

**IMPORTANȚA CALITĂȚII PENTRU SECTORUL ENERGETIC AL REPUBLICII
MOLDOVA**
**IMPORTANCE OF QUALITY FOR THE ENERGY SECTOR OF THE REPUBLIC
OF MOLDOVA**

Nicolae PLATON

ORCID: [0000-0001-7365-1144](https://orcid.org/0000-0001-7365-1144)

Doctor habilitat, conferențiar universitar
Academia de Studii Economice din Moldova,
Director al Centrului de Informare și
Promovare în Domeniul Turismului
din Republica Moldova
platonanat@yahoo.com,
platon.nicolae@ase.md

drd. Tatiana VIERU, ASEM
tvieru@anre.md

ABSTRACT

Analiza sistematică a calității serviciilor prestate în sectorul energetic al Republicii Moldova și luarea măsurilor de realizare a acestui deziderat trebuie să reprezinte priorități de maximă importanță pentru organul de reglementare energetică, în special când tarifele la aceste servicii, practic, s-au triplat. Pentru îmbunătățirea calității serviciilor oferite, furnizorii de resurse energetice trebuie să cunoască modul în care consumatorii percep calitatea și ce calitate așteaptă aceștia să primească de la ei. În prezentul articol, autorii descriu principalele cauze care fac obiectul evaluării calității serviciilor prestate în sectorul energetic al țării și prezintă viziunile experților despre calitatea, participarea furnizorilor la procesul de prestare, interacțiunea acestora cu consumatorii.

Cuvinte-cheie: calitate, managementul calității, controlul calității, consumator, resurse energetice.

ABSTRACT

The systematic analysis of the quality of services provided in the energy sector of the Republic of Moldova and the measures taken to achieve this goal must be priorities of greatest importance for the energy regulator, especially when tariffs for these services have practically tripled.

In order to improve the quality of the services provided, energy providers need to know how consumers perceive quality and what quality they expect to receive from them.

In this article, the authors describe the main causes for assessing the quality of services provided in the energy sector of the country and present the views of experts on quality, the participation of suppliers in the delivery process, their interaction with consumers.

KEY WORDS: quality, quality management, quality control, consumer, energy resources.

JEL CLASSIFICATION: M1, L 15

Introducere

Noțiunea de „calitate” a devenit în ultimele decenii un termen foarte popular. Cu toate acestea, el are o varietate de interpretări, utilizări și numeroase definiții.

Mulți consumatori afirmă că știu ce se înțelege prin calitate, dar de multe ori nu pot explica ceea ce înțeleg și în ce constă calitatea legată de prestarea anumitor servicii, în special în sectorul energetic. Aceste declarații și interpretări pe care consumatorii le dau calității ascund de fapt necesitatea definirii calității și a atributelor sale în mod operațional. De fapt, calitatea, ca și concept, este, pentru mulți, destul de dificil de pătruns și de înțeles, fiind înconjurată de o doză de confuzie. Se constată adesea că, în astfel de cazuri, contextul în care este folosit cuvântul calitate este extrem de subiectiv și, în sensul său strict, este utilizat în mod eronat și uneori abuziv. Cel mai adesea, cuvântul calitate este asociat caracteristicilor tehnice ale produsului.

Având în vedere faptul că, prin definiție, calitatea serviciilor implică o comparație între serviciul furnizat de întreprinderea prestatoare și cel așteptat de consumatori, în evaluarea calității o importanță aparte dețin standardele de calitate ale consumatorului și standardele de calitate a prestatorului. Acestea din urmă se referă la un set de criterii și norme care definesc calitatea serviciilor, majoritatea fiind invizibile pentru consumator, care sunt determinate de către unitatea prestatoare în funcție de condițiile concrete din mediul concurențial.

Actualitatea temei

Devine cât se poate de evident faptul că, în domeniul sectorului energetic al țării, calitatea este mult mai dificil de evaluat comparativ cu situația bunurilor materiale. În aprecierea calității bunurilor materiale, consumatorii pot utiliza elemente tangibile, cum sunt: culoarea, mărimea, greutatea, ambalajul, designul etc., pe când în cazul resurselor energetice, aceștia au la dispoziție prea puține elemente corporale, vizibile pentru a le evalua: ambianța în care este prestat serviciul, comportamentul personalului prestator, facilitățile acordate de către furnizori etc. De aceea, criteriile de apreciere a calității furnizării resurselor energetice nu pot fi cunoscute și înțelese în totalitate de către consumatori și, prin urmare, nu pot fi influențate de aceștia într-o manieră semnificativă. Având în vedere complexitatea demersului privind evaluarea calității în sectorul energetic, autorii consideră această temă destul de actuală pentru cercetare, motiv care a servit pentru investigarea acestui subiect.

