

**ZA4980**

**Flash Eurobarometer 243**  
**(Consumers' views on switching service providers)**

**Country Specific Questionnaire**  
**Romania**

## FLASH EUROBAROMETER

### Questionnaire

**D1. Sexul** [NU ÎNTREBA - MARCHEAZĂ RĂSPUNSUL CORESPUNZĂTOR]

[1] Masculin

[2] Feminin

**D2. Ce vârstă aveți?**

[ ][ ] ani

[00] [Refuz/Fără răspuns]

**D3. Ce vârstă aveați când ați terminat ultima școală la zi?**

[Scrie VÂRSTA LA CARE A TERMINAT ȘCOALA]

[ ][ ] ani

[00] [ÎNCĂ URMEAZĂ O FORMĂ DE ÎNVĂȚĂMÂNT LA ZI]

[01] [NU A FOST VREODATĂ LA ȘCOALĂ CU CURSURI DE ZI]

[99] [Refuz/Fără răspuns]

**D4. În ce privește ocupația dvs. actuală, ați spune că sunteți întreprinzător pe cont propriu, angajat, muncitor necalificat sau ați spune că nu aveți o activitate profesională? Înseamnă că sunteți...**

[DACĂ VĂ ESTE DAT UN RĂSPUNS DIN CATEGORIA GENERALĂ, CITEȘTE SUB-CATEGORIILE CORESPUNZĂTOARE]

#### - ÎNTEPRINZĂTOR PE CONT PROPRIU

- i.e. :
- agricultor, silvicultor, pescar..... 11
  - proprietarul unui magazin, meșteșugar..... 12
  - specialist cu studii superioare (avocat, medic, contabil, arhitect,...) . 13
  - managerul unei companii..... 14
  - altceva..... 15

#### - Angajat

- i.e. :
- specialist cu studii superioare angajat (medic, avocat, contabil, arhitect) 21
  - manager general, director, poziție de management de top..... 22
  - poziție managerială de mijloc ..... 23
  - Funcționar public ..... 24
  - Funcționar, lucrător la birou ..... 25
  - Alt angajat (vânzător, asistentă, etc...)..... 26
  - altceva..... 27

#### - Muncitor calificat

- i.e. :
- Maistru / supervisor (șef de echipă, etc...) ..... 31
  - Muncitor calificat ..... 32
  - Muncitor necalificat ..... 33
  - altceva..... 34

#### - Fără o activitate profesională

- i.e. :
- are grijă de gospodărie ..... 41
  - Student (la zi) ..... 42
  - pensionar ..... 43
  - în căutarea unui loc de muncă ..... 44
  - altceva..... 45

**D6. Ați spune că locuiți în...?**

- zonă metropolitană..... 1
- alt oraș / centru urban ..... 2
- zonă rurală / Zonă cu mai puțin de 10.000 de locuitori..... 3
- [Refuz] ..... 9

**D10. Aveți acasă conexiune la internet ...**

- prin dial-up sau ..... 1
- prin conexiune prin bandă largă sau ..... 2
- nu aveți conexiune acasă? ..... 3
- [NȘ/NR] ..... 9

**Q1. Îmi puteți spune pe care dintre următoarele servicii sau furnizori le folosiți?**

*[CITEȘTE – UN SINGUR RĂSPUNS PE LINIE – ÎNTREBARE FILTRU: DACA UN ANUMIT SERVICIU NU ESTE FOLOSIT, ÎNTREBARILE URMĂTOARE REFERITOARE LA ACEL SERVICIU TREBUIE IGNORATE]*

