

# **Az otthon lévő kisgyermekes nők közüzemi szolgáltatásokkal kapcsolatos fogyasztóvédelmi problémái a konvergencia régiókban**



**2010. március**

**Kutatási beszámoló**

## Tartalomjegyzék

<b>1. Az empirikus adatfelvétel módszertana</b>	.....	<b>3.o.</b>
<b>2. Közüzemi szolgáltatókkal kapcsolatos elégedettség</b>	.....	<b>4.o.</b>
<b>3. Közüzemi szolgáltatók ügyfélkapcsolata</b>	.....	<b>7.o.</b>
<b>4. Fogyasztói sérelmek</b>	.....	<b>9.o.</b>
<b>5. Reklamációs ügyintézés</b>	.....	<b>15.o.</b>

# 1. Az empirikus adatfelvétel módszertana

A gyesen illetve gyeden, kisgyermekkel otthon lévő kismamák körében végzett lakossági közvélemény-kutatást az Echo Innovációs Műhely Echo Survey Szociológiai Kutatóintézete készítette a Társadalmi Unió és a Székesfehérvári Fogyasztóvédelmi Egyesület szervezésében zajló TÁMOP-5.5.6-08/2-2008-0001 program keretén belül. A kutatás az Európai Unió és a Magyar Köztársaság társfinanszírozásával a valósult meg. A kutatás célja volt, hogy képet adjon az ún. konvergencia régiókban otthon lévő kisgyermekes nők közüzemi szolgáltatókkal kapcsolatos fogyasztóvédelmi problémáiról és jellemző válaszreakcióiról. A kutatás Közép-Magyarország (Budapest és Pest megye) kivételével minden régióra kiterjedt.

A program keretén belül kutatóintézetünk 2010. márciusában telefonos kutatást végzett a konvergencia régió településein a fenti célcsoportban a közüzemi szolgáltatásokkal kapcsolatos tapasztalatokról illetve fogyasztóvédelmi problémákról. A kutatás során kíváncsiak voltunk arra, hogy a kisgyermekes, gyesen, gyeden otthon lévő nők mennyire bíznak a közüzemi szolgáltatókban, milyen fogyasztói sérelmek érték őket az általuk nyújtott szolgáltatások során, illetve mennyire vannak tisztában azzal, hogy Európai Unió hogyan vesz részt a hazai fogyasztóvédelem társadalmasításában. Jelen kutatási beszámoló ennek a kutatásnak az eredményeit foglalja össze.

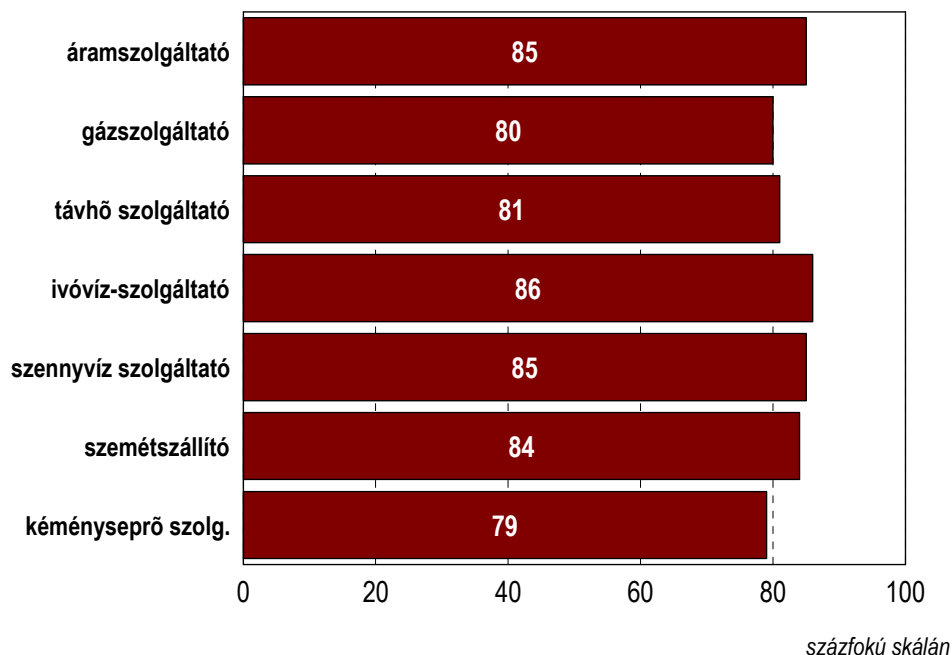
A telefonos kutatás során 300 fő válaszolt a feltett kérdésekre, a válaszmegtagadásokból fakadó kismértékű torzulásokat többszemponú matematikai súlyozás segítségével korrigáltuk. A beszámolóban közölt adatok településméret szerint reprezentálják kisgyermekükkel otthon lévő inaktív nőket. A mintavételi hiba jelen kutatás esetén +/- 5 százalék. A kérdőívből kinyerhető empirikus adatokat kódolás után számítógépen rögzítettük és ellenőriztük. Az adatelemzést SPSS programmal végeztük.

## 2. Közüzemi szolgáltatókkal kapcsolatos elégedettség

A kutatás során többféle szempont alapján vizsgáltuk a kisgyermekes nők közüzemi szolgáltatókkal való kapcsolatát, így a szolgáltatókkal kapcsolatos elégedettséget, az általános és konkrét fogyasztói sérelmeket, panaszos ügyeket valamint a fogyasztók jogainak védelmében működő szervezetekkel kapcsolatos attitűdöket egyaránt igyekeztünk feltárni a telefonos interjúk korlátozott keretei között.

Közüzemi szolgáltatások alatt a vonatkozó jogszabályokban és a fogyasztóvédelmi törvényben meghatározott szolgáltatásokat értettük: a villamos energia-, gáz-, távhő-, ivóvíz-, szennyvíz-, szemétkézelési és kéményseprői szolgáltatásokat. A kutatásból az derült ki, hogy a közüzemi szolgáltatók közül a kisgyermekes nők háromnegyede a távhő szolgáltatással teljes mértékben elégedett, további 3 százaléka is inkább pozitív véleményt alkotott, míg az ellenkező póluson a megkérdezettek 13 százaléka inkább nem, 9 százaléka egyáltalán nem elégedett szolgáltatójával. Az is kiderült, hogy összességében leginkább az ivóvíz és a szemétszállítás szolgáltatójával elégedettek, a megkérdezettek 71-72 százaléka mondta, hogy teljes mértékben és további 17-19 százaléka, hogy inkább elégedett a szolgáltatóval.