Scopul cercetării rezidă în studierea și analiza problematicii managementului calității în sectorul energetic din Republica Moldova, precum și examinarea tendințelor care se atestă în acest domeniu. Suportul teoretico-metodologic al temei investigate va fi asigurat de lucrările savanților, care au efectuat cercetări în acest domeniu.

Metode de cercetare

Metodologia, în cadrul cercetărilor realizate, a fost utilizată cu referire la demersurile dedicate documentării, analizei comparative, elaborării de soluții și modele prin investigarea realității și previzionarea unor evenimente cu referire la calitate. Cercetarea științifică a fost efectuată prin prisma celor trei componente de bază: cercetarea științifică fundamentală, cercetarea științifică aplicată și dezvoltarea tehnologică. Metodologia cercetării a implicat analiza și caracteristica managementului calității, instituirea și aplicarea unor principii și reguli de desfășurare a investigațiilor, precizarea instrumentelor de lucru pentru culegerea, generarea și interpretarea datelor, strategiilor de abordare și tratarea analitică.

De asemenea, a fost realizată o unitate dialectică prin însumarea a două componente esențiale: teoria și metoda științifică. Teoria cercetării științifice a constat în utilizarea fondului de cunoștințe acumulate, transpuse într-o formă rațională, de concepte, teorii și aplicații practice. Metoda a servit drept mod de a folosi cunoștințele și de a opera cu acestea pentru a putea dezvolta, în

continuare, subiectul cercetat, fiind, totodată, și modalitatea unică de stabilire a adevărului științific, ca element care conferă articolului valoare științifică și perfectibilitate.

Relevanța articolului. Investigarea și dezvoltarea acestei teme va permite autorilor să generalizeze anumite concluzii la acest subiect, în vederea accelerării proceselor de implementare a standardelor de calitate în sectorul energetic al țării.

Rezultate și discuții

În mediul actual de afaceri nu există o definiție unică acceptată a calității. Cu toate acestea, indiferent de contextul în care este folosită noțiunea de calitate, ca regulă aceasta este menită să asigure distingerea unei organizații, eveniment, produs, serviciu, proces, persoană, rezultat, acțiune, sau tip de comunicare de altul/alta.

Organizarea activităților referitoare la calitate presupune crearea cadrului necesar pentru desfășurarea activității în termeni de eficiență și eficacitate, astfel încât să poată fi atins nivelul de performanță dorit.

Indiferent de domeniu în care activează o companie, pentru buna desfășurare a activităților este important ca modalitatea de organizare și funcționare să se realizeze printr-o succesiune logică de etape, astfel încât să poată fi luate în considerare toate elementele ce determină cadrul organizatoric optim: structura organizatorică a entității, subdiviziunile componente și consolidarea relațiilor dintre acestea, ansamblul de sisteme și subsisteme, centralizarea autorității și modul de delegare a acesteia către toate nivelurile ierarhice, definirea rolului și responsabilităților fiecărei persoane implicate în activitatea entității.

Prin politica în domeniul calității susținută de conducere instituției și acțiunile sale în domeniul creșterii calității proceselor, aceasta își arată sprijinul pentru implementarea sistemului de management al calității, stabilind astfel ca obiectiv primordial implementarea acestuia.

De asemenea, conducerea superioară a instituției trebuie să realizeze o structură cu responsabilități în domeniu asigurării și îmbunătățirii calității și să numească un membru al conducerii cu responsabilități și atribuții în acest domeniu.

La prestarea serviciilor comerciale, legate de sectorul energetic al țării, calitatea poate fi definită ca rezultat al comparației dintre serviciul dorit de consumator și serviciu primit, sau, altfel spus, măsura în care serviciul prestat corespunde așteptărilor consumatorilor. Prin urmare, pentru a aprecia calitatea unui serviciu, consumatorul compară ceea ce așteaptă de la serviciul respectiv în prezent, cu experiența pe care o are din trecut. Atunci când așteptările sale sunt satisfăcute, fie ele de natură obiectivă sau subiectivă, el apreciază calitatea prestației primite.