- Folosește..... 1
- Nu folosește ..... 2
- [NȘ/NR] ..... 9

- A) Cont bancar curent ..... 1 2 9
- B) Cont de economii sau fond de investiții ..... 1 2 9
- C) Credit ipotecar ..... 1 2 9
- D) Credit mai lung de un an (cu excepția creditelor ipotecare)..... 1 2 9
- E) Asigurare pentru mașină (pentru răspundere civilă față de terți) ..... 1 2 9
- F) Asigurarea locuinței ..... 1 2 9
- H) Servicii de telefonie mobilă ..... 1 2 9
- I) Servicii de telefonie fixă ..... 1 2 9
- J) Servicii de furnizare a energiei electrice..... 1 2 9
- K1) Servicii de furnizare a gazelor naturale prin rețea fixă ..... 1 2 9
- K2) GPL (Gaz Petrolier Lichefiat) sau butelii de gaz ..... 1 2 9

**Q2. În general, cât de ușor considerați că este să comparați ofertele de la diferiți (INTRODU FURNIZORII DE SERVICII ADECVATI)**

*[CITEȘTE SCALA – UN SINGUR RĂSPUNS PE LINIE]*

- Foarte ușor ..... 4
- Destul de ușor ..... 3
- Destul de dificil ..... 2
- Foarte dificil ..... 1
- [NȘ/NR] ..... 9

- A) Furnizori de conturi bancare curente ..... 1 2 3 4 9

|  |           |
|--|-----------|
| B) Furnizori de conturi de economii sau fonduri de investiții .....                    | 1 2 3 4 9 |
| C) Furnizori de credite ipotecare .....  | 1 2 3 4 9 |
| D) Furnizori de credite mai lungi de un an (cu excepția creditelor ipotecare).....     | 1 2 3 4 9 |
| E) Furnizori de asigurări pentru mașină (pentru răspundere civilă față de terți) ..... | 1 2 3 4 9 |
| F) Furnizori de asigurări pentru locuință .....  | 1 2 3 4 9 |
| G) Furnizori de acces la internet .....  | 1 2 3 4 9 |
| H) Furnizori de telefonie mobilă.....  | 1 2 3 4 9 |
| I) Furnizori de telefonie fixă .....   | 1 2 3 4 9 |
| J) Furnizori de energie electrică .....  | 1 2 3 4 9 |
| K) Furnizori de gaze naturale .....  | 1 2 3 4 9 |

**Q3. Ați încercat să vă schimbați (INTRODU FURNIZORUL DE SERVICII ADECVAT) în ultimii doi ani?**

*[CITEȘTE – UN SINGUR RĂSPUNS PE LINIE]*

|  |   |
|--|---|
| Da, dumneavoastră l-ați schimbat și a fost ușor .....                                  | 1 |
| Da, dumneavoastră l-ați schimbat dar a fost dificil .....                              | 2 |
| Da, ați încercat să-l schimbați dar ați renunțat .....                                 | 3 |
| Nu, nu ați încercat deoarece nu ați fost interesat să-l schimbați .....                | 4 |
| Nu, nu ați încercat deoarece ați considerat că s-ar putea să fie<br>prea dificil ..... | 5 |
| Nu, din alte motive.....   | 6 |
| [NȘ/NR] .....  | 9 |

|   |               |
|---|---------------|
| A) Furnizorul de cont bancar curent .....   | 1 2 3 4 5 6 9 |
| B) Furnizorul de conturi de economii sau fonduri de investiții .....                    | 1 2 3 4 5 6 9 |
| C) Furnizorul de credit ipotecar .....  | 1 2 3 4 5 6 9 |
| D) Furnizorul de credit mai lung de un an (cu excepția creditelor ipotecare).....       | 1 2 3 4 5 6 9 |
| E) Furnizorul de asigurări pentru mașină (pentru răspundere civilă față de terți) ..... | 1 2 3 4 5 6 9 |
| F) Furnizorul de asigurări pentru locuințe .....  | 1 2 3 4 5 6 9 |
| G) Furnizorul de acces la internet .....  | 1 2 3 4 5 6 9 |
| H) Furnizorul de telefonie mobilă.....  | 1 2 3 4 5 6 9 |
| I) Furnizorul de telefonie fixă .....   | 1 2 3 4 5 6 9 |
| J) Furnizorul de energie electrică .....  | 1 2 3 4 5 6 9 |
| K) Furnizorul de gaze naturale .....  | 1 2 3 4 5 6 9 |