### Közüzemi szolgáltatókkal kapcsolatos elégedettség



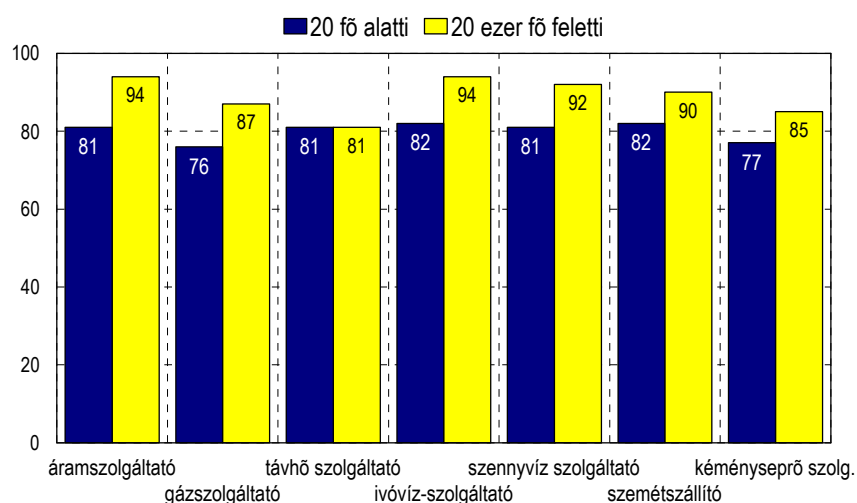
A szennyvíz és az áramszolgáltatóval már kevésbé elégedek, azonban az emberek 68-69 százaléka még mindig határozottan pozitív véleményt fogalmazott ezekkel kapcsolatban. A

kéményseprő feladatokat ellátó szolgáltatókkal és a gázzolgáltatókkal kisgyermekes nők hasonló mértékben elégedettek, 61-65 százaléka teljesen, 15-18 százalékuk is inkább elégedett, míg 12-15 százalékuk inkább negatív véleménnyel vannak ezekről a közüzemi szolgáltatókról. A legtöbb kritikus véleményt a távhő szolgáltatókkal kapcsolatban fogalmazódott meg, a kisgyermekes nők közel negyede jelzett negatív véleményt, míg a többi szolgáltató esetében jellemzően 10-15 százalék között volt ez az arány.

A kapott válaszokat százfokú skálára számolva (a bizonytalan válaszokat kivéve az elemzés alól) meghatározható az egyes szolgáltatókkal kapcsolatos általános lakossági elégedettség. Ezek alapján megállapítható, hogy alapvetően mindegyik szolgáltatóval elégedettek a kisgyermekes nők, a 70 pont feletti értékek már egyértelműen elégedettséget fejeznek ki. Ezek közül is leginkább a szennyvíz- és ivóvíz-szolgáltatók felé tanúsítanak a nők bizalmat.

Az egyes demográfiai változók mentén vizsgálva az egyes szolgáltatókkal kapcsolatos elégedettség-indexének alakulását kirajzolódik egy-két sajátos tendencia. A 30 év alatti kisgyermekes nők jellemzően elégedettebbek a gáz és távhő szolgáltatókkal, mint az idősebb gyese anyukák. Az iskola végzettség emelkedésével nő az elégedetlenek arány. Földrajzi sajátosságokat is nézve az derült ki, hogy a nyugati régiókban elégedettebbek a kisgyermekes nők a távhő, az ivóvíz és a kéményseprési szolgáltatóval, mint a keleti régiókban élők, s az is igaz, hogy a 20 ezer főnél nagyobb településen élők kivétel nélkül elégedettebbek a közüzemi szolgáltatókkal, mint a kis településen lakók.

### Közüzemi szolgáltatásokkal kapcsolatos elégedettség a településméret szerint



*pontszám 0-100 közötti skálán*

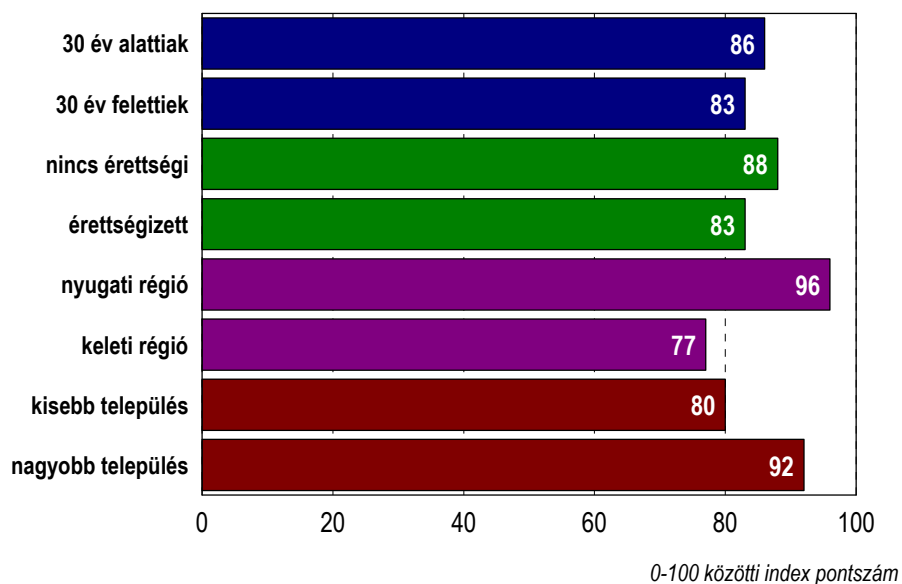
Ezek a háttérváltozók a válaszok sokszínűségéből a kisebb eltérések ellenére keveset magyaráznak, az úgynevezett szórásanalízis (egyutas ANOVA modellt használva) alapján még a legerősebb hatású háttérváltozók (mint pl. a településméret vagy az életkor) magyarázó ereje sem nagyobb 4-5 százaléknál.