În această ordine de idei, putem considera că în domeniul serviciilor comerciale, aferente domeniului energetic al țării, calitatea definită din perspectiva clientului, modul în care acesta o apreciază și o evaluează, pe baza propriilor elemente subiective, are un rol crucial. În acest sens, percepția consumatorului se situează pe primul plan, calitatea serviciului prestat fiind apreciată după criterii subiective pe care el însuși și le definește [1, p.23].

Dacă este să analizăm calitate prin prisma consumatorului, atunci Betz Dearborn Ltd. Definește calitatea ca: „*Ceea ce dă satisfacție completă clientului*”, și Rank Xerox (UK) ca „*procesul de a furniza clienților noștri, interni și externi, produsele și servicii care satisfac pe deplin cerințele lor negociate*”.

Cătălina Sitnikov în lucrarea sa „Managementul calității organizațiilor. Concepte. Componente. Structuri”, relatează faptul că North West Water Ltd. folosește termenul de „calitatea activității” și o definește ca: [7, p.23-24]

- înțelegerea și apoi satisfacerea cerințelor clienților, pentru a îmbunătăți rezultatele afacerilor noastre;
- îmbunătățirea continuă a comportamentului și a atitudinilor noastre, precum și a proceselor, produselor și serviciilor noastre;
- asigurarea că orientarea către client este vizibilă în tot ceea ce facem.

Conform Legii 105 privind protecția consumatorilor calitatea reprezintă „**ansamblu de caracteristici ale unui produs, serviciu, care îi conferă aptitudinea de a satisface, conform destinației, necesitățile explicite sau implicite**” [5].

Există însă o serie de modalități sau sensuri în care poate fi definită calitatea, unele având o acoperire mai largă decât altele, dar toate pot fi reduse la un deziderat: satisfacerea consumatorilor prin îndeplinirea cerințelor și specificațiilor acestora.

De asemenea, este important să accentuăm faptul că în cadrul unei instituții publice, precum este ANRE (Agenția Națională de Reglementare în Energetică), pentru a evita confuzia și a ne asigura că membrii fiecărei subdiviziuni sunt orientați către aceleași obiective, precum este calitatea prestației, este necesară existența unei definiții a calității agreată de către toți angajații.

Dacă este să analizăm literatura de specialitate, atunci putem concluziona că, preocupările cercetătorilor s-au concentrat mai mult asupra calității bunurilor materiale decât a serviciilor comerciale. Acesta se datorează faptului că o serie de activități sau performanțe sunt extrem de dificil de apreciat din punct de vedere calitativ.

Astfel, în anul 1984, David Garwin, profesor la Harvard Business School a pus în evidență cinci orientări principale în definirea calității produselor, descriindu-le prin intermediul a cinci viziuni, reflectate în **Tabelul 1**.

Tabelul 1.

Viziuni asupra calității

N/o	Viziuni asupra calității	Analiza viziunii
1	Orientarea transcendentă. Calitatea este ceva ce poate fi recunoscut, dar nu definit.	Potrivit orientării transcendente, calitatea reprezintă o entitate atemporală, absolutul, fiind perceput de fiecare individ în mod subiectiv. O organizație care dorește să atingă „perfecțiune în calitate” sau să ofere, prin produsele sale „gustul perfecțiunii și perfecțiunea gustului”, demonstrează o asemenea abordare a calității produselor.
2	Utilizator. Calitatea reprezintă conformitatea cu specificațiile.	Din această perspectivă, un utilizator are o viziune mult mai concretă asupra calității. Adesea, când evaluează caracteristicile specifice ale unui produs, cum ar fi disponibilitatea sau fiabilitatea, producătorii privesc din perspectiva utilizatorului pentru a înțelege calitatea globală a produsului. Prin cuantificarea caracteristicilor sau identificarea aspectelor calității, se pot stabili obiective și se poate ști când acestea au fost îndeplinite.
3	Proces de producție și livrare. Calitatea reprezintă conformitatea cu specificațiile.	Această perspectivă extinde imaginea calității, privind-o atât de-a lungul procesului de producție cât și după livrare. Această viziune a calității stabilește dacă produsul a fost realizat corect de la început, evitându-se reluarea costisitoare a activităților pentru a remedia defectele. Această viziune este una procesuală, pledând pentru conformitatea cu procesele.