**Q4a Care a fost experiența dumneavoastră în schimbarea (INTRODU FURNIZORUL DE SERVICII ADECVAT)**

*[CITEȘTE SCALA – UN SINGUR RĂSPUNS PE LINIE]*

|  |   |
|--|---|
| Furnizorul nou este mai ieftin decât fostul furnizor .....                                   | 1 |
| Noul furnizor este mai scump .....   | 2 |
| Nu există nicio diferență de preț între noul și fostul furnizor .....                        | 3 |
| Nu vă puteți da seama dacă noul furnizor este mai ieftin sau mai<br>scump decât fostul ..... | 4 |
| [NȘ/NR] .....  | 9 |

|   |           |
|---|-----------|
| A) Furnizorul de cont bancar curent .....   | 1 2 3 4 9 |
| B) Furnizorul de conturi de economii sau fonduri de investiții .....                    | 1 2 3 4 9 |
| C) Furnizorul de credit ipotecar .....  | 1 2 3 4 9 |
| D) Furnizorul de credit mai lung de un an (cu excepția creditelor ipotecare).....       | 1 2 3 4 9 |
| E) Furnizorul de asigurări pentru mașină (pentru răspundere civilă față de terți) ..... | 1 2 3 4 9 |
| F) Furnizorul de asigurări pentru locuințe .....  | 1 2 3 4 9 |
| G) Furnizorul de acces la internet .....  | 1 2 3 4 9 |
| H) Furnizorul de telefonie mobilă.....  | 1 2 3 4 9 |
| I) Furnizorul de telefonie fixă .....   | 1 2 3 4 9 |
| J) Furnizorul de energie electrică .....  | 1 2 3 4 9 |
| K) Furnizorul de gaze naturale .....  | 1 2 3 4 9 |

**Q4b. Care este motivul principal care v-a determinat să rămâneți la actualul (INTRODU FURNIZORUL DE SERVICII ADECVAT)**

*[CITEȘTE SCALA – UN SINGUR RĂSPUNS PE LINIE – ROTEȘTE RĂSPUNSURILE]*

|   |   |
|---|---|
| Nu există un furnizor local alternativ.....                         | 1 |
| Nu știți că puteți schimba.....                                     | 2 |
| Contractul dumneavoastră face dificilă schimbarea .....             | 3 |
| Furnizorul actual are oferta cea mai bună .....                     | 4 |
| Suma economisită prin schimbare este prea mică .....                | 5 |
| Costul și efortul necesar schimbării sunt prea mari .....           | 6 |
| Este dificil să afli care dintre furnizori este cel mai ieftin..... | 7 |
| Altul .....   | 8 |
| [NȘ/NR] .....   | 9 |

|  |                   |
|--|-------------------|
| A) Furnizorul de cont bancar curent .....  | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 |
| B) Furnizorul de conturi de economii sau fonduri de investiții .....                 | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 |
| C) Furnizorul de credit ipotecar .....   | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 |
| D) Furnizorul de credit mai lung de un an (cu excepția creditelor ipotecare).....    | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 |
| E) Furnizori de asigurări pentru mașină (pentru răspundere civilă față de terți) ... | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 |
| F) Furnizorul de asigurări pentru locuințe .....                                     | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 |
| G) Furnizorul de acces la internet .....   | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 |
| H) Furnizorul de telefonie mobilă.....   | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 |
| I) Furnizorul de telefonie fixă .....  | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 |
| J) Furnizorul de energie electrică .....   | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 |
| K) Furnizorul de gaze naturale .....   | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 |

**Q5a. Care dintre următoarele v-ar convinge să vă gândiți la schimbarea actualului furnizor de cont bancar curent? Selectați câte răspunsuri considerați relevante pentru dumneavoastră**