### Háttérváltozók magyarázó ereje százalékban kifejezve (ANOVA modell)

	Életkor	Iskolai végzettség	Régió	Településméret
Áramszolgáltató	0,8	2,3*	0,0	5,0**
Gázszolgáltató	5,1**	2,0*	0,7	2,8*
Távhő szolgáltató	8,4*	0,0	7,1*	0,0
Ivóvíz-szolgáltató	0,5	2,3*	1,8*	4,3**
Szennyvíz szolgáltató	0,0	2,3*	0,1	4,0*
Szemétszállító szolgáltató	0,0	0,7	0,7	1,8*
Kéményseprői szolgáltató	0,7	2,1*	2,6*	1,0

\*p<.05 \*\*p<.001

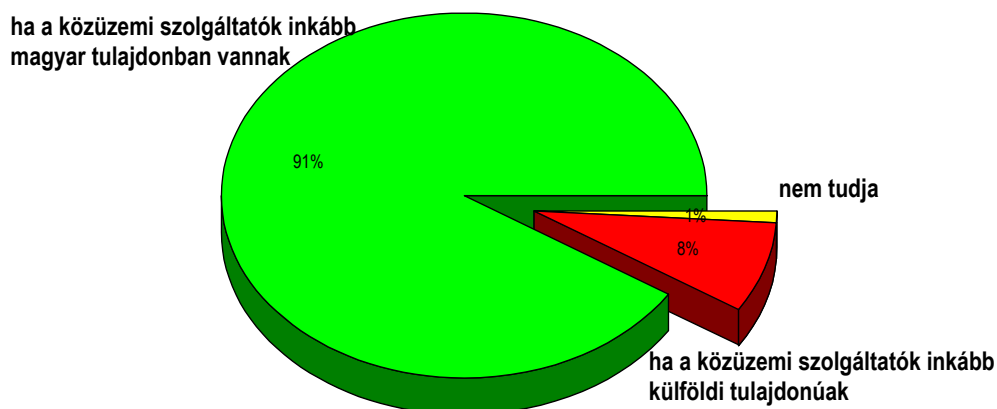
### Közüzemi szolgáltatókkal kapcsolatos elégedettség index a kisgyermekes nők alcsoportjaiban



Arra a kérdésre, hogy a fogyasztók számára melyik előnyösebb, ha a közüzemi szolgáltatók inkább magyar tulajdonban vannak, vagy ha a közüzemi szolgáltatók inkább külföldi tulajdonúak a gyermekükkel otthon lévő nők a konvergencia régióban egyértelműen az előbbi mellett voksolnak,

döntő többségük 91 százaléuk úgy véli, a fogyasztóknak előnyösebb a magyar tulajdon, 8 százaléuk bizonytalan. Ez olyan mértékű egyetértés, hogy minden alcsoportban megközelíti vagy eléri a 90 százalékot.

### Ön szerint a fogyasztók számára melyik előnyösebb...?

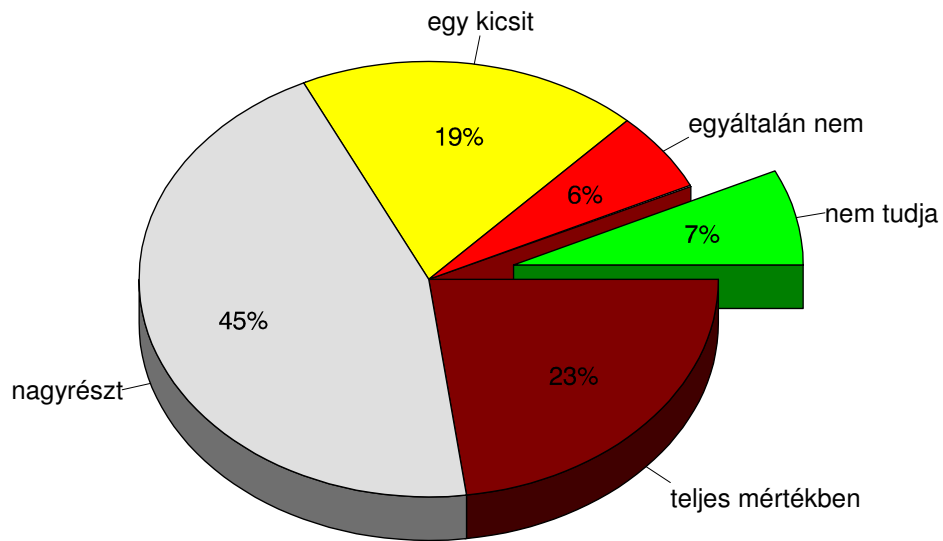


### 3. Közüzemi szolgáltatók ügyfélkapcsolata

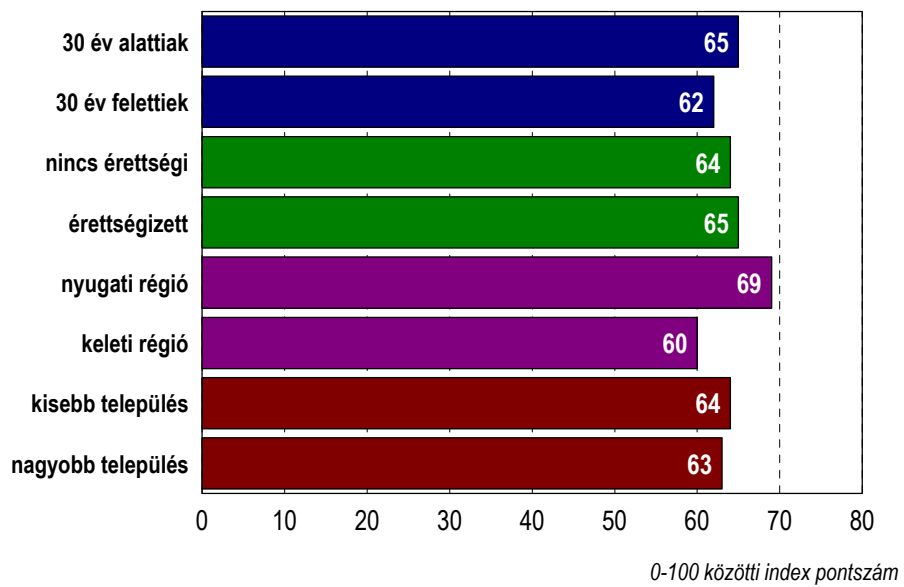
A kisgyermekes nők abban már megosztottak, hogy az egyes közüzemi szolgáltatók mennyire törődnek az ügyfeleikkel. A válaszolók közel egytizede nem tudott véleményt formálni e kérdésben, 25 százaléuk inkább negatívan, 68 százaléuk pedig inkább pozitívan nyilatkozott.

Jellemző, hogy az ország nyugati felében élők és a 30 év alatti kisgyermekes nők magasabb arányban nyilatkoztak úgy, hogy szerintük a közüzemi szolgáltatók teljesen vagy nagyrészt törődnek az ügyfeleikkel, míg a keleti régiók lakói és az idősebb nők kiszolgáltatottabbnak érzik magukat.

## A közüzemi szolgáltatók mennyire törődnek az ügyfelekkel?



## Közüzemi szolgáltatók mennyire törődnek az ügyfelekkel megítélése



A közüzemi szolgáltatók többféle csatornán keresztül érhetőek el, meg lehet őket keresni személyesen az ügyfélszolgálati irodáikban, vagy telefonon keresztül is lehet ügyet intézni, illetve az utóbbi időben egyre több szolgáltató alakít ki az előbbieket mellett ún. online ügyfélszolgálatokat, amikor is bizonyos dolgokat internet segítségével önállóan is el tudunk intézni, és ekkor a szolgáltató munkatársait csak közvetett módon vesszük igénybe. A lakosok leginkább telefonon keresztül próbálják meg intézni ügyeiket. A kismamák 76 százaléka kipróbálta már a telefonos ügyfélszolgálatot, és 70 százaléka már felkeresett személyes ügyfélszolgálatot a közüzemi szolgáltatóknál. Az új típusú online ügyfélszolgálat használata még nem elterjedt, az otthon lévő kisgyermekes nők közel 80 százaléka még egyáltalán nem használta ki a technika nyújtotta előnyöket.

### **Mennyire elégedett a közüzemi szolgáltatók különböző típusú ügyfélszolgálatosaival?**

	teljesen	nagyobb részben	kisebb részben	egyáltalán nem	nem használtam még
személyes ügyfélszolgálatokkal	33	30	4	3	30
telefonos ügyfélszolgálatokkal	29	33	8	6	24
internet alapú online ügyfélszolgálatokkal	6	7	3	1	83

*százalékos megoszlás*

A megkérdezett lakosok leginkább a személyes ügyfélszolgálatokkal elégedettek, és ettől csak 1-2 százalékkal marad el a telefonos ügyfélszolgálatokkal való pozitív elégedettség is, azonban az elégedetlenek aránya is itt a legnagyobb a három típus közül. Az infokommunikációs eszközöket használó (telefon, internet) ügyfélszolgálatokat főleg a fiatalabbak, a képzettebb és nagyobb településen élő kismamák használják

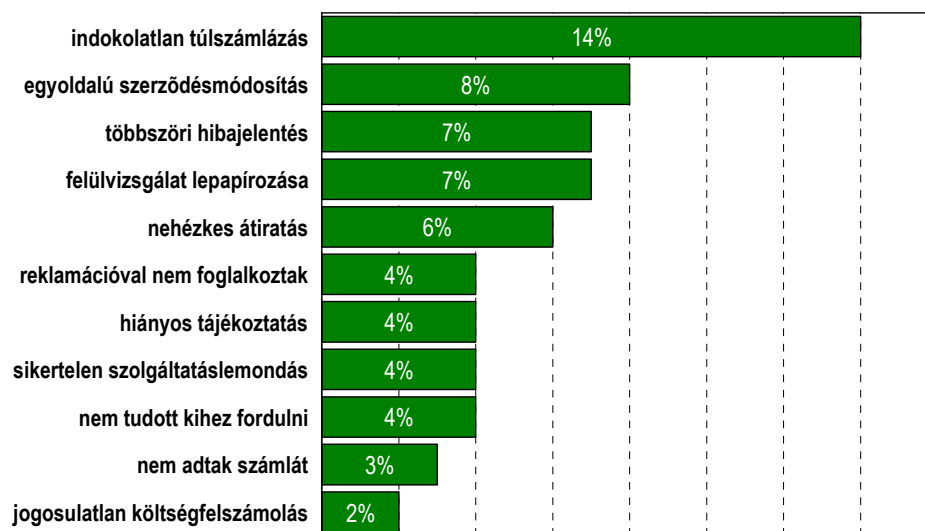
## **4. Fogyasztói sérelmek**

A telefonos kutatás során kíváncsiak voltunk arra, hogy konvergencia régióban élő kisgyermekes nők körében milyen fogyasztói sérelmek fordultak elő, illetve melyek azok, amelyekkel nagyobb gyakorisággal találkoztak a különböző közüzemi szolgáltatások során.

Tipikus problémaként élték meg az emberek (14 százalék) azt, hogy egyes szolgáltatásokat indokolatlanul túlszámláztak. Az, hogy reklamált egy közüzemi szolgáltatónál, de a cég nem foglalkozott érdemben az ügygel ezen válaszadók esetében szerencsére nem jellemző. Közel minden tizedik emberrel előfordult már élete során, hogy közüzemi szolgáltatója egyoldalúan módosította a köztük

fennálló szerződést, de arra is akad példa, hogy a kötelező éves felülvizsgálatot (pl. kémény átvizsgálása) szakemberek nem végezték el, hanem csak lepapírozták. A konvergencia régióban élő kisgyermekes nők 4 százaléka szerint szerződéskötéskor a tájékoztatás nem volt teljes körű, illetve 6 százaléknak a szolgáltatói szerződés átíratása ütközött nehézségekbe a közüzemi szolgáltatónál. A fentiekben túl 5 százalék alatti az előfordulási aránya azoknak a problémáknak, amelyek javítás vagy hibaelhárítás során jogosulatlan költségfelszámolással kapcsolatosak, vagy éppen ezen alkalmakkor nem kaptak számlát a fogyasztók. A lakosok 4-4 százaléka számolt be olyan esetről, amikor reklamálni szeretett volna, de nem volt kihez fordulni a cégnél, illetve szerettek volna lemondani egy közüzemi szolgáltatást, de a szolgáltató nem engedte.