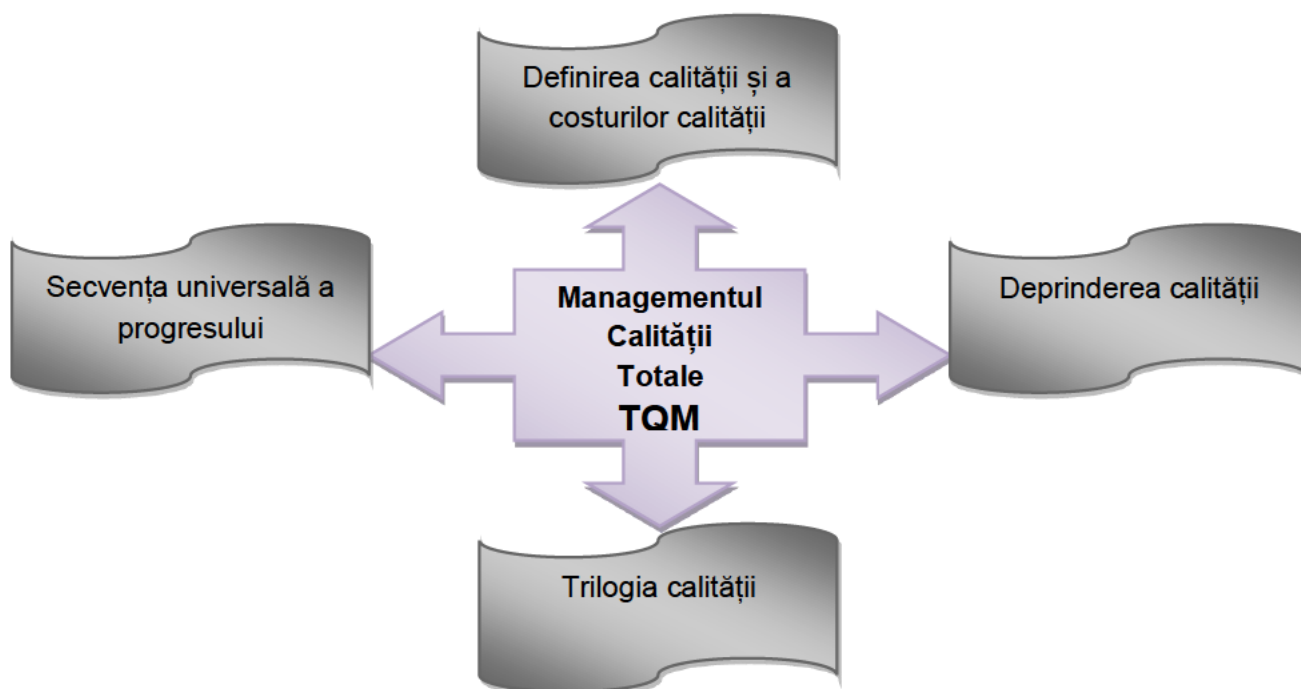
4.	Produs. Calitatea este legată de caracteristicile inerente ale produsului.	Această viziune pătrunde în interiorul produsului și evaluează caracteristicile acestuia.
5.	Bazată pe valoare. Calitatea depinde de valoarea pe care clientul este dispus să o plătească în schimbul său.	Această viziune evidențiază faptul că oamenii evaluează diferit calitatea și caracteristicile sale. Mai mult decât atât, fiecare individ are o toleranță a riscului, precum și un punct de vedere asupra rolului tehnologiei în cadrul activităților diferite.

Sursa: Adaptată de autori după David Garvin [2].

Astfel, pentru satisfacerea cerințelor este important ca relația calitate-consumator să fie mai puternic reflectată în definirea calității, deoarece consumatorul hotărăște în final ce este calitatea.

