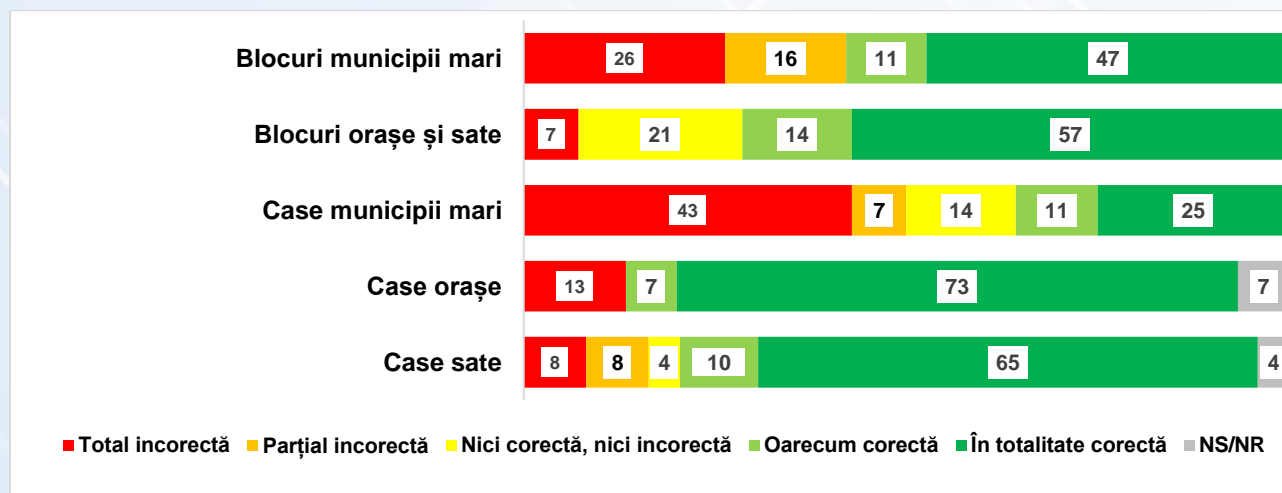


Figura 54. Cu cât timp înainte de deconectare ați fost informat? (N=159, % din cei care au fost deconectați)

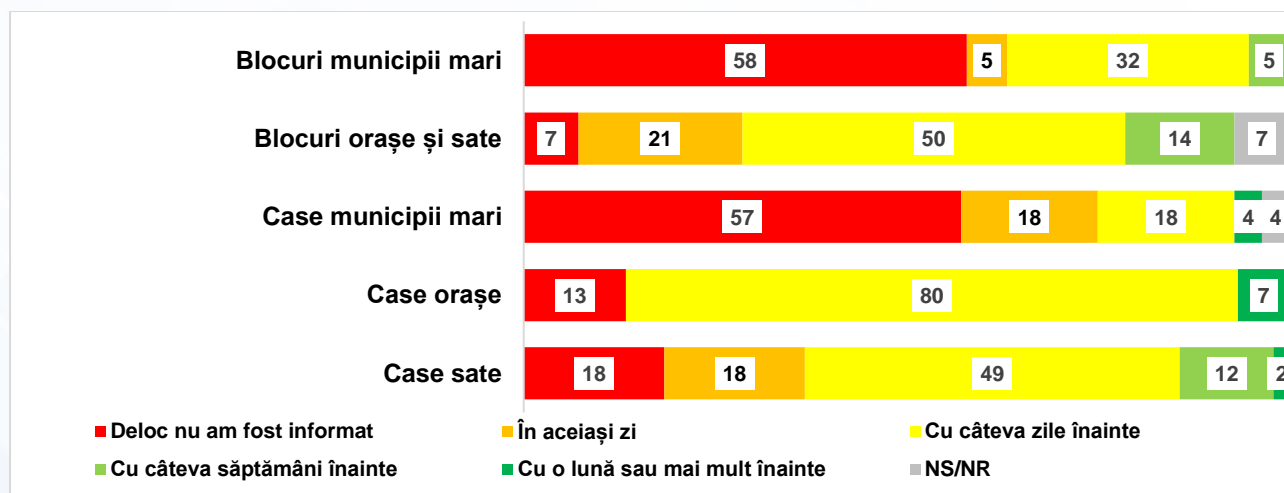


Figura 55. Cât de potrivit vi se pare prețul reconectării la furnizarea cu gaz? (N=159, % din cei care au fost deconectați)

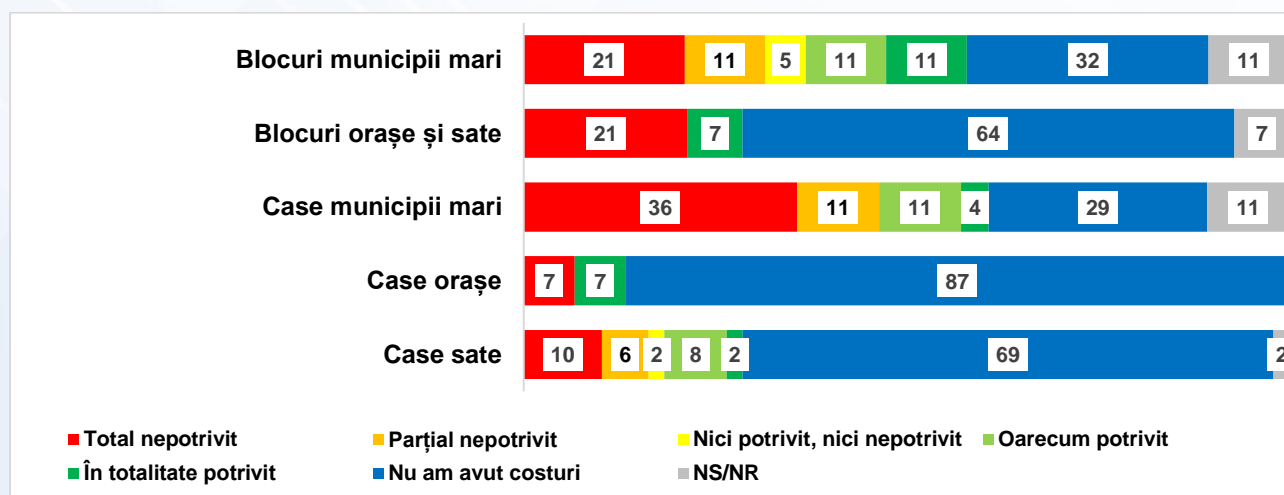
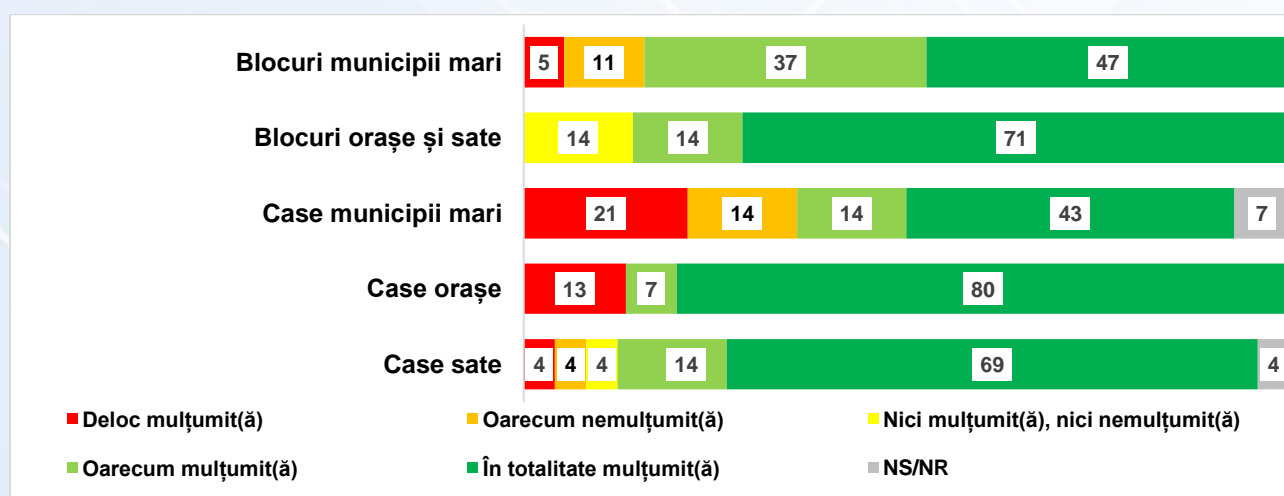