*[CITEȘTE ȘI ROTEȘTE SCALA – MAI MULTE RĂSPUNSURI POSIBILE]*

|  |   |
|--|---|
| Un site care vă spune ce furnizor este cel mai ieftin pentru dumneavoastră ..... | 1 |
| Oferte standardizate comparabile de la furnizori .....                           | 2 |

|  |   |
|--|---|
| Procedurile necesare schimbării să fie realizate de un agent/o agenție | 3 |
| Contract mai scurt .....   | 4 |
| Un proces de schimbare care să nu vă coste nimic .....                 | 5 |
| Un proces de schimbare care să fie finalizat în 10 zile lucrătoare ... | 6 |
| Altul.....   | 7 |
| [NȘ/NR] .....  | 9 |

**Q5b. Care dintre următoarele v-ar convinge să vă gândiți la schimbarea actualului furnizor de cont de economii sau fond de investiții?** Selectați câte răspunsuri considerați relevante pentru dumneavoastră.

*[CITEȘTE ȘI ROTEȘTE SCALA – MAI MULTE RĂSPUNSURI POSIBILE]*

|  |   |
|--|---|
| Un site care vă spune ce furnizor este cel mai ieftin pentru dumneavoastră ..... | 1 |
| Oferte standardizate comparabile de la furnizori .....                           | 2 |
| Procedurile necesare schimbării să fie realizate de un agent/o agenție           | 3 |
| Contract mai scurt .....   | 4 |
| Un proces de schimbare care să nu vă coste nimic .....                           | 5 |
| Un proces de schimbare care să fie finalizat în 5 zile lucrătoare .....          | 6 |
| Altul.....   | 7 |
| [NȘ/NR] .....  | 9 |

**Q5c. Care dintre următoarele v-ar convinge să vă gândiți la schimbarea actualului furnizor al creditului ipotecar?** Selectați câte răspunsuri considerați relevante pentru dumneavoastră

*[CITEȘTE ȘI ROTEȘTE SCALA – MAI MULTE RĂSPUNSURI POSIBILE]*

|  |   |
|--|---|
| Un site care vă spune ce furnizor este cel mai ieftin pentru dumneavoastră ..... | 1 |
| Oferte standardizate comparabile de la furnizori .....                           | 2 |
| Procedurile necesare schimbării să fie realizate de un agent/o agenție           | 3 |
| Contract mai scurt .....   | 4 |
| Un proces de schimbare care să nu vă coste nimic .....                           | 5 |
| Un proces de schimbare care să fie finalizat în 15 zile lucrătoare ...           | 6 |
| Altul.....   | 7 |
| [NȘ/NR] .....  | 9 |

**Q5d. Care dintre următoarele v-ar convinge să vă gândiți la schimbarea actualului furnizor al creditului mai lung de un an (excluzând creditele ipotecare)?** Selectați câte răspunsuri considerați relevante pentru dumneavoastră

*[CITEȘTE ȘI ROTEȘTE SCALA – MAI MULTE RĂSPUNSURI POSIBILE]*

|  |   |
|--|---|
| Un site care vă spune ce furnizor este cel mai ieftin pentru dumneavoastră ..... | 1 |
| Oferte standardizate comparabile de la furnizori .....                           | 2 |
| Procedurile necesare schimbării să fie realizate de un agent/o agenție           | 3 |
| Contract mai scurt .....   | 4 |
| Un proces de schimbare care să nu vă coste nimic .....                           | 5 |

|   |   |
|---|---|
| Un proces de schimbare care să fie finalizat în 5 zile lucrătoare ..... | 6 |
| Altul.....  | 7 |
| [NȘ/NR] .....   | 9 |

**Q5e. Care dintre următoarele v-ar convinge să vă gândiți la schimbarea actualului furnizor de asigurare pentru mașină (pentru răspundere civilă față de terți)?**