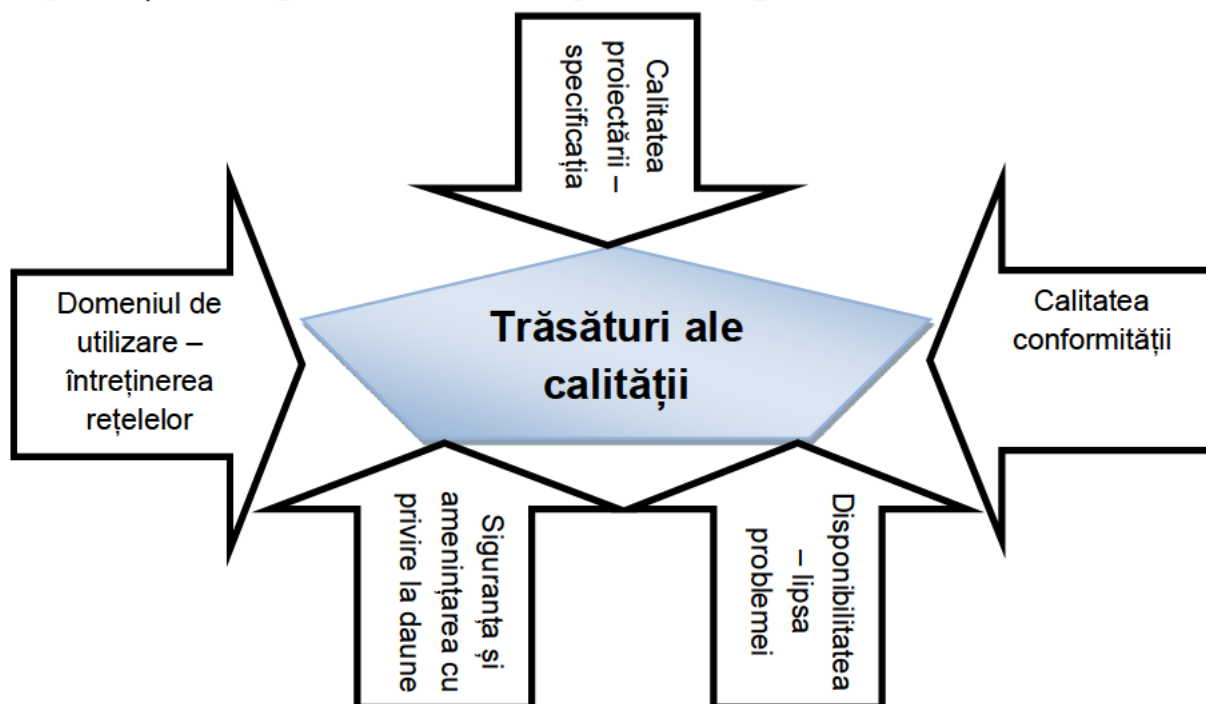
Un alt protagonist care a avut un impact imens asupra managementului calității este Joseph Juran. Emigrând în SUA, Juran a lucrat inițial în programul de calitate Western Electric. El a devenit mai bine cunoscut în 1951, după publicarea cărții „Manualul de control al calității”. În 1954, călătorește în Japonia pentru a lucra cu producătorii și preda cursuri de calitate.

Contribuția lui Juran la managementul calității totale este prezentată în **Figura 1**:



Sursa: Adaptată de autori după Joseph Juran [4].

Dacă luăm ca bază cele cinci trăsături majore ale calității descrise de Joseph Juran în lucrarea „*Quality in customer service*” [3], ca fiind „*potrivite pentru utilizare*”, atunci pentru sectorul energetic al țării ele ar putea fi redate în corespundere cu **Figura 2**:



Sursa: Adaptată de autori după Joseph Juran [4].

Printre alte contribuții importante ale lui Joseph Juran, se consideră „*definirea calității prin prisma costului calității*”. Conceptul de cost al calității pentru sectorul energetic al economiei globale, nemaivorbind de Republica Moldova, este o problemă destul de sensibilă și în timpul de față. Gruparea costurilor ar permite evaluarea și măsurarea calității în termeni valorici și nu pe baza unor evaluări subiective.