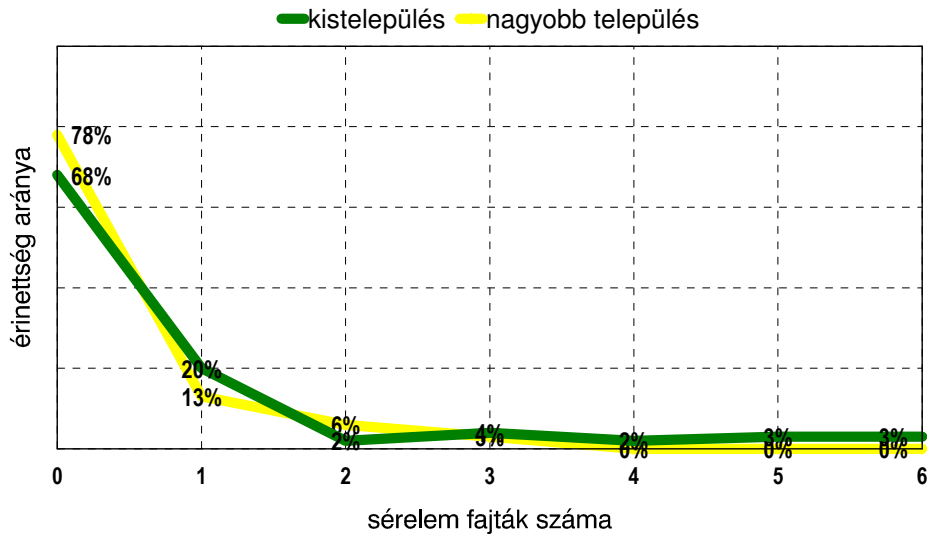
### Fogyasztói sérelmek előfordulási aránya a közüzemi szolgáltatásokban



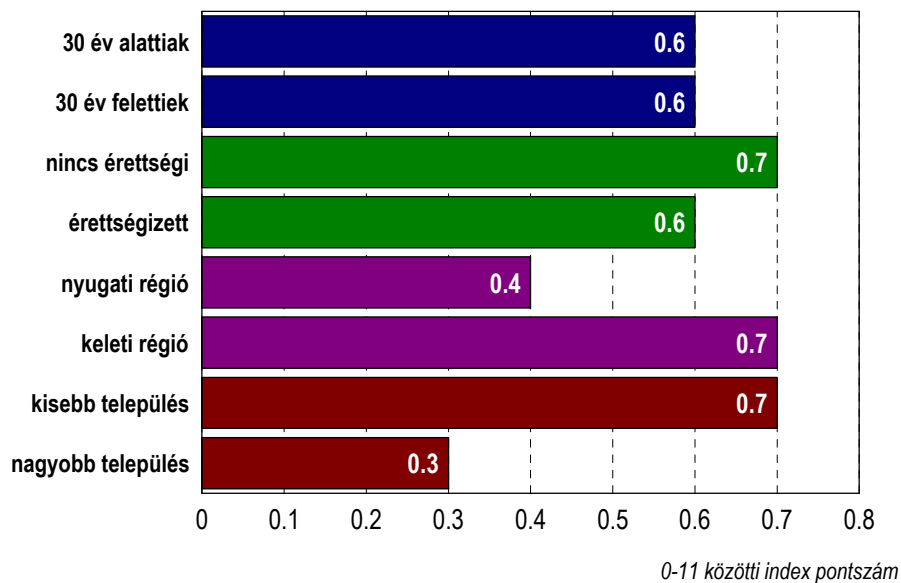
"igen" válaszok aránya

Összesítve a fogyasztói sérelmeket meghatározható egy sajátos problémaindex, melynek értéke 0-11 közötti tartományban mozoghat, ahol a 0 azokat jelöli, akiknek egyáltalán nem volt családjában közüzemi szolgáltatásokkal kapcsolatos sérelem, 11 pedig azt jelenti ahol mind a 11 féle előfordult. Ennek átlaga 0,58 pont, mely elfedi azonban azt a tényt, hogy a keleti régióban és a kisebb településeken élők az átlagnál kitettebbek a közüzemi szolgáltatásokkal kapcsolatos fogyasztói sérelmeknek.

## Fogyasztói sérelem index megoszlása a közüzemi szolgáltatásokban



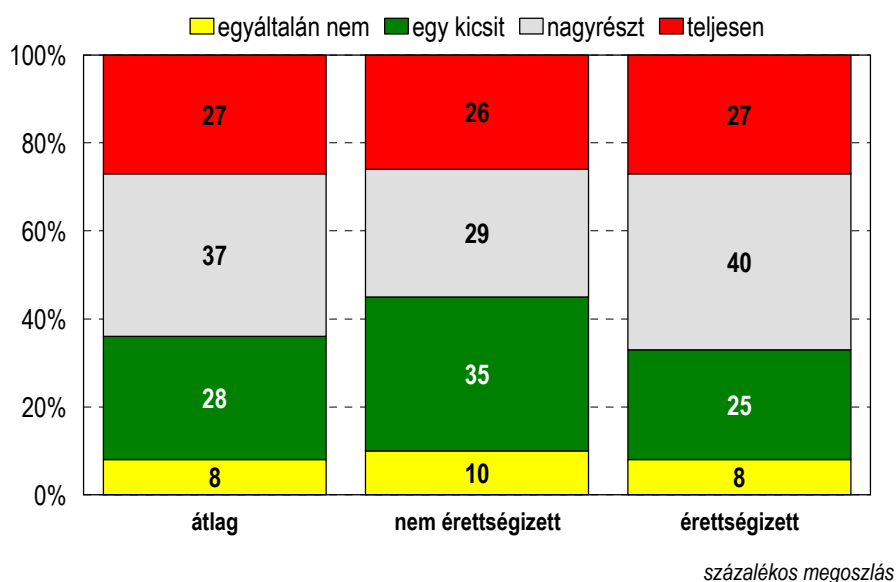
## Sérelem-index a közüzemi szolgáltatásokban az egyes kisgyermekes nők körében



Jellemző fogyasztói panasz szokott lenni a közüzemi szolgáltatásokkal kapcsolatban, hogy a különböző tájékoztatók nem vagy nehezen érthetőek. Telefonos kutatásunkban erre is kitértünk. Abban a kérdésben, hogy a kisgyermekes nők mennyire tartják érthetőnek a szolgáltatói tájékoztatókat,

megosztottak a konvergencia régiókban élők. 60 százalékuk inkább pozitív, 40 százalékuk inkább negatív véleményt alkotott. Azok aránya, akik úgy vélik teljesen érthetőek a tájékoztatók 27 százalék, s további 36 százalék is úgy véli, hogy nagyrészt követhető, míg az ellenkező póluson 28 százalékuk szerint csak kisebb részben, 8 százalékuk szerint pedig egyáltalán nem tudja átlátni.