Figura 56. Cât de mulțumit(ă) ați fost de serviciul de reconectare la gaz? (N=159, % din cei care au fost deconectați)



## Capitolul 5. Impactul inflației asupra consumului de gaze naturale

Capitolul 5 analizează modul în care creșterea generală a prețurilor, în special la gaze naturale, i-au afectat pe ei și cum s-a modificat sau nu obiceiurile de consum. De notat că, în special, locuitorii caselor individuale au căutat să substituie consumul de gaz cu o altă formă de combustibil, este vorba de 13% din locuitorii din casele individuale din alte orașe decât Chișinău și Bălți și 7-8% din locuitorii caselor individuale din mediul rural și din municipiile Chișinău și Bălți. În unele gospodării (circa 10-11%) consumul de gaze chiar a crescut, din anumite motive. Totuși, în majoritatea cazurilor consumul a rămas aproximativ același ca și în sezonul rece precedent (circa 40%) sau a scăzut (circa 40%).

Există totuși anumite diferențe în funcție de categoria consumatorilor. Locuitorii de la blocurile din Chișinău și Bălți în general au avut același consum (56%) și ceva mai mulți (26%) au scăzut consumul față de cei care l-au crescut (15%). Toate celelalte categorii de consumatori au înregistrat nivele mai înalte de scădere a consumului de gaze, respectiv mai puțini dintre ei și-au majorat consumul, comparativ cu locuitorii de la bloc din municipiile Chișinău și Bălți.

Peste 85% din consumatorii de gaze naturale au apelat personal sau ajutați de cineva pentru a beneficia de compensații pentru consumul de gaze naturale. O pondere mai mică a aplicanților a fost atestată în rândul locuitorilor caselor individuale din Chișinău și Bălți (73%), iar cea mai mare – în rândul locuitorilor de la bloc din alte localități decât Chișinău sau Bălți. Cei mai mulți consumatori au fost incluși în categoria de vulnerabilitate foarte ridicată, inclusiv 54% din locuitorii din blocuri din afara Chișinăului și Bălțului, circa 36% din locuitorii Chișinăului și Bălțului și circa 44% din ceilalți consumatori. Circa 14-15% din total au fost incluși în categoria de vulnerabilitate ridicată, circa 21-22% - în categoria de vulnerabilitate medie, cam 8% - vulnerabilitate scăzută și circa 11-12% nu au fost incluși în nicio categorie. Astfel, în general, locuitorii municipiilor Chișinău și Bălți au fost estimați a fi mai puțin vulnerabili decât celelalte categorii analizate, în timp ce locuitorii de la bloc din alte orașe decât Chișinău și Bălți – au fost considerați cei mai vulnerabili.

În timp ce majoritatea consumatorilor pot achita integral consumul pentru sezonul rece 2022/2023, totuși, există anumite categorii de persoane, în special locuitorii ai caselor individuale din orașe (8-9%) care nu pot achita deloc consumul. De asemenea, circa 20% din toți consumatorii au menționat că pot achita doar o parte din consum, iar circa 15% - pot achita aproape tot consumul.

În concluzie – creșterea generală a prețurilor și a prețului la gaz a afectat semnificativ consumatorii de gaze naturale. Astfel, a scăzut consumul în rândul multor gospodării, compensațiile au ajutat mult ca o bună parte din populație să poată achita consumul, în timp ce o parte din populație nu pot achita nici costul compensat.

Figura 57. Cum s-a modificat consumul de gaze în gospodăria dvs. în sezonul rece curent, comparativ cu sezonul rece anterior? (N =1432, % din total respondenți)

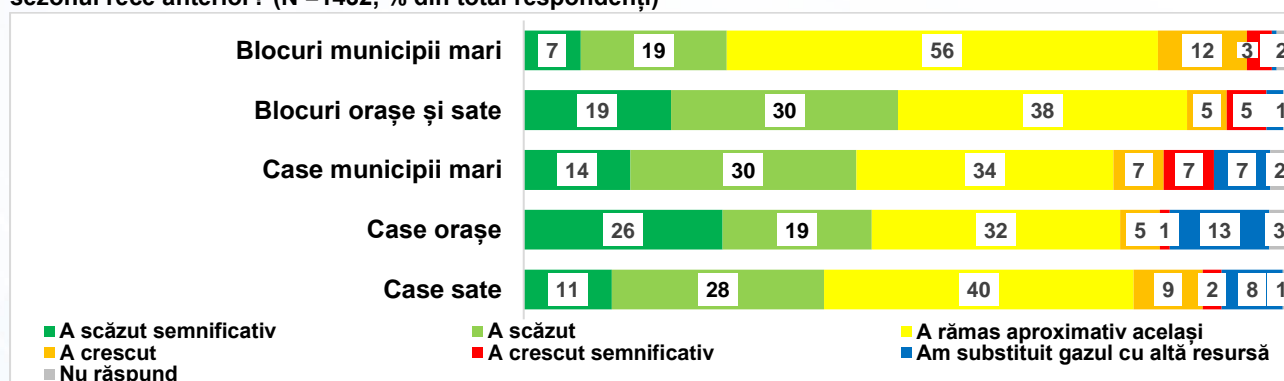


Figura 58. Ați aplicat dvs personal sau cineva din gospodăria dvs. la compensații pentru consumul de gaze naturale, energie termică și energie electrică? (N =1432, % din total respondenți)

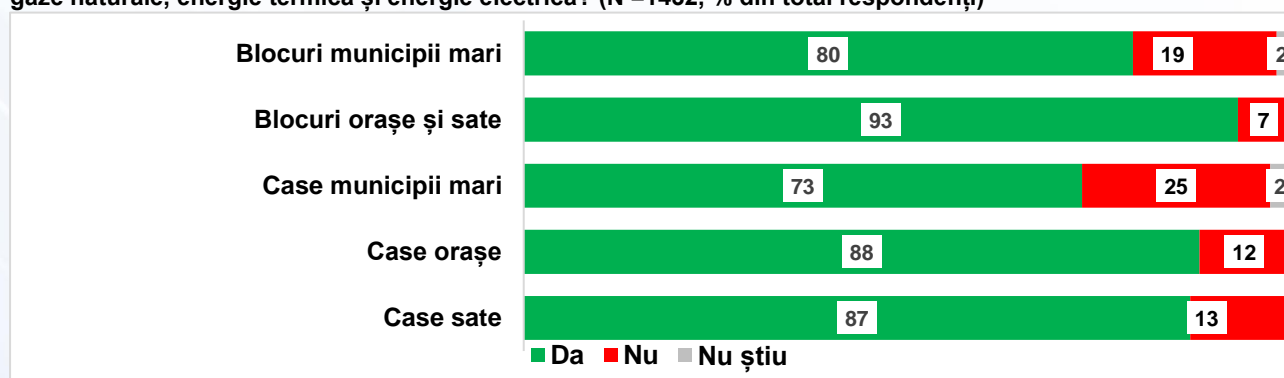


Figura 59. În ce categorie de vulnerabilitate a fost inclusă gospodăria dvs? (N =1432, % din total respondenți)