În opinia noastră, gruparea costurilor calității **în patru categorii**, propuse de Juran [4], pot fi perfect transpuse sectorului energetic al Republicii Moldova, după cum urmează:

1. Costurile interne ale defectelor/erorilor sunt costurile apărute ca urmare a identificării unor defecte înainte livrării produsului către consumatorul final.
2. Costurile externe ale defectelor/erorilor sunt costurile apărute ca urmare a identificării unor defecte după livrarea produsului către client.
3. Costurile de evaluare sunt costurile activităților de evaluare a gradului de conformitate a produsului cu cerințele stabilite.
4. Costurile de prevenire sunt costurile datorate activităților de prevenire sau reducere a defectelor.

Este important să accentuăm despre faptul că toate cele patru categorii de costuri ale calității sunt legate atât de producție cât și de servicii.

Putem deduce foarte ușor că există un complex de factori care influențează categoriile de costuri ale calității, acesta înglobând atât elemente ce țin de tehnicitatea serviciului comercial - respectiv, caracteristicile de natură tehnică, cât și aspecte legate de competitivitate și elemente care reflectă influența prețului asupra consumatorilor.

Prin urmare, recunoașterea importanței calității în domeniul sectorului energetic, respectiv declararea atașamentului față de prestarea unor servicii de calitate din partea furnizorilor de resurse energetice implică, de asemenea, definirea și exprimarea calității prestațiilor realizate.

Calitatea nu este un concept cu caracter absolut, ea trebuie definită prin stabilirea unor standarde individuale de calitate. În acest sens, două aspecte sunt esențiale, și anume: [6, p.519]

- clarificarea a ceea ce înțelege prin calitate prestatorul și a ceea ce așteaptă clientul de la serviciul comercial respectiv;

- comunicarea și apoi armonizarea promisiunilor făcute consumatorului de către firma prestatoare, cu așteptările și exigențele exprimate de același consumator cu privire la serviciul comercial respectiv.

Concluzie

Motivul pentru care calitatea a câștigat importanța de azi în sectorul energetic al țării, se datorează faptului că costurile ridicate prezumă și calitate ridicată a prestației. Consecința cea mai evidentă apare atunci când calitatea redusă duce la apariția clienților nemulțumiți și, ca consecință, refuzul acestora în onorarea plăților.

Cu toate că în sectorul energetic, consumatorul nu are posibilitatea de a alege un alt furnizor, el poate merge în fața Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherii Pieții pentru a scrie reclamații, perturbând astfel cursul normal al vieții prestatorului, fie el furnizor de gaze naturale, energie electrică, sau agent termic.

Trebuie totuși să specificăm că termenul de calitate în sectorul energetic al țării, nu se referă în mod exclusiv la prestația realizată, ci și la întreg ansamblu de relații stabilite între consumator și furnizorii de resurse energetice, fiind condiționat, pe de o parte, de profesionalismul și calificarea corespunzătoare a angajaților, iar pe de altă parte, de atitudinea și comportamentul personalului, respectiv de interesul manifestat de acesta în rezolvarea problemelor consumatorilor.

Pentru ca termenul să aibă efectul dorit, așa cum se intenționează de către autori, și pentru a preveni orice formă de neînțelegere în comunicare, trebuie să se țină seama de următoarele elemente:

- Persoana care utilizează termenul respectiv trebuie să aibă o înțelegere clară și completă a sensului acestuia.

- Persoana sau persoanele cărora le este adresată comunicarea cu privire la calitate trebuie să înțeleagă termenul în mod similar cu persoana/persoanele cu care comunică.

Bibliografie

1. Brakhahn W., Vogt U. ISO 9000 pentru servicii. Rapid și sigur spre certificare. București, Editura Tehnică, 1998.
2. Garvin David. Managing Quality the strategic and competitive edge. New York London. Free press Collier Macmillan, 1988, pages 319.
3. Juran J.M., Fuchs E. Quality in customer service. McGraw-Hill Professional Publishing, 2001.
4. Juran Joseph. The New Steps for Planning Quality Into Goods and Services. New York Free Press, 2002, pages 538.
5. Legea nr. 105 din 13.03.2003 „Privind protecția consumatorilor”. Publicat în Monitorul Oficial Nr. 126-131 din 27.06.2003
6. Patriche Dumitru coordonator. Tratat de management comercial. București, Editura Universitară, 2007, pp.672.
7. Sitnikov Cătălina. Managementul calității organizațiilor. Concepte. Componente. Structuri. Craiova, editura Universitaria, 2014, pp. 493.