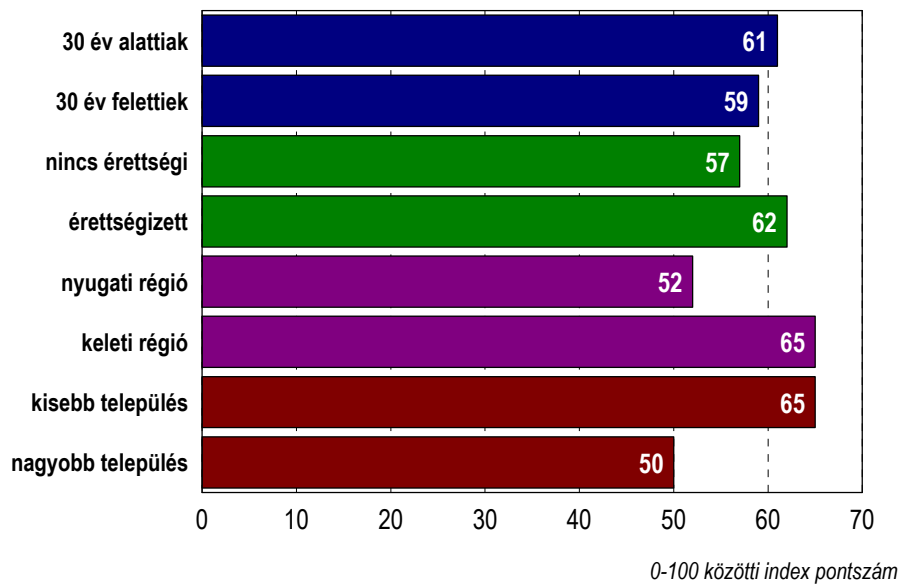
### Mennyire tartja érthetőnek a szolgáltatások által nyújtott tájékoztatást?



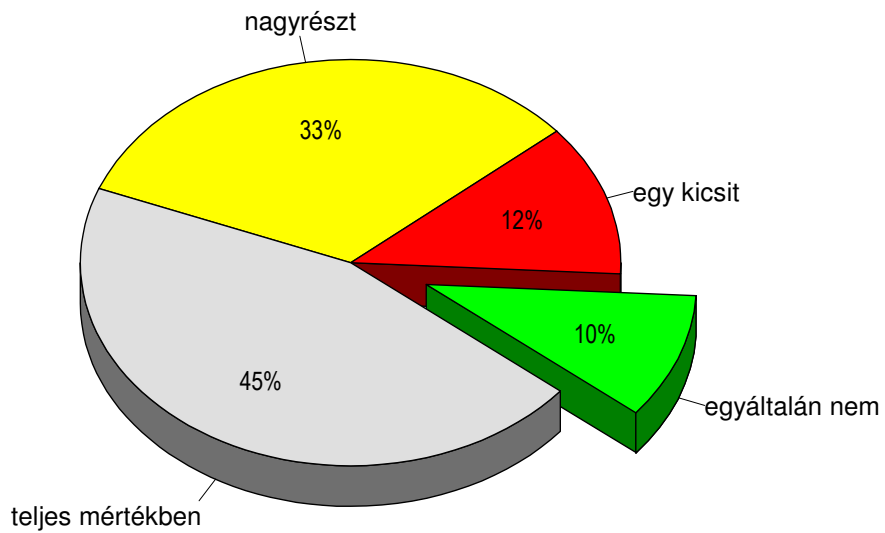
Különösen az alacsonyabban kvalifikált emberek számára okoz ez gondot, de a probléma nagyságát jelzi, hogy még az érettségizett válaszadók is úgy nyilatkoztak 8 százalékban, hogy egyáltalán nem, s 25 százalékban, hogy csak kisebb részben tartják érthetőnek a tájékoztatásokat. Földrajzi eltérés is kimutatható, a nyugati régióban és a nagyobb településeken ez inkább tűnik problémásnak.

A szubjektív tájékozottság mellett objektív tényezőket is vizsgáltunk, megkérdeztük többek közt azt is a lakosoktól, hogy mennyire jellemző rájuk, hogy a közüzemi számlákat az elejétől a végéig részletesen átnézik. A kapott válaszok alapján, meglepően sokan, 45 százalék nyilatkozott úgy, hogy teljes mértékben végig olvas mindent, s további 33 százalék is nagyrészt átolvassa a dokumentumokat, miközben 22 százalékukra ez csak kis mértékben vagy egyáltalán nem jellemző. Kimutatható, hogy e tekintetben inkább a fiatalabbak és a képzettebbek tűnnek alaposabbnak a kisgyermekkel otthon lévő nők közül.

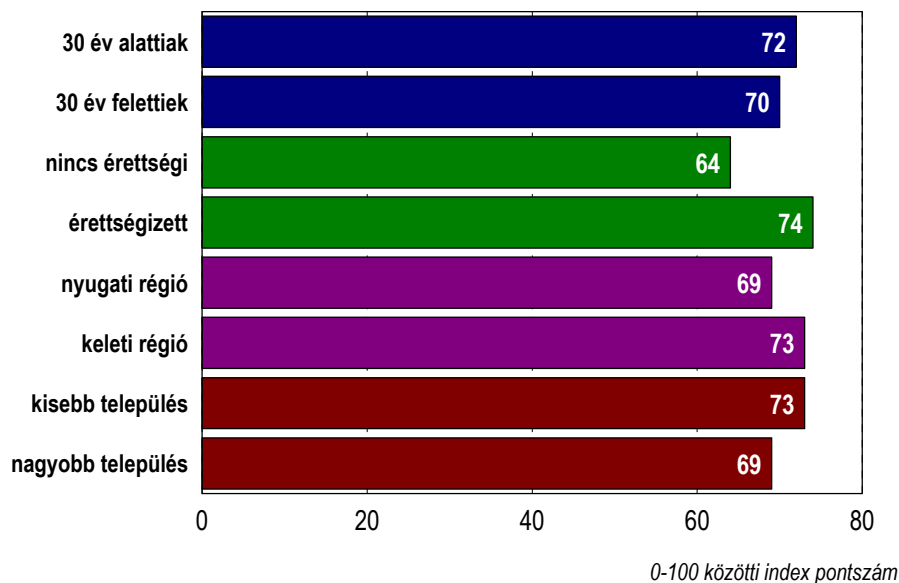
## Közüzemi szolgáltatók tájékoztatóinak érthetősége



## Mennyire jellemző Önre, hogy a közüzemi számlákat elejétől a végéig részletesen átnézi?



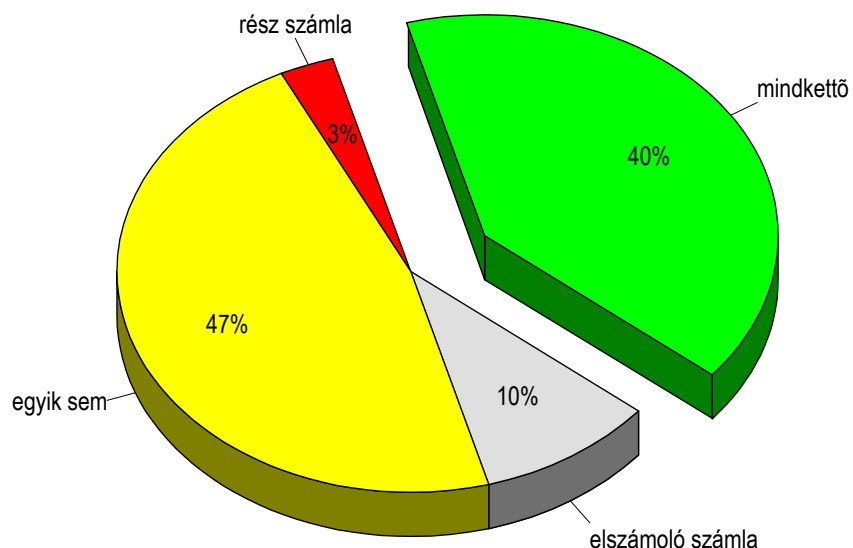
## A közüzemi számlák átnézésének alapossága



A közüzemi szolgáltatókkal kapcsolatban gyakran gondot okoz a fogyasztók számára az egyes számlák értelmezése, főleg miután az újabb jogszabályi követelményeknek megfelelően egyre több mindent és még részletesebben kell feltüntetni a számlákon. Ezek sokszor a fogyasztók számára átláthatatlan számlaképeket eredményeznek, amelyeken nehezen tudnak kiigazodni. Mindezt tetézi, hogy többféle számlatípus is létezik, nem mindegy, hogy részszámlákról beszélünk vagy pedig éves elszámoló számlákról. Kutatásunkból kiderült, hogy minden második kisgyermekes nőnek gondot okoznak a számlák értelmezése.

A kisgyermekes nők 3 százaléka számára inkább az év folyamán kiküldött részszámlák áttekintése okoz nehézséget, 10 százalékuknak inkább az év folyamán egyszeri alkalommal kiküldött éves elszámoló számla, míg 40 százalékuk mindkettő számla értelmezésével sokszor kemény harcot vív. A kisgyermekes gyese anyukák másik fele – 47 százalék – bevallása szerint egyik számlával sincsen gond, számukra mindkettő érthető és átlátható.

## Ön számára melyik számlatípus értelmezése okoz nehézségeket?



### 5. Reklamációs ügyintézés

A kisgyermekes nők fogyasztóvédelmi aktivitását és a fogyasztói jogaikért való kiállásukat vizsgálva általánosságban megállapítható, hogy többségük inkább a szóbeli reklamációig jut el, és jogi, hivatalos útra csak nagyon kevesen terelik fogyasztóvédelmi problémáikat.

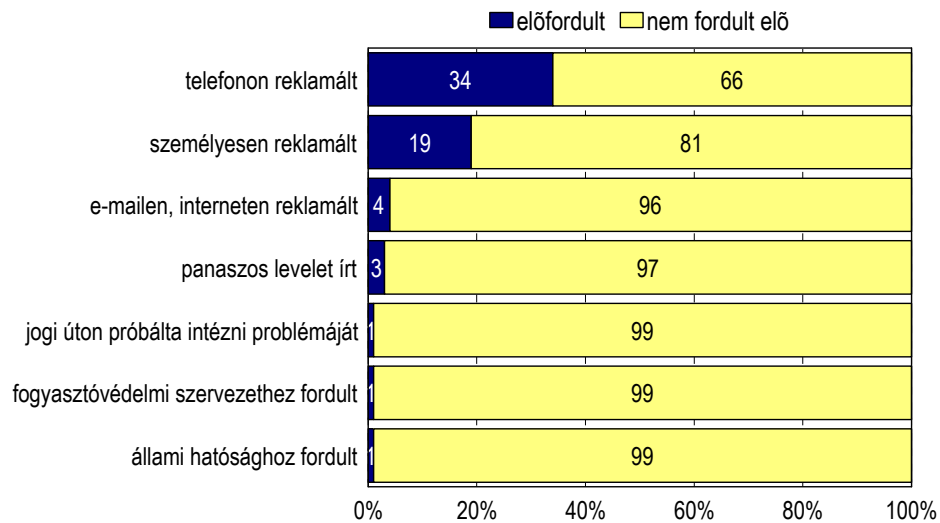
A válaszadók harmada reklamált valaha is életében akár személyesen, akár telefonon keresztül közüzemi szolgáltatással kapcsolatban, míg kétharmaduk esetében ez még nem történt meg a közüzemi szolgáltatásokkal kapcsolatban, miközben vélt sérelmekről beszámoltak. Ilyen ügyek kapcsán e-mailen, interneten minden huszadik nő fogalmazott meg panaszt, jogi úton pedig mindössze 1 százalék próbálta intézni problémáját.

A fogyasztóvédelmi szervezetekhez vagy állami hatóságokhoz való fordulás aránya is csekély a kisgyermekes nők körében, mindössze a lakosok 1-1 százaléka fordult ezekhez a szereplőkhöz segítségért, leginkább egy-egy alkalommal.

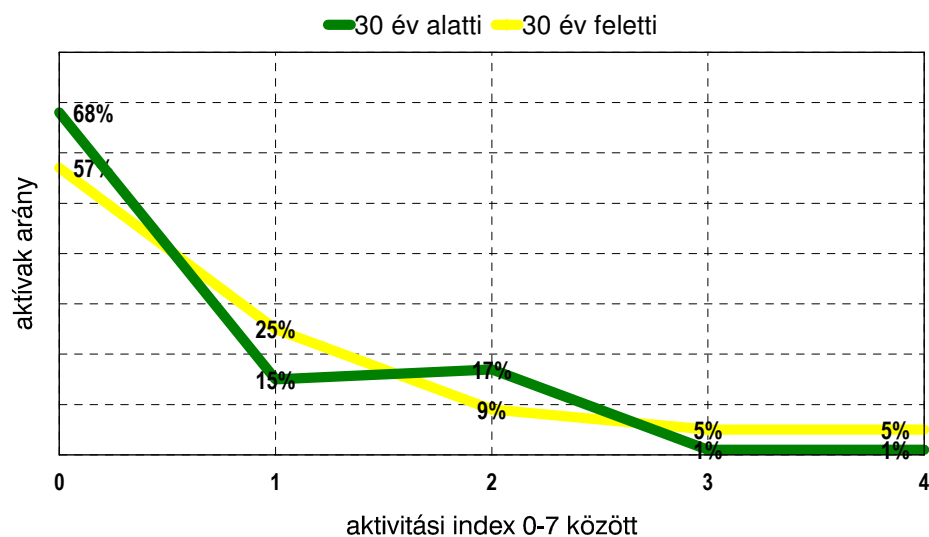
Összesítve a válaszokat meghatározható egy sajátos fogyasztói aktivitás-index, melynek értéke 0-7 közötti tartományban mozoghat, ahol a 0 azokat jelöli, akik egyáltalán nem kerestek még megoldást fogyasztói panaszukra, a 7 pedig azt jelenti, ahol mind a 7 féle eszközt igénybe vették már (e-mail, telefon, személyes, írott panasz, szervezethez fordult, állami hatósághoz fordult, jogi útra terelte az ügyet). Ennek átlaga országos szinten a célcsoportban 0,6 pont, mely elfedi azonban azt a ténytet, hogy

az iskolázottabbak sokkal aktívabbak fogyasztói jogaik érvényesítésében, s tudatosabbak az idősebb kisgyermekes nők is.

## Előfordult-e már Önnel hogy közüzemi szolgáltatással kapcsolatban...?

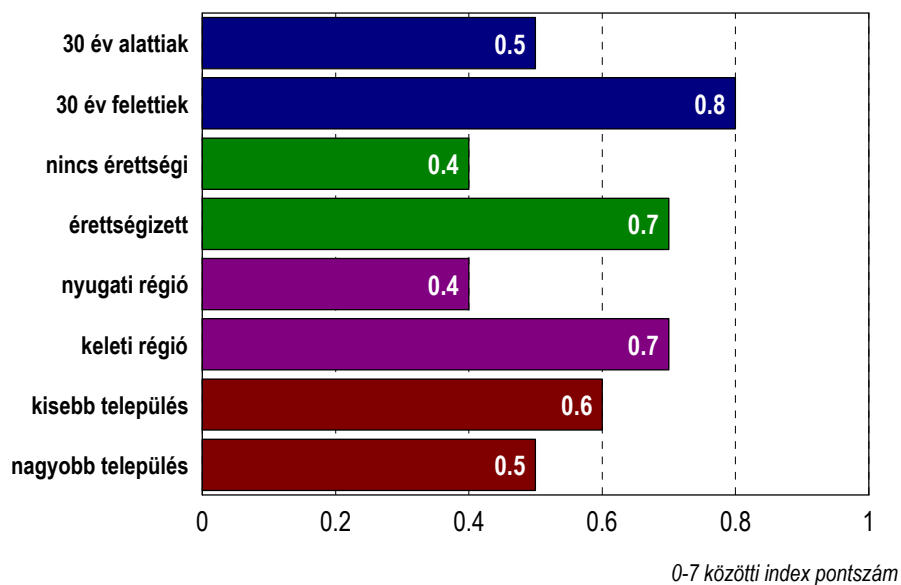


## Aktivitás reklamációban, jogorvoslatban



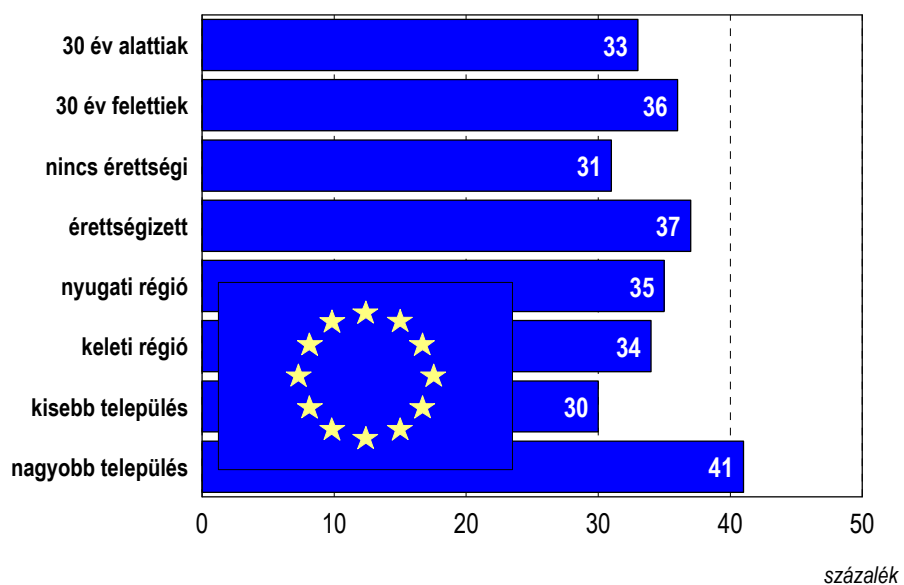
Az adatok alapján ezeket a közüzemi szolgáltatásokkal kapcsolatos reklamációs ügyeket a kisgyermekes nők 75 százaléka teljes mértékben le tudta rendezni, s a fennmaradó egynegyedüknek is voltak már részsikereik a fogyasztói jogaik érvényesítésében a közüzemi szolgáltatóval szemben.

### Aktivitás a jogorvoslat keresésében



Az Európai Unió támogatásával több fogyasztóvédelmi program is zajlik az országban, erről a konvergencia régióban élő otthon lévő inaktív kisgyermekes nők egyharmada hallott, ami igen magas arány. Jellemző eltérések e kérdés mentén is tapasztalhatók, a nagyobb településen élő és iskolázottabb kisgyermekes nők nagyobb arányban hallottak arról, hogy az Európai Unió támogat fogyasztóvédelmi programokat Magyarországon. 37 százalékuk szerint az uniós támogatások hatására a hazai fogyasztóvédelem helyzete egyértelműen javul, 30 százalékuk szerint nem változik, 29 százalékuk pedig nem tudott véleményt alkotni a kérdésben.

## EU támogatású fogyasztóvédelmi programokról értesült kisgyermekes nők aránya a konvergencia régiókban



## Ön szerint az uniós támogatások hatására hogyan változik a hazai fogyasztóvédelem helyzete?