Selectați câte răspunsuri considerați relevante pentru dumneavoastră

*[CITEȘTE ȘI ROTEȘTE SCALA – MAI MULTE RĂSPUNSURI POSIBILE]*

|  |   |
|--|---|
| Un site care vă spune ce furnizor este cel mai ieftin pentru dumneavoastră ..... | 1 |
| Oferte standardizate comparabile de la furnizori .....                           | 2 |
| Procedurile necesare schimbării să fie realizate de un agent/o agenție           | 3 |
| Contract mai scurt .....   | 4 |
| Un proces de schimbare care să nu vă coste nimic .....                           | 5 |
| Un proces de schimbare care să fie finalizat în 30 de zile lucrătoare            | 6 |
| Altul.....   | 7 |
| [NȘ/NR] .....  | 9 |

**Q5f. Care dintre următoarele v-ar convinge să vă gândiți la schimbarea actualului furnizor de asigurare pentru locuință? Selectați câte răspunsuri considerați relevante pentru dumneavoastră**

*[CITEȘTE ȘI ROTEȘTE SCALA – MAI MULTE RĂSPUNSURI POSIBILE]*

|  |   |
|--|---|
| Un site care vă spune ce furnizor este cel mai ieftin pentru dumneavoastră ..... | 1 |
| Oferte standardizate comparabile de la furnizori .....                           | 2 |
| Procedurile necesare schimbării să fie realizate de un agent/o agenție           | 3 |
| Contract mai scurt .....   | 4 |
| Un proces de schimbare care să nu vă coste nimic .....                           | 5 |
| Un proces care să fie finalizat în 3 zile lucrătoare .....                       | 6 |
| Altul.....   | 7 |
| [NȘ/NR] .....  | 9 |

**Q5g. Care dintre următoarele v-ar convinge să vă gândiți la schimbarea actualului furnizor de acces la internet? Selectați câte răspunsuri considerați relevante pentru dumneavoastră**

*[CITEȘTE ȘI ROTEȘTE SCALA – MAI MULTE RĂSPUNSURI POSIBILE]*

|  |   |
|--|---|
| Un site care vă spune ce furnizor este cel mai ieftin pentru dumneavoastră ..... | 1 |
| Oferte standardizate comparabile de la furnizori .....                           | 2 |
| Procedurile necesare schimbării să fie realizate de un agent/o agenție           | 3 |
| Contract mai scurt .....   | 4 |
| Un proces de schimbare care să nu vă coste nimic .....                           | 5 |
| Un proces de schimbare care să fie finalizat în 5 zile lucrătoare .....          | 6 |
| Altul.....   | 7 |
| [NȘ/NR] .....  | 9 |

**Q5h. Care dintre următoarele v-ar convinge să vă gândiți la schimbarea actualului furnizor de telefonie mobilă?** Selectați câte răspunsuri considerați relevante pentru dumneavoastră

*[CITEȘTE ȘI ROTEȘTE SCALA – MAI MULTE RĂSPUNSURI POSIBILE]*

|  |   |  |
|--|---|--|
| Un site care vă spune ce furnizor este cel mai ieftin pentru dumneavoastră ..... | 1 |  |
| Oferte standardizate comparabile de la furnizori .....                           | 2 |  |
| Procedurile necesare schimbării să fie realizate de un agent/o agenție .....     | 3 |  |
| Contract mai scurt .....   | 4 |  |
| Un proces de schimbare care să nu vă coste nimic .....                           | 5 |  |
| Un proces de schimbare care să fie finalizat într-o singură zi lucrătoare .....  | 6 |  |
| Altul.....   | 7 |  |
| [NȘ/NR] .....  | 9 |  |

**Q5i. Care dintre următoarele v-ar convinge să vă gândiți la schimbarea actualului furnizor de telefonie fixă?** Selectați câte răspunsuri considerați relevante pentru dumneavoastră