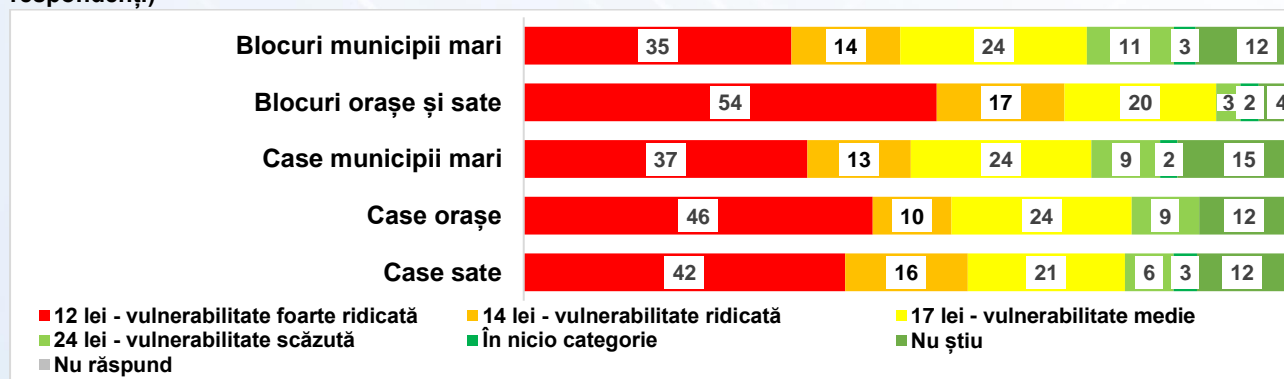
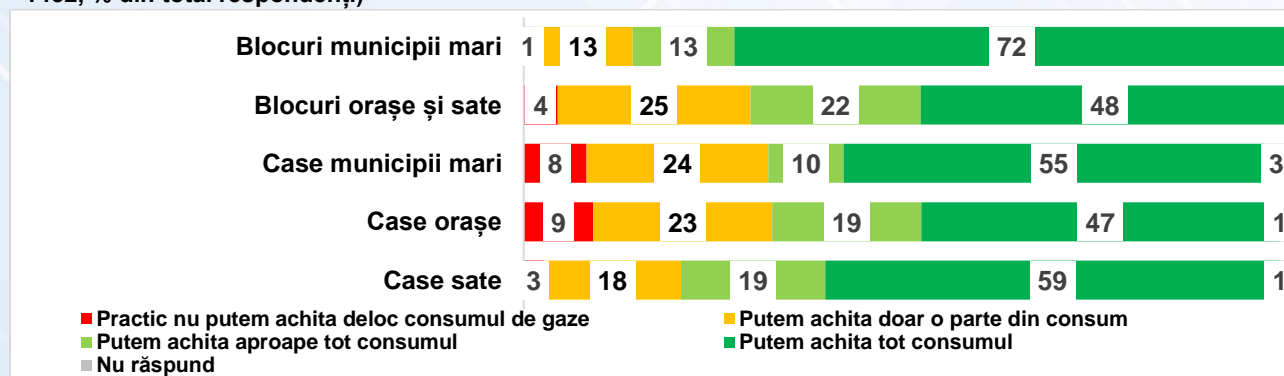


Figura 60. În ce măsură aveți posibilitatea să achitați consumul de gaze din sezonul rece curent? (N =1432, % din total respondenți)



## Capitolul 6. Alte aspecte privind satisfacția consumatorilor SA Moldovagaz

Figura 61. Ce părere aveți despre calitatea serviciilor oferite de SA Moldovagaz în general? (N =1432, % din total respondenți)

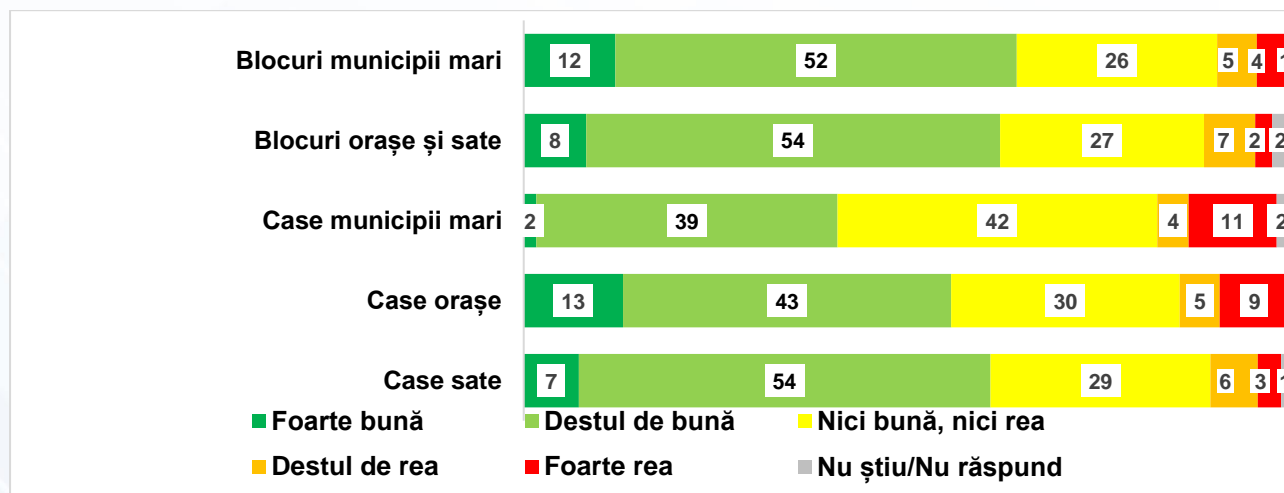


Figura 62. Considerați că SA Moldovagaz comunică în mod eficient cu clienții săi? (N =1432, % din total respondenți)

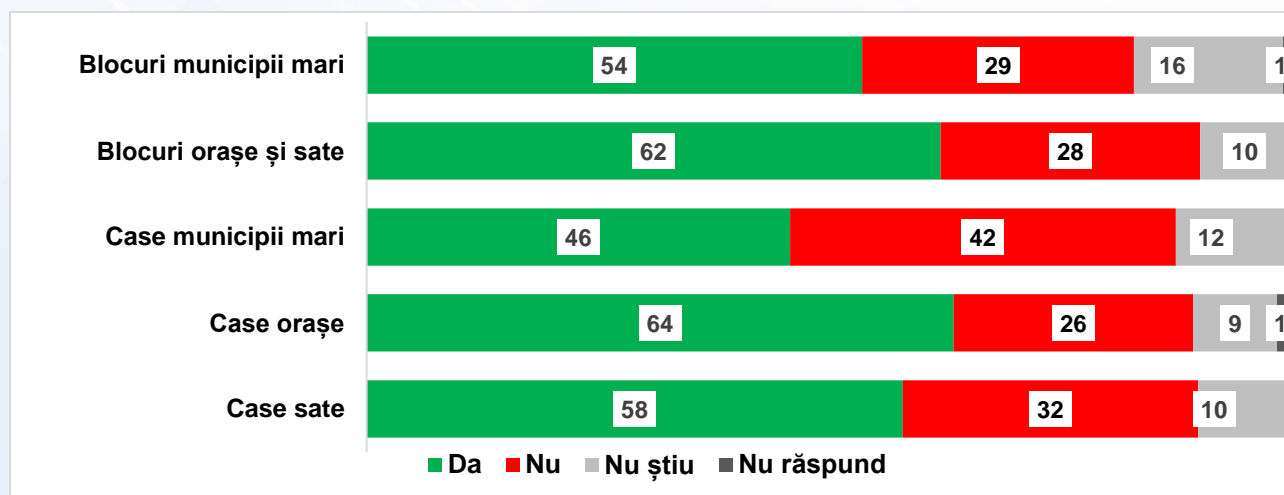


Figura 63. Cum ați evalua accesibilitatea informațiilor privind tarifele și serviciile SA Moldovagaz? (N =1432, % din total respondenți)

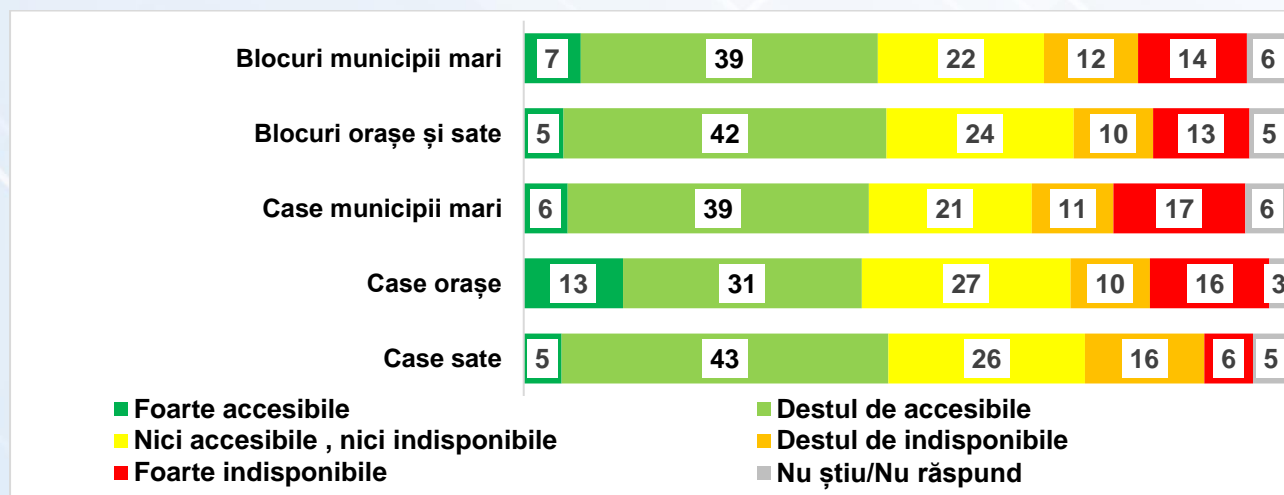


Figura 64. Ați avut vreodată nevoie să raportați o avarie sau o problemă tehnică la SA Moldovagaz? (N=1432, % din total respondenți)

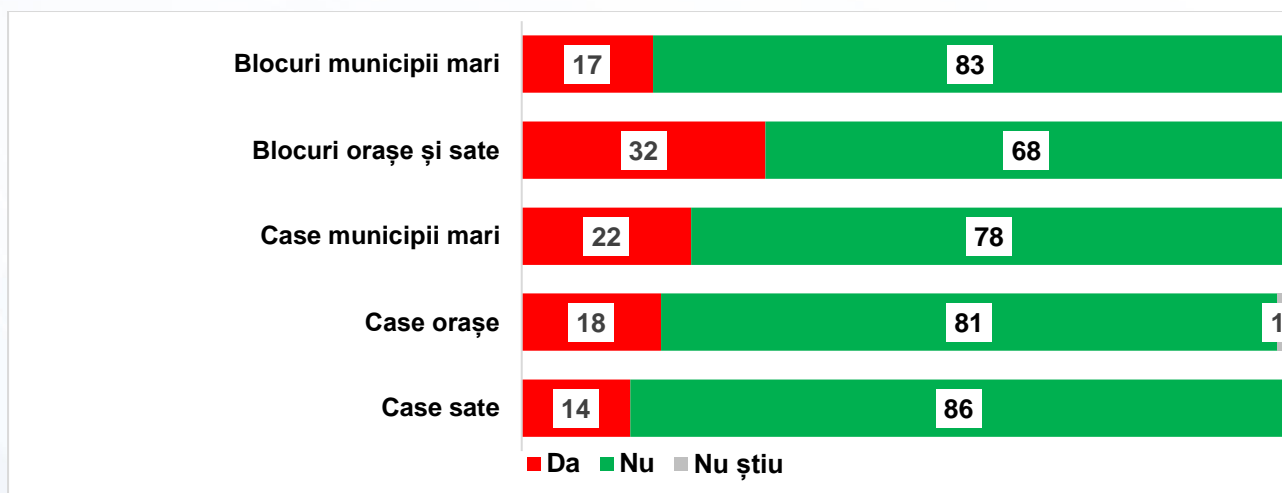


Figura 65. Dacă da, cât de rapid a fost remediată problema? (N=262, % din cei care au avut o avarie)

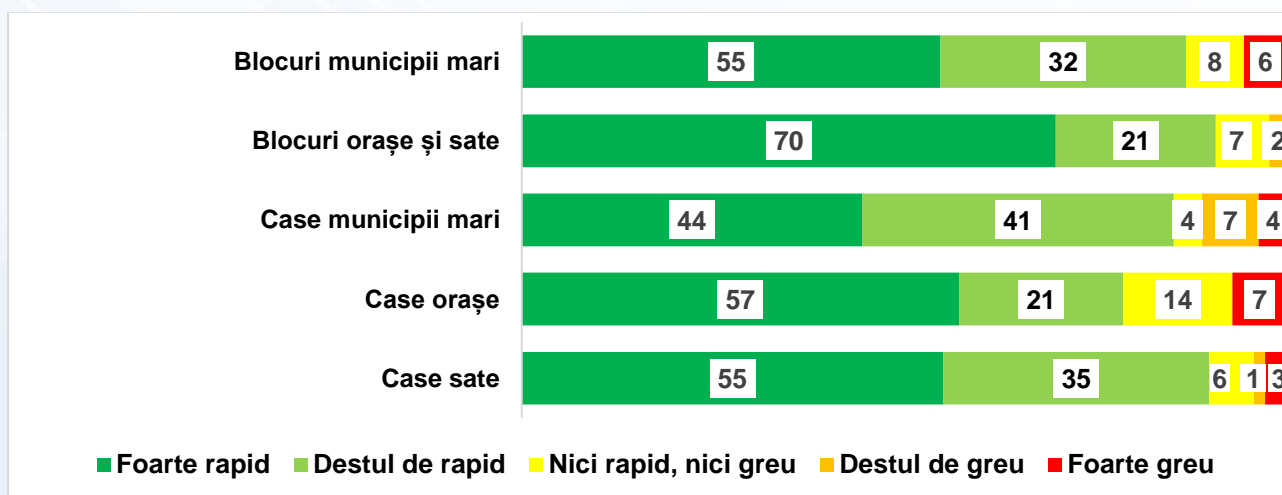


Figura 66. În cazul în care ați întâmpinat probleme legate de serviciile SA Moldovagaz, cât de eficiente au fost soluțiile oferite de companie? (N=262, % din cei care au avut o avarie)

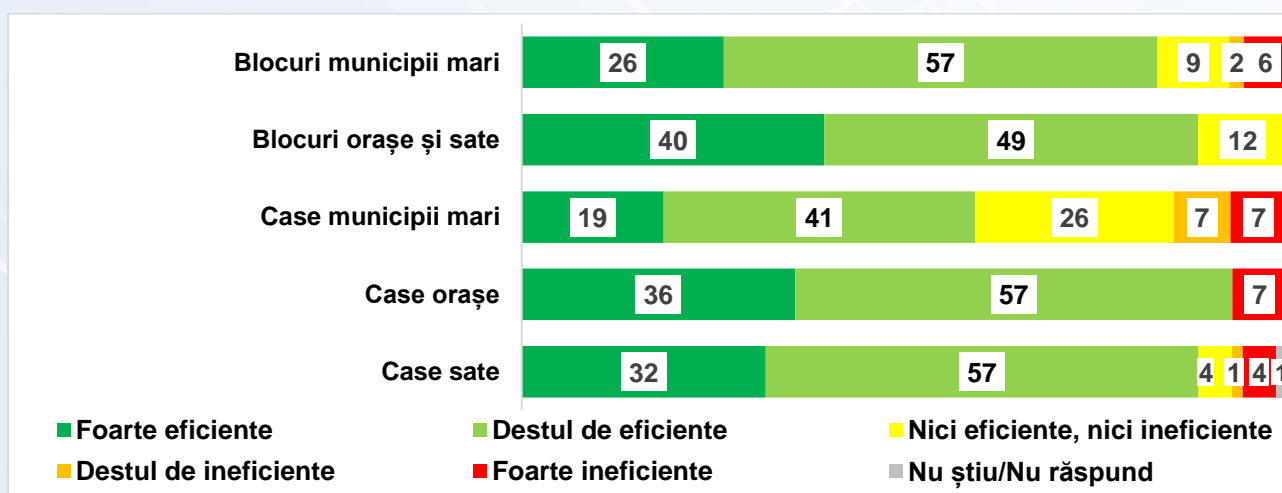




Figura 67. Ce părere aveți despre transparența SA Moldovagaz în ceea ce privește costurile și tarifele? (N =1432, % din total respondenți)

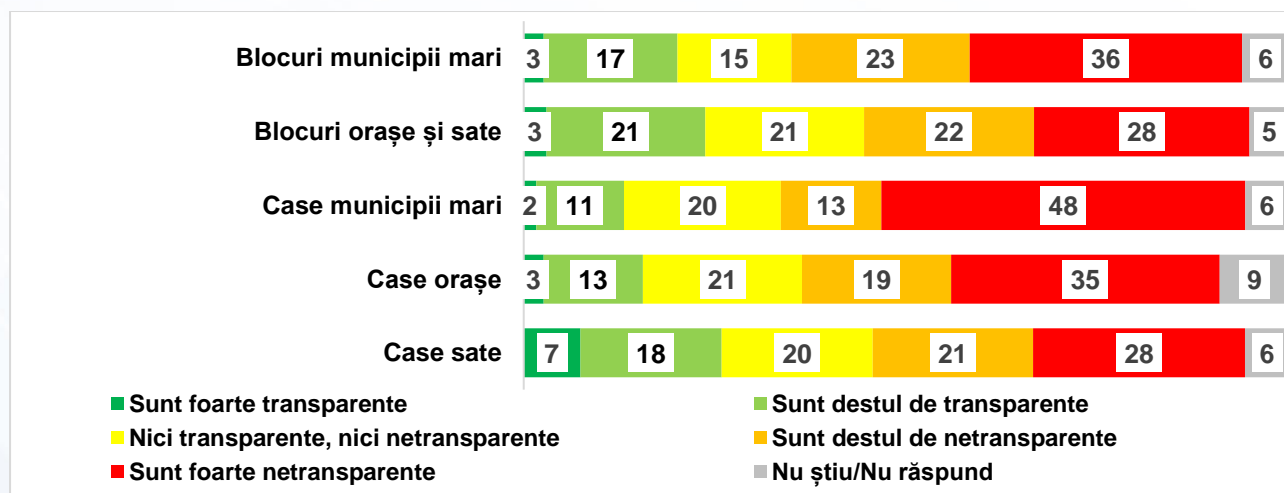


Figura 68. Considerați că SA Moldovagaz investește suficient în modernizarea și îmbunătățirea infrastructurii de distribuție a gazelor? (N =1432, % din total respondenți)

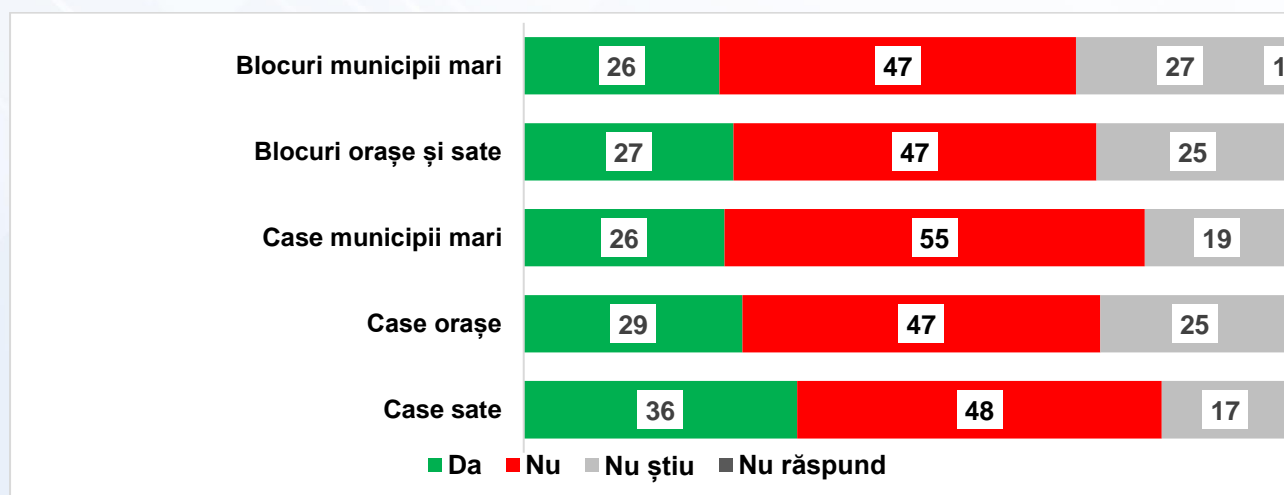


Figura 69. Ați folosit vreodată aplicația mobilă sau site-ul web SA Moldovagaz pentru a obține informații sau pentru a efectua tranzacții? (N =1432, % din total respondenți)

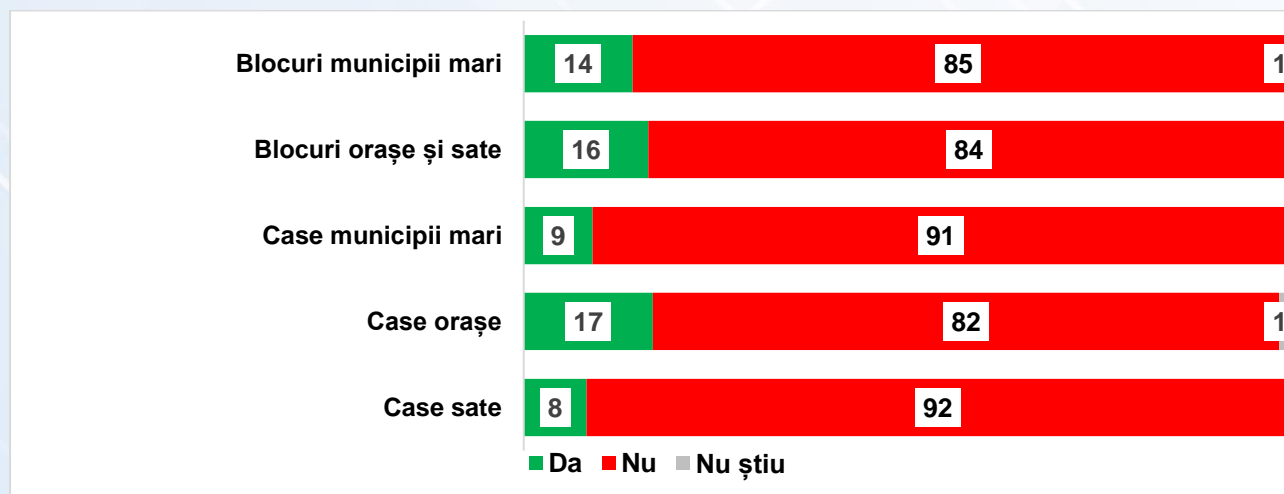


Figura 70. Dacă da, cât de mulțumit(ă) sunteți de experiența dvs. online? (N=166, % din cei care au utilizat aplicația mobilă)

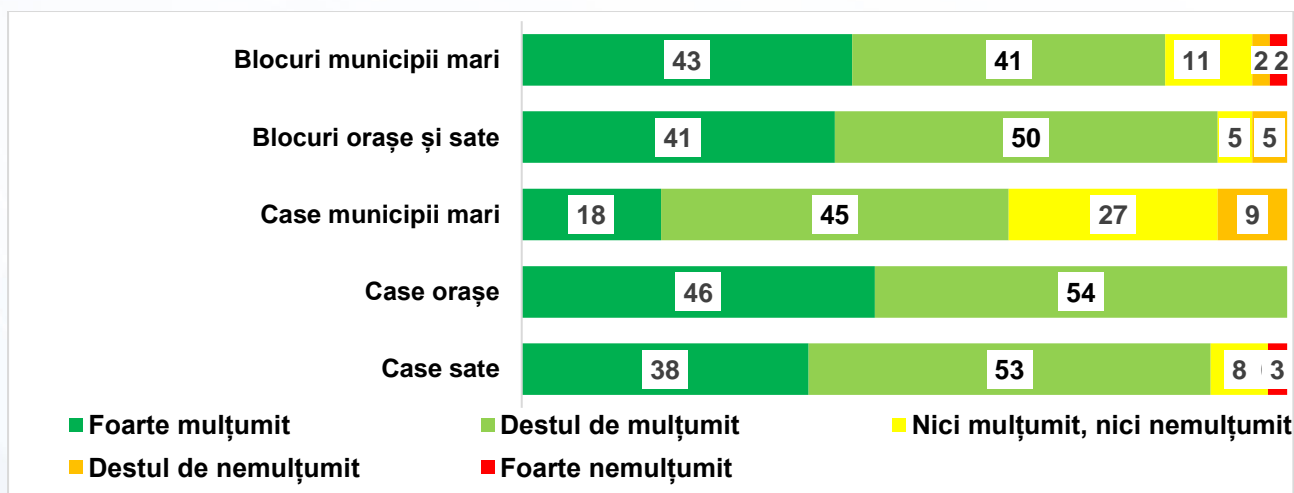


Figura 71. În ce mod se încălzește locuința Dvs...Avem încălzire centralizată? (N =1432, % din total respondenți)

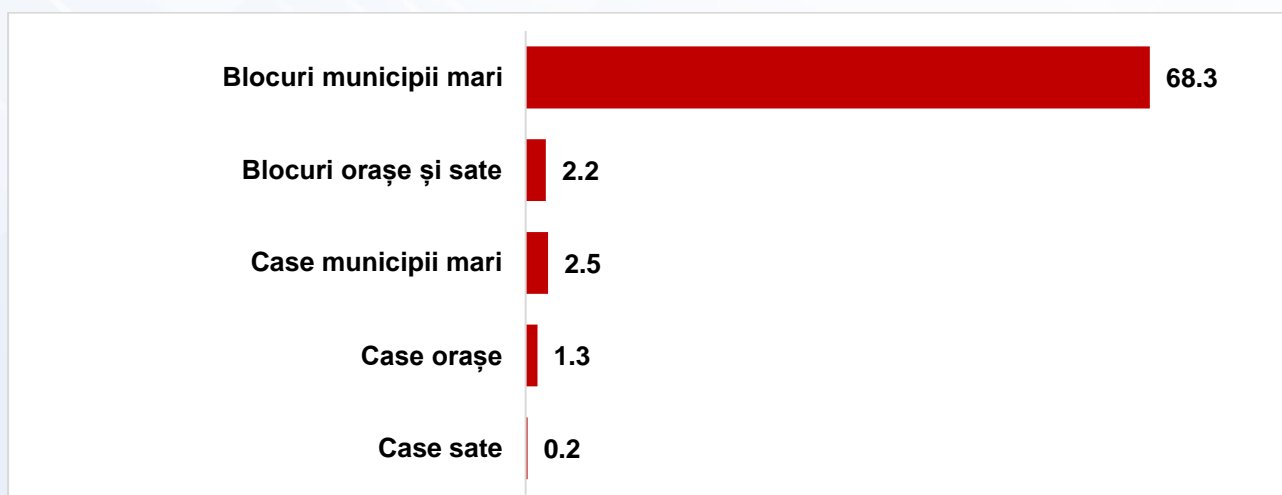


Figura 72. În ce mod se încălzește locuința Dvs...Avem încălzire autonomă pe gaz? (N =1432, % din total respondenți)



Figura 73. În ce mod se încălzește locuința Dvs...Ne încălzim pe bază de curent electric? (N =1432, % din total respondenți)

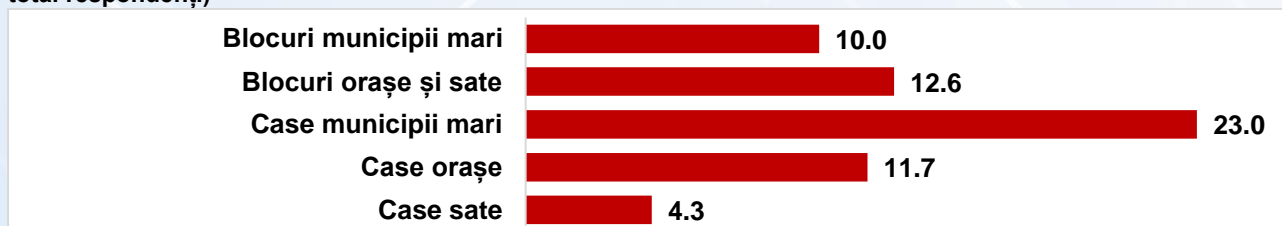


Figura 74. În ce mod se încălzește locuința Dvs...Ne încălzim cu cărbuni? (N =1432, % din total respondenți)

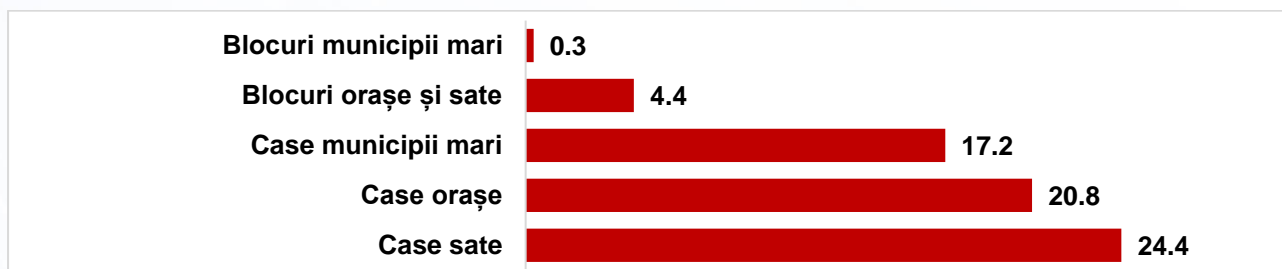


Figura 75. În ce mod se încălzește locuința Dvs...Ne încălzim cu lemne? (N =1432, % din total respondenți)

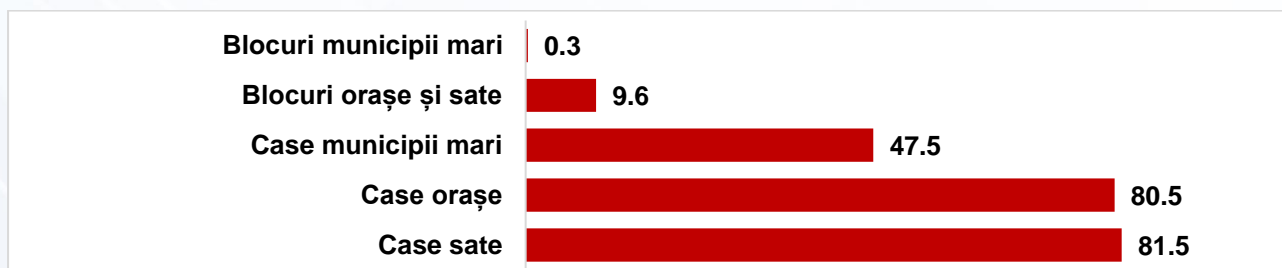


Figura 76. În ce mod se încălzește locuința Dvs...Ne încălzim cu brichete/peleți? (N =1432, % din total respondenți)



Figura 77. În ce mod se încălzește locuința Dvs...Ne încălzim cu tizic? (N =1432, % din total respondenți)

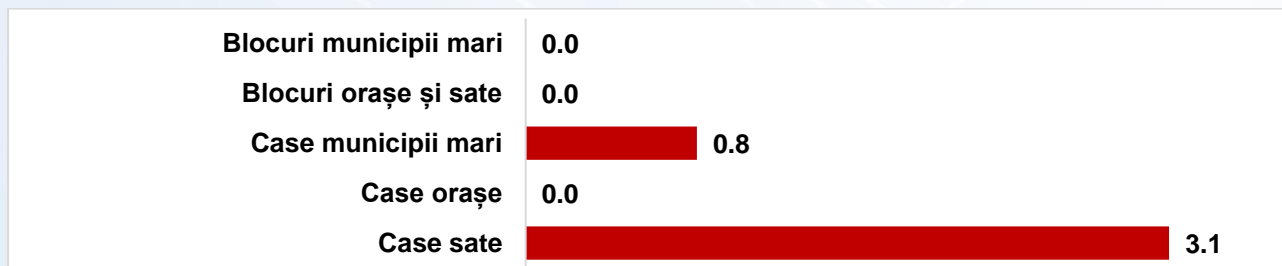


Figura 78. În ce mod se încălzește locuința Dvs...Ne încălzim prin altă modalitate, specificați care? (N =1432, % din total respondenți)

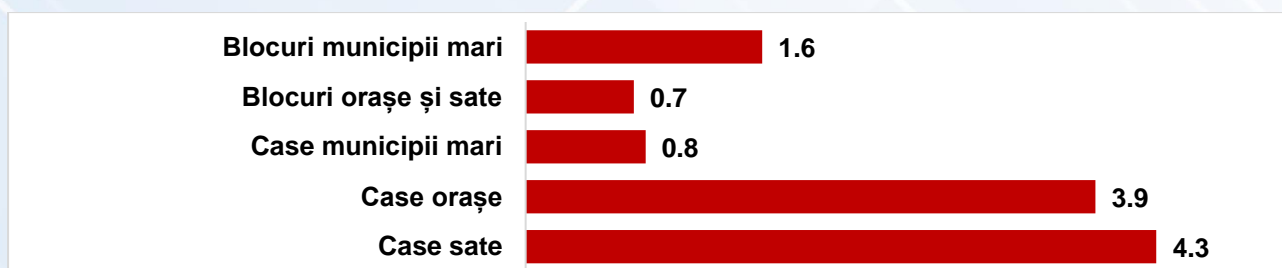


Figura 79. Ați trecut sau nu cursul de securitate privind utilizarea gazelor naturale? (N =1432, % din total respondenți)

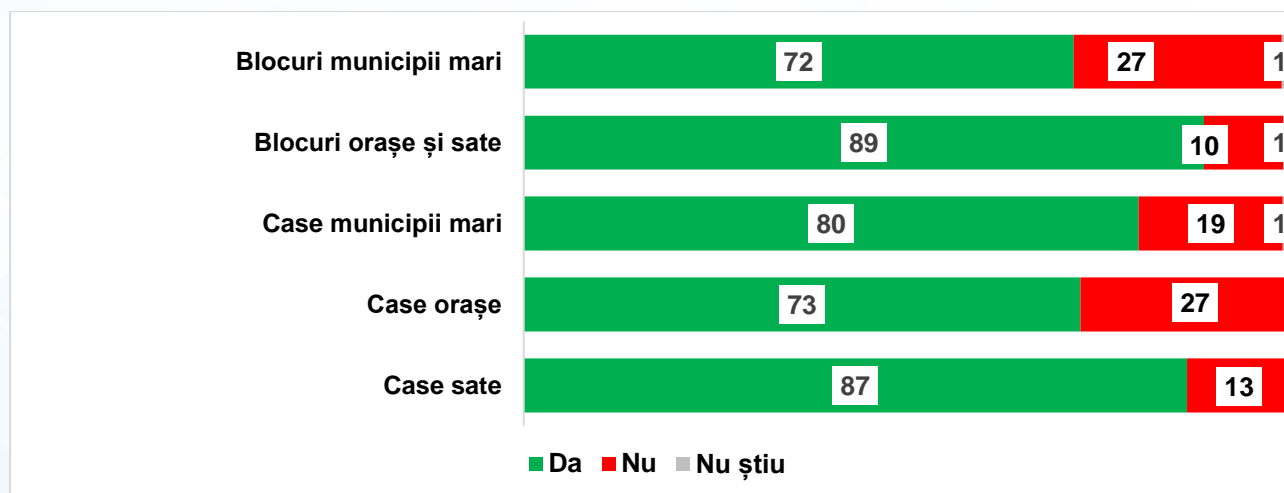


Figura 80. Cum considerați că ar putea fi îmbunătățită procedura de racordare la gaze... Reducerea prețului de conectare? (N=601, % din cei care s-au ocupat personal de racordarea la gaze)

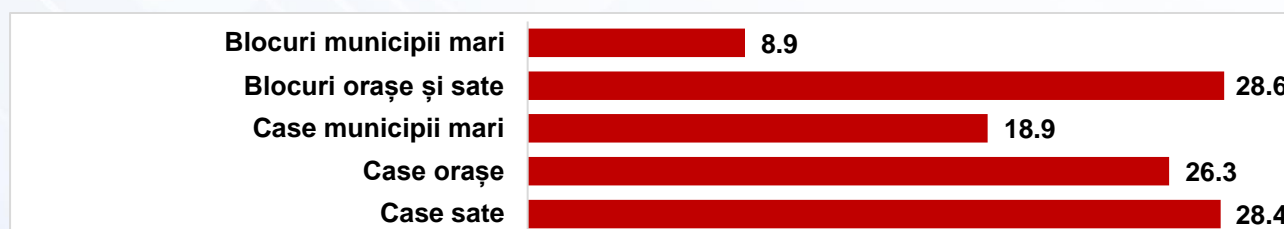


Figura 81. Cum considerați că ar putea fi îmbunătățită procedura de racordare la gaze... Procedură simplificată de proiectare? (N=601, % din cei care s-au ocupat personal de racordarea la gaze)

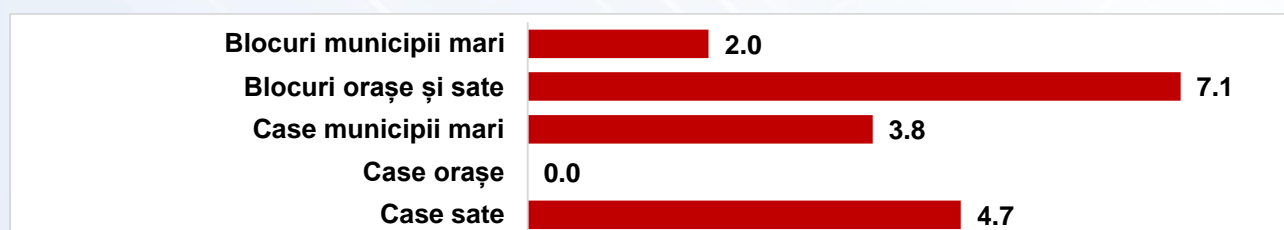


Figura 82. Cum considerați că ar putea fi îmbunătățită procedura de racordare la gaze... Conectarea mai rapidă? (N=601, % din cei care s-au ocupat personal de racordarea la gaze)



Figura 83. Cum considerați că ar putea fi îmbunătățită procedura de racordare la gaze... Reducerea birocrăției? (N=601, % din cei care s-au ocupat personal de racordarea la gaze)

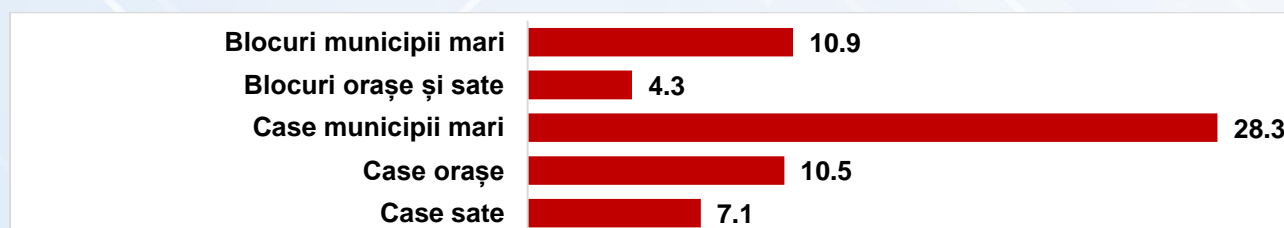


Figura 84. Cum considerați că ar putea fi îmbunătățită procedura de racordare la gaze... Digitalizarea proceselor? (N=601, % din cei care s-au ocupat personal de racordarea la gaze)

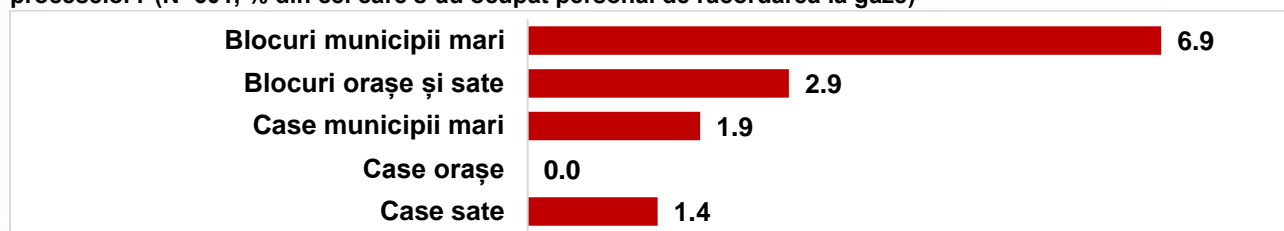


Figura 85. Cum considerați că ar putea fi îmbunătățită procedura de racordare la gaze... Informarea/Comunicarea? (N=601, % din cei care s-au ocupat personal de racordarea la gaze)

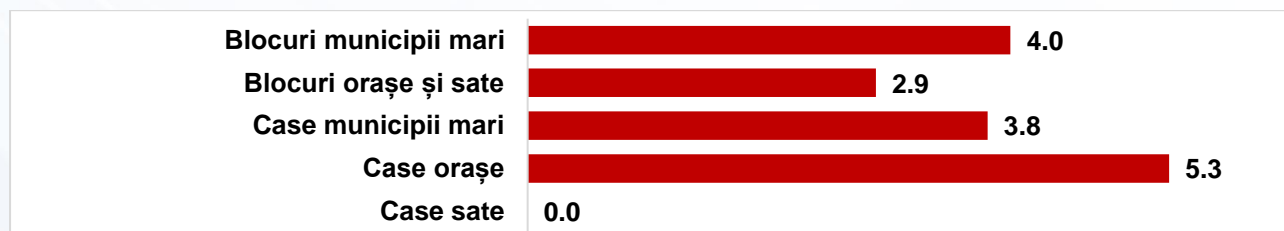


Figura 86. Cum considerați că ar putea fi îmbunătățită procedura de racordare la gaze... Competența/profesionalismul angajaților? (N=601, % din cei care s-au ocupat personal de racordarea la gaze)

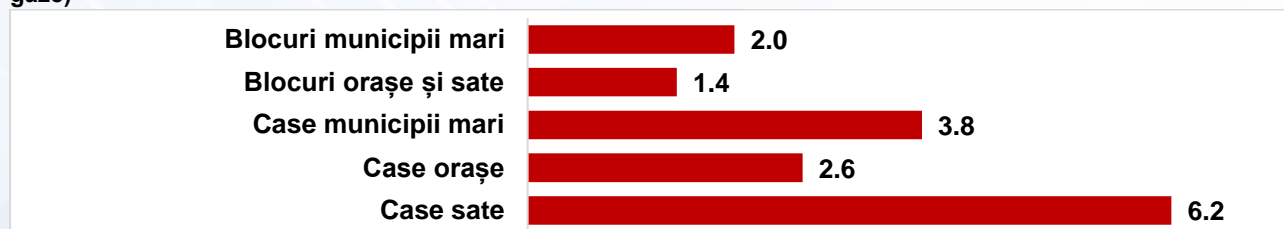


Figura 87. Cum considerați că ar putea fi îmbunătățită procedura de racordare la gaze... Altceva? (N=601, % din cei care s-au ocupat personal de racordarea la gaze)

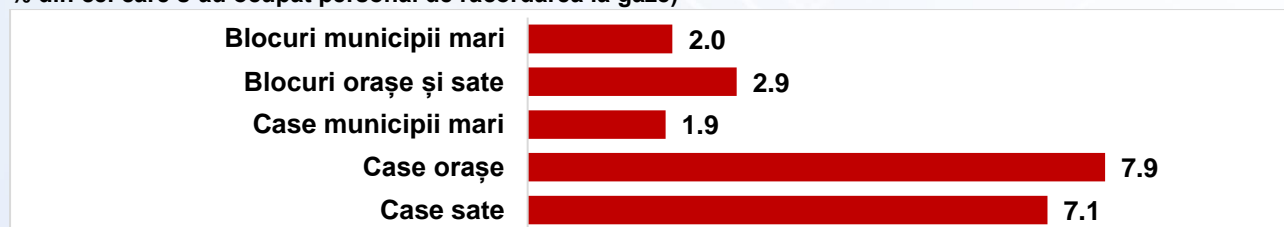


Figura 88. Cum considerați că ar putea fi îmbunătățită procedura de racordare la gaze... Nu știu/Nu am recomandări? (N=601, % din cei care s-au ocupat personal de racordarea la gaze)