*[CITEȘTE ȘI ROTEȘTE SCALA – MAI MULTE RĂSPUNSURI POSIBILE]*

|  |   |  |
|--|---|--|
| Un site care vă spune ce furnizor este cel mai ieftin pentru dumneavoastră ..... | 1 |  |
| Oferte standardizate comparabile de la furnizori .....                           | 2 |  |
| Procedurile necesare schimbării să fie realizate de un agent/o agenție .....     | 3 |  |
| Contract mai scurt .....   | 4 |  |
| Un proces de schimbare care să nu vă coste nimic .....                           | 5 |  |
| Un proces de schimbare care să fie finalizat într-o singură zi lucrătoare .....  | 6 |  |
| Altul.....   | 7 |  |
| [NȘ/NR] .....  | 9 |  |

**Q5j. Care dintre următoarele v-ar convinge să vă gândiți la schimbarea actualului furnizor de energie electrică?** Selectați câte răspunsuri considerați relevante pentru dumneavoastră

*[CITEȘTE ȘI ROTEȘTE SCALA – MAI MULTE RĂSPUNSURI POSIBILE]*

|  |   |  |
|--|---|--|
| Un site care vă spune ce furnizor este cel mai ieftin pentru dumneavoastră ..... | 1 |  |
| Oferte standardizate comparabile de la furnizori .....                           | 2 |  |
| Procedurile necesare schimbării să fie realizate de un agent/o agenție .....     | 3 |  |
| Contract mai scurt .....   | 4 |  |
| Un proces de schimbare care să nu vă coste nimic .....                           | 5 |  |
| Un proces de schimbare care să fie finalizat în 5 zile lucrătoare .....          | 6 |  |
| Altul.....   | 7 |  |
| [NȘ/NR] .....  | 9 |  |



**Q5k. Care dintre următoarele v-ar convinge să vă gândiți la schimbarea actualului furnizor de gaze naturale?** Selectați câte răspunsuri considerați relevante pentru dumneavoastră

*[CITEȘTE ȘI ROTEȘTE SCALA – MAI MULTE RĂSPUNSURI POSIBILE]*

|  |   |
|--|---|
| Un site care vă spune ce furnizor este cel mai ieftin pentru dumneavoastră ..... | 1 |
| Oferte standardizate comparabile de la furnizori .....                           | 2 |
| Procedurile necesare schimbării să fie realizate de un agent/o agenție .....     | 3 |
| Contract mai scurt .....   | 4 |
| Un proces de schimbare care să nu vă coste nimic .....                           | 5 |
| Un proces de schimbare care să fie finalizat în 5 zile lucrătoare .....          | 6 |
| Altul .....  | 7 |
| [NȘ/NR] .....  | 9 |

**Q6. Care dintre următoarele lucruri au fost realizate de ... (INTRODU FURNIZORUL DE SERVICII) în ultimele 12 luni?**

*[CITEȘTE SCALA – UN SINGUR RĂSPUNS PE LINIE]*

|  |   |
|--|---|
| Au crescut prețul .....  | 1 |
| Au scăzut prețul .....   | 2 |
| Prețul serviciului a rămas la fel .....                          | 3 |
| Nu vă puteți da seama dacă prețul serviciului s-a schimbat ..... | 4 |
| [NȘ/NR] .....  | 9 |

|   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|
| A) Furnizorul de cont bancar curent .....   | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| B) Furnizorul de conturi de economii sau fonduri de investiții .....                    | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| C) Furnizorul de credit ipotecar .....  | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| D) Furnizorul de credit mai lung de un an (cu excepția creditelor ipotecare) .....      | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| E) Furnizorul de asigurări pentru mașină (pentru răspundere civilă față de terți) ..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| F) Furnizorul de asigurări pentru locuințe .....  | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| G) Furnizorul de acces la internet .....  | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| H) Furnizorul de telefonie mobilă .....   | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| I) Furnizorul de telefonie fixă .....   | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| J) Furnizorul de energie electrică .....  | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| K) Furnizorul de gaze naturale .....  | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |