

# Az 50 éven felüli munkavállalók 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

Az 50 éven felüli munkavállalók 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 élő aktív, idősebb munkavállalók közüzemi szolgáltatókkal kapcsolatos fogyasztóvédelmi problémáiról és jellemző válaszureakcióiról. 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 az idősebb munkavállalók 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 társadalmisításában. Jelen kutatási beszámoló ennek a kutatásnak az eredményeit foglalja össze.

Mivel munkaerőpiaci és társadalmi szempontból kiszolgáltatott helyzetben a 45 éven felüli munkavállalók vannak jelenleg, és a szakirodalom is ezt célcsoportot tekinti több szempontból veszélyeztetettnek, így elemzésünk során mi is kibővítjük ezt az életkori határt, és nemcsak kizárólag az 50 éven felüli munkavállalókat soroljuk a célcsoportba, hanem a 45 éven felüli munkavállalókat is.

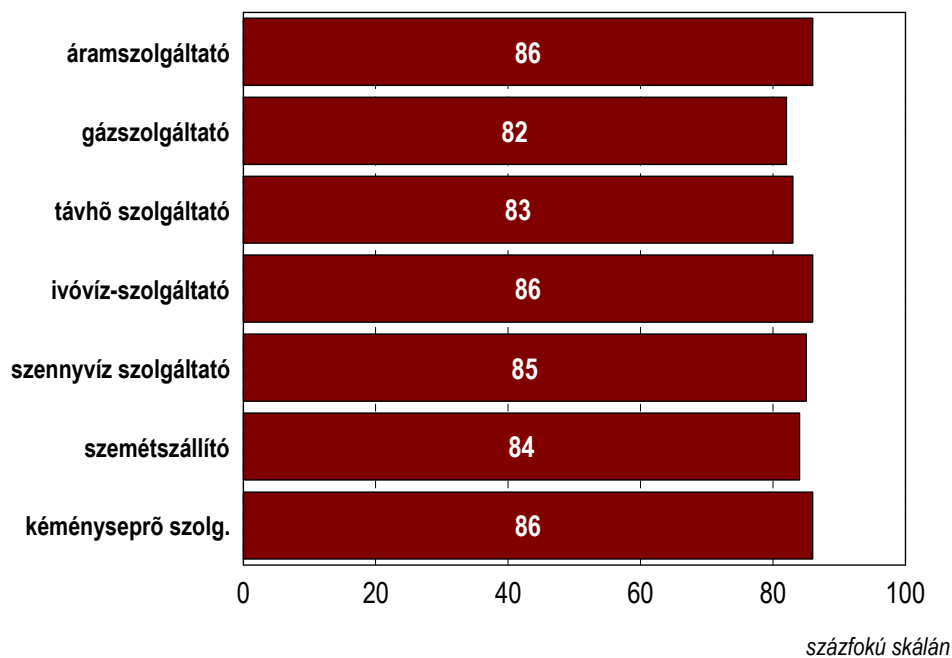
A telefonos kutatás során 300 fő válaszolt a feltett kérdésekre, a válaszmegtagadásokból fakadó kismértékű torzulásokat többszemponú matematikai súlyozás segítségével korrigáltuk. A beszámolóban közölt adatok településméret szerint reprezentálják a 45 illetve 50 éven felüli idősebb munkavállalókat. A 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 az idősebb munkavállalók 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 45 éven felüli munkavállalók valamivel több mint kétharmada a távhő szolgáltatással teljes mértékben elégedett, további 19 százalékuk is inkább pozitív véleményt alkotott, míg az ellenkező póluson a megkérdezettek 5 százaléka inkább nem, 7 százaléka egyáltalán nem elégedett szolgáltatójával. Az is kiderült, hogy összességében leginkább a kéményseprői és az ivóvíz szolgáltatójával elégedettek, a megkérdezettek 70-73 százaléka mondta, hogy teljes mértékben és további 17-21 százaléka, hogy inkább elégedett a szolgáltatóval.

### Közüzemi szolgáltatókkal kapcsolatos elégedettség



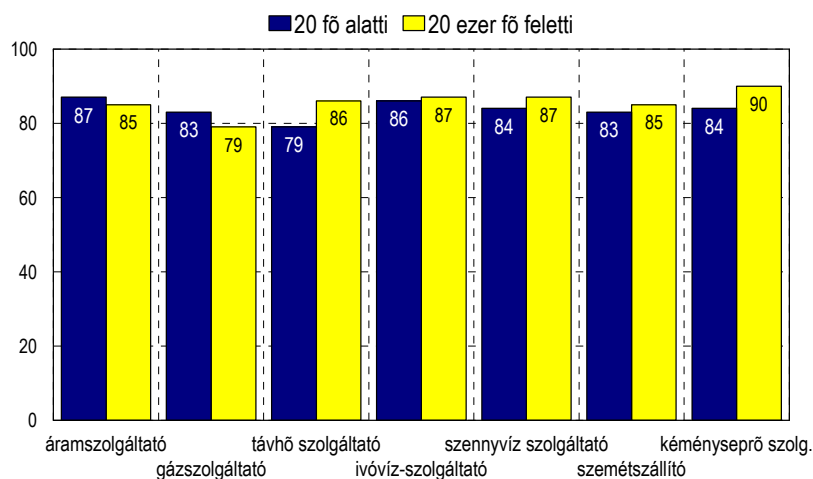
A szennyvíz és a szemétszállító szolgáltatóval már kevésbé elégedek, azonban az emberek 69-

70 százaléka még mindig határozottan pozitív véleményt fogalmazott ezekkel kapcsolatban. Az áramszolgáltatókkal kapcsolatban az idősebb munkavállalók 68 százaléka teljes mértékben elégedett, további 23 százalékuk pedig inkább pozitív véleménnyel van róluk, míg 9 százalékuk kifejezetten elégedetlen saját áramszolgáltatójával. Legkevésbé a gázzolgáltatókkal elégedettek a célcsoport tagjai, 15 százalékuk ezekkel kapcsolatban negatív véleményt fogalmazott meg, bár 66 százalékuk teljes mértékben elégedett.

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 az idősebb munkavállalók, a 80 pont feletti értékek egyértelmű elégedettséget fejeznek ki, ezek közül is leginkább a kéményseprői és ivóvíz-szolgáltatók felé tanúsítanak bizalmat.

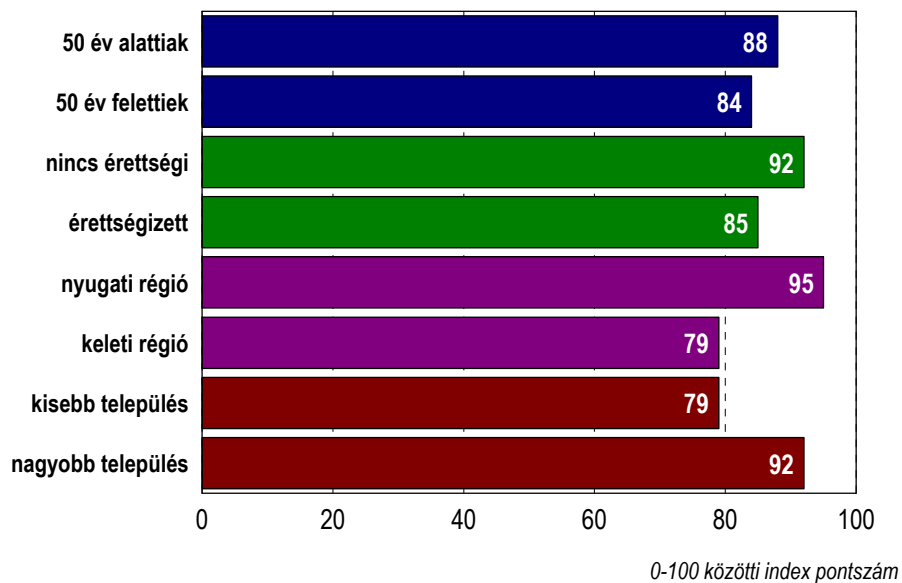
Az egyes demográfiai változók mentén vizsgálva az egyes szolgáltatókkal kapcsolatos elégedettség-index alakulását megállapítható, hogy a férfiak minden szolgáltatóval elégedettebbek, különösen a távhő, gáz- és szemétszállító szolgáltatókkal. A 50 év alatti munkavállalók jellemzően elégedettebbek a kéményseprői és szemétszállító szolgáltatókkal, mint az 50 éven felüli munkavállalók. Az iskolai végzettség emelkedésével nő az elégedetlenek aránya. Földrajzi sajátosságokat is nézve az derült ki, hogy a nyugati régiókban minden szolgáltatóval kapcsolatban elégedettebbek az idősebb munkavállalók, mint a keleti régiókban élők, s az is igaz, hogy a 20 ezer főnél nagyobb településen élők a gáz- és áramszolgáltatók kivételével elégedettebbek a közüzemi szolgáltatókkal, mint a kis településen lakók.

### Közüzemi szolgáltatásokkal kapcsolatos elégedettség a településméret szerint



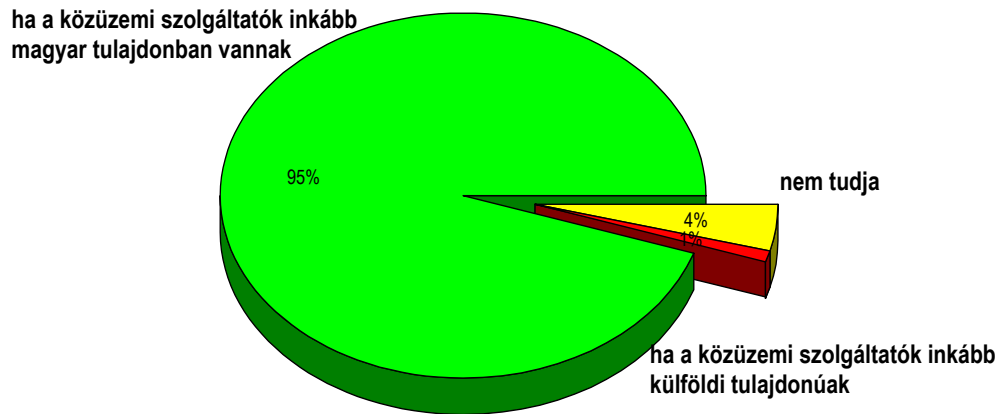
pontszám 0-100 közötti skálán

## Közüzemi szolgáltatókkal kapcsolatos elégedettség index az idősebb munkavállalók 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 45 éven felüli munkavállalók a konvergencia régióban egyértelműen az előbbi mellett voksolnak, döntő többségük 95 százalékuk úgy véli, a fogyasztóknak előnyösebb a magyar tulajdon, 4 százalékuk bizonytalan. Ez olyan mértékű egyetértés, hogy minden alcsoportban megközelíti vagy eléri a 95 százalékot.

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

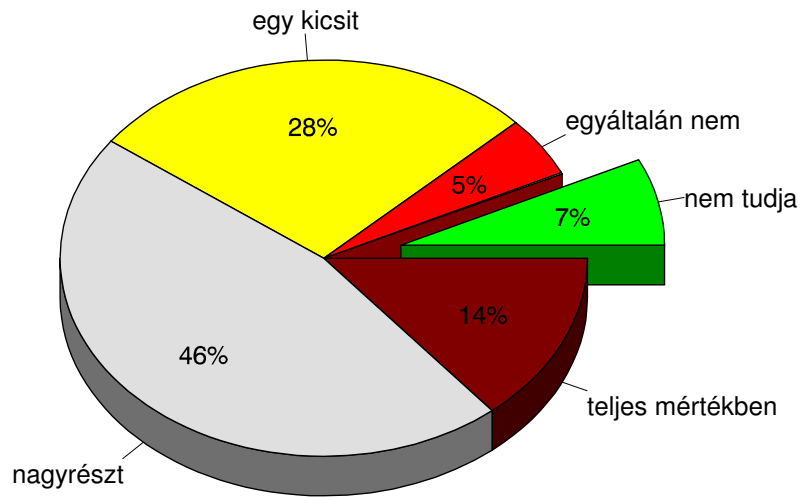


### 3. Közüzemi szolgáltatók ügyfélkapcsolata

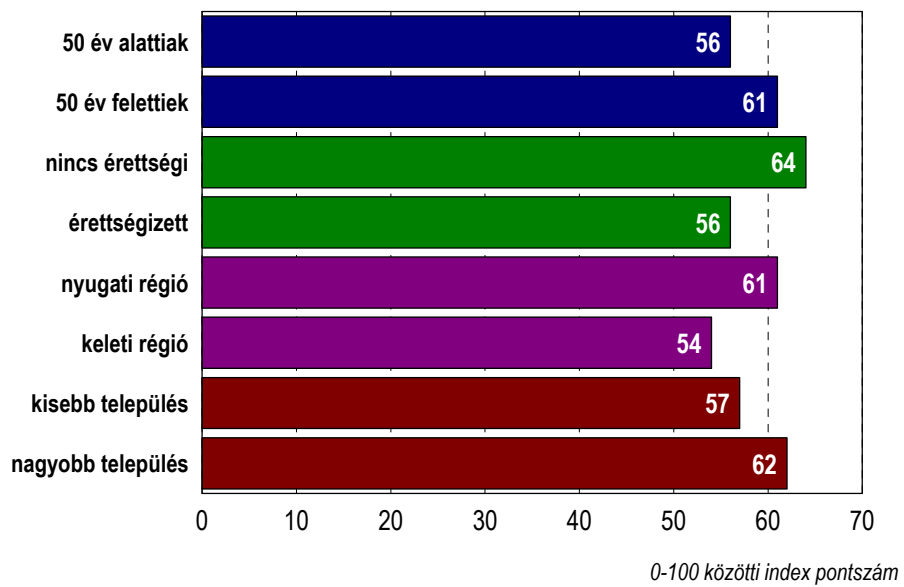
Az idősebb munkavállalók abban már megosztottak, hogy az egyes közüzemi szolgáltatók mennyire törődnek az ügyfeleikkel. A válaszolók 7 százaléka nem tudott véleményt formálni e kérdésben, egyharmaduk inkább negatívan, 60 százalékuk pedig inkább pozitívan nyilatkozott.

Jellemző, hogy az ország nyugati felében élők és az 50 év feletti munkavállalók magasabb arányban nyilatkoztak úgy, hogy szerintük a közüzemi szolgáltatók teljesen vagy nagyrészt törődnek az ügyfeleikkel, míg a keleti régiók lakói és a 45-50 év közötti munkavállalók kiszolgáltatottabbnak érzik magukat. Iskolai végzettség alapján is kimutatható különbség, az érettségizettek kevésbé gondolják úgy, hogy a közüzemi szolgáltatók megfelelő mértékben törődnek ügyfeleikkel.

## A közüzemi szolgáltatók mennyire törődnek az ügyfeleikkel?



## 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. Az idősebb munkavállalók 72 százaléka kipróbálta már a telefonos ügyfélszolgálatot, és 64 százaléka már felkeresett személyes ügyfélszolgálatot a közüzemi szolgáltatóknál. Az új típusú online ügyfélszolgálat használata még nem elterjedt, a 45 éven felüli munkavállalók közel 90 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	27	27	8	2	36
telefonos ügyfélszolgálatokkal	22	28	16	6	28
internet alapú online ügyfélszolgálatokkal	5	3	2	1	89

*százalékos megoszlás*

A megkérdezett lakosok leginkább a személyes ügyfélszolgálatokkal elégedettek, és ettől csak 4 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 45-50 éves munkavállalók, a képzettebb, az ország nyugati régióiban és a nagyobb településen élő idősebb munkavállalók használják.

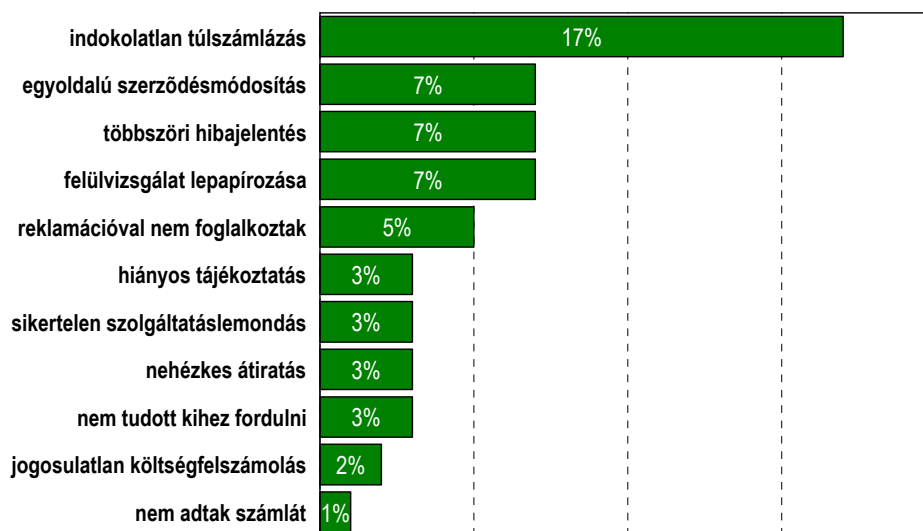
## **4. Fogyasztói sérelmek**

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

Tipikus problémaként élték meg az emberek (17 százalék) azt, hogy egyes szolgáltatásokat indokolatlanul túlszámláztak. Az idősebb munkavállalók 7 százalékaival fordult elő már élete során, hogy közüzemi szolgáltatója egyoldalúan módosította a köztük fennálló szerződést, illetve többször kellett bejelenteni a hibát, míg azt megoldották, de arra is akad példa, hogy a kötelező éves felülvizsgálatot a

szakemberek nem végezték el, hanem csak lepapírozták. A konvergencia régióban élő idősebb munkavállalók 5 százaléka esetében reklamációja ellenére nem foglalkoztak az ügyével, 3 százalékuknál pedig szerződéskötéskor a tájékoztatás nem volt teljes körű. A fentiekén túl 3 százalék az előfordulási aránya azoknak a problémáknak, amelyek sikertelen szolgáltatás lemondáshoz, a szerződések átíratása körüli nehézségekhez, illetve reklamáció során a problémában érdemi segítséget nyújtó ember megtalálási nehézségeihez kapcsolódtak. A munkavállalók 1-2 százalékánál a javítás vagy hibaelhárítás során jogosulatlan költségeket számoltak fel, vagy éppen ezen alkalmakkor nem kaptak számlát a fogyasztók.

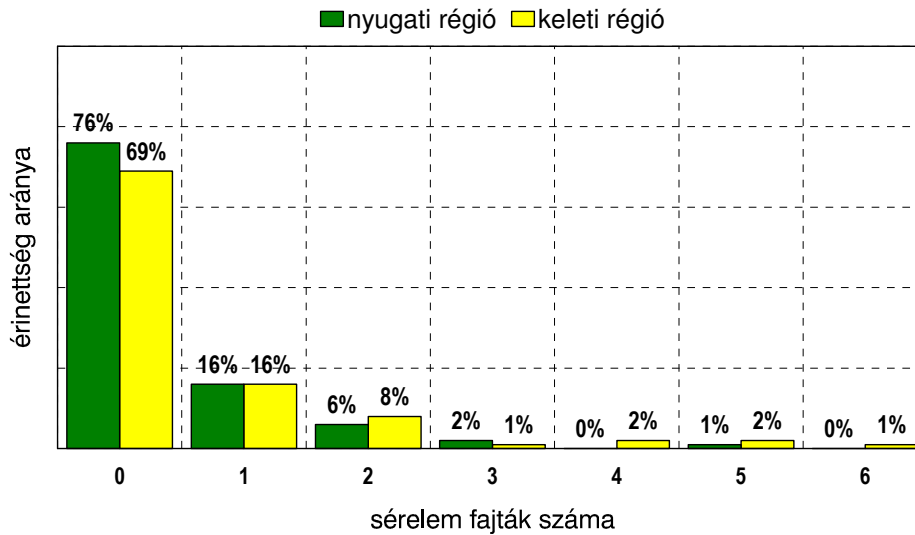
### Fogyasztói sérelmek előfordulási aránya a közüzemi szolgáltatásokban



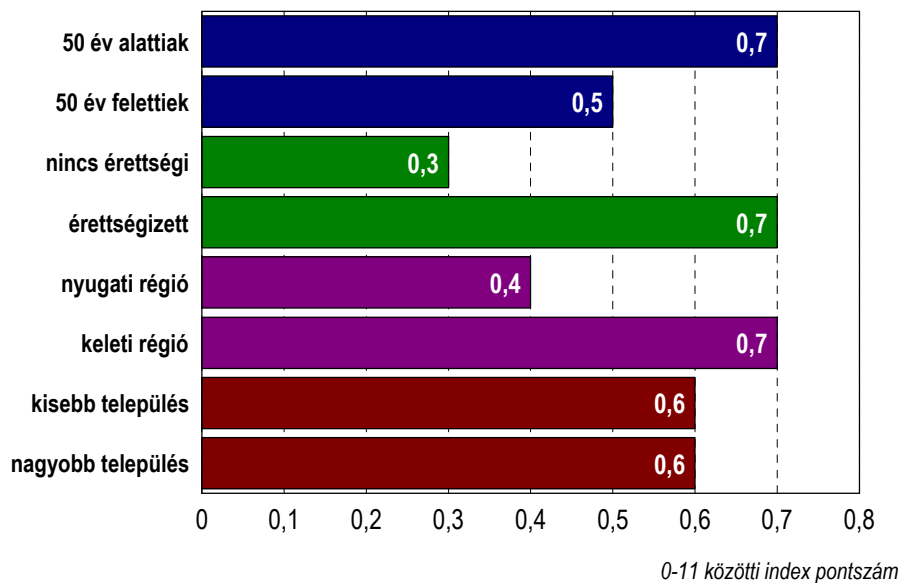
"igen" válaszok aránya

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 0,57 pont, mely elfedi azonban azt a tényt, hogy a keleti régióban és a 45-50 év közötti munkavállalók az átlagnál kitettebbek a közüzemi szolgáltatásokkal kapcsolatos fogyasztói sérelmeknek.

## Fogyasztói sérelem index megoszlása a közüzemi szolgáltatásokban



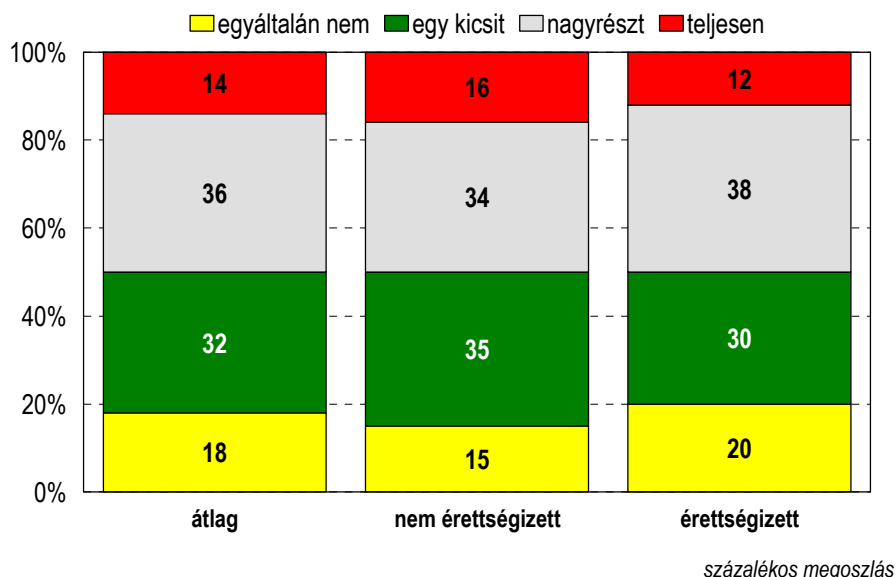
## Sérelem-index a közüzemi szolgáltatásokban az idősebb munkavállalók körében



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 az idősebb munkavállalók mennyire tartják érthetőnek a szolgáltatói tájékoztatókat,

teljesen megosztottak a konvergencia régiókban élők, mivel 50 százalékuk inkább pozitív, 50 százalékuk inkább negatív véleményt alkotott. Azok aránya, akik úgy vélik teljesen érthetőek a tájékoztatók 14 százalék, s további 36 százalék is úgy véli, hogy nagyrészt követhető, míg az ellenkező póluson 32 százalékuk szerint csak kisebb részben, 18 százalékuk szerint pedig egyáltalán nem tudja átlátni.

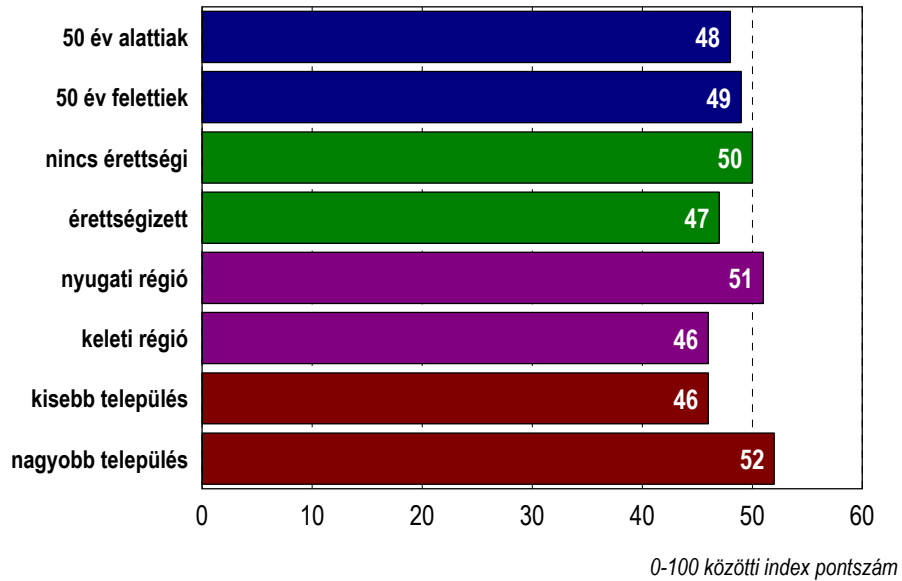
### Mennyire tartja érthetőnek a szolgáltatások által nyújtott tájékoztatást?



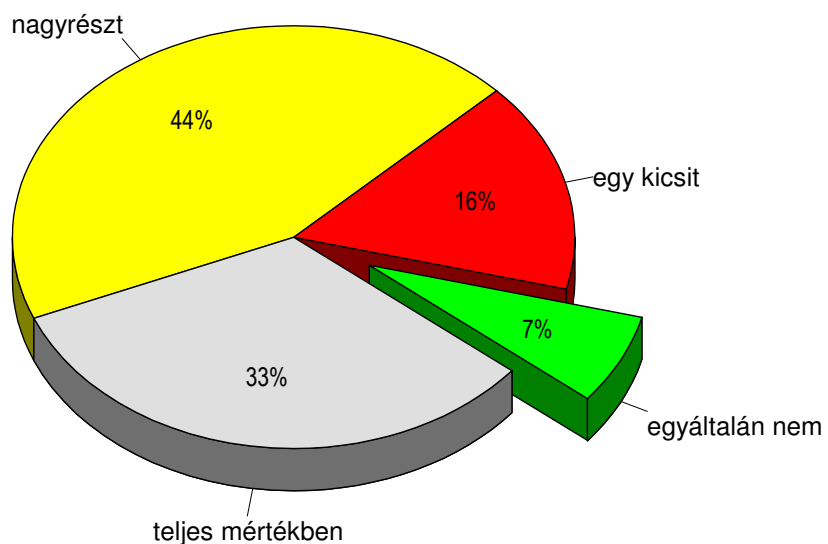
Érdekes módon iskolai végzettség szerint nem mutatható ki nagy különbség, a probléma nagyságát jelzi, hogy még az érettségizett válaszadók is úgy nyilatkoztak 20 százalékban, hogy egyáltalán nem, s 30 százalékban, hogy csak kisebb részben tartják érthetőnek a tájékoztatásokat. Földrajzi eltérés is kimutatható, a keleti régióban és a kisebb 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, 33 százalék nyilatkozott úgy, hogy teljes mértékben végig olvas mindent, s további 44 százalék is nagyrészt átolvassa a dokumentumokat, miközben 23 százalékukra ez csak kis mértékben vagy egyáltalán nem jellemző. Kimutatható, hogy e tekintetben inkább a fiatalabbak és a képzetlenek tűnnek alaposabbnak az idősebb munkavállalók között.

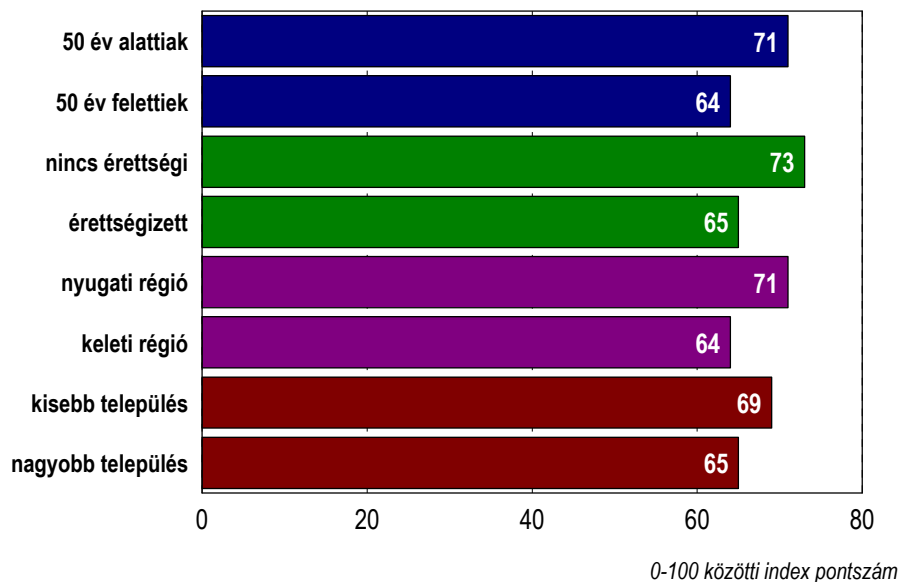
## Közüzemi szolgáltatók tájékoztatóinak érthetősége



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



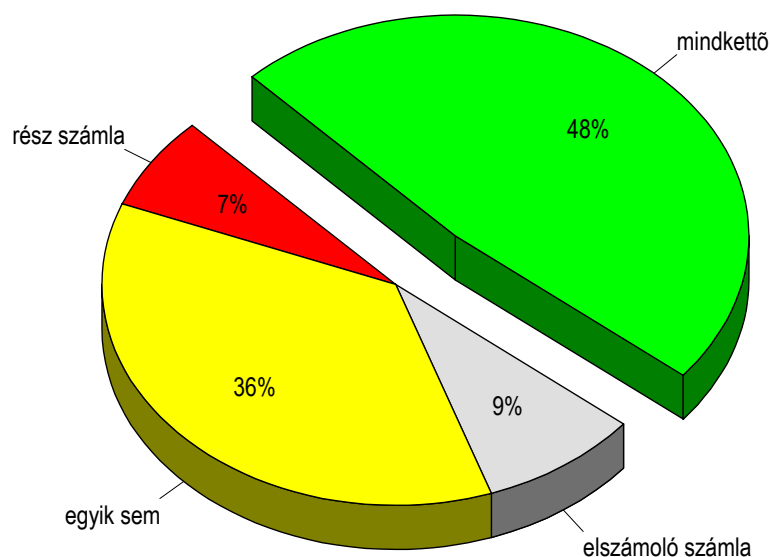
## A közüzemi számlák átnézésének alapossága



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 részszámláról beszélünk vagy pedig éves elszámoló számláról. Kutatásunkból kiderült, hogy az idősebb munkavállalók közel kétharmadának gondot okoz a számlák értelmezése.

A 45 éven felüli munkavállalók 7 százalékára inkább az év folyamán kiküldött részszámlák áttekintése okoz nehézséget, 9 százalékuknak inkább az év folyamán egyszeri alkalommal kiküldött éves elszámoló számla, míg 48 százalékuk mindkettő számla értelmezésével sokszor kemény harcot vív. Az idősebb munkavállalók másik fele – 36 százalék – bevallása szerint egyik számlával sincsen gond, számukra mindkettő érthető és átlátható.

## Ön számára melyik számlatípus értelmezése okoz nehézségeket?



## 5. Reklamációs ügyintézés

Az idősebb munkavállalók 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.

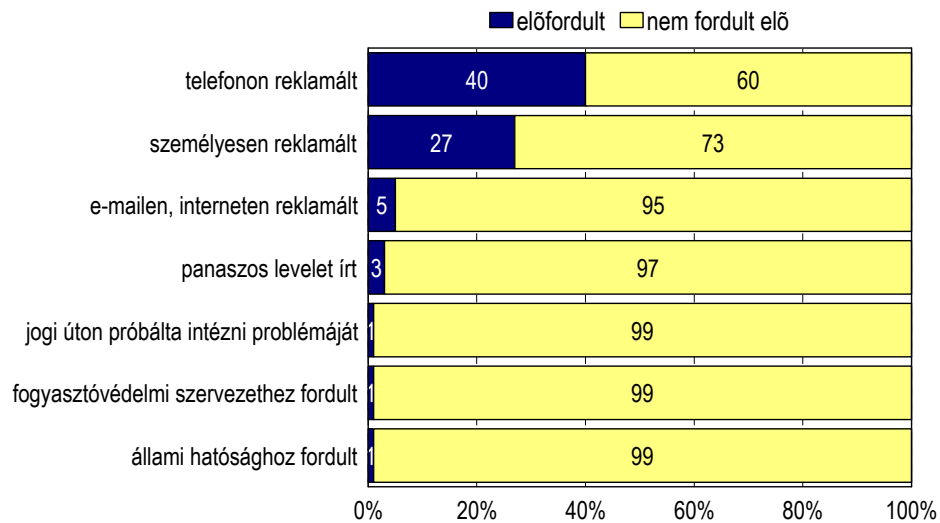
A válaszadók 40 százaléka reklamált valaha is életében telefonon, és 27 százalékuk pedig személyesen közüzemi szolgáltatással kapcsolatban, míg 60 illetve 73 százalékuk esetében ez még nem történt meg a közüzemi szolgáltatásokkal kapcsolatban, miközben vélt sérelmekről beszámoltak. Ilyen ügyek kapcsán e-mailen, interneten minden huszadik idősebb munkavállaló fogalmazott meg panaszt, jogi úton pedig mindössze 1 százalék próbálta intézni problémáját.

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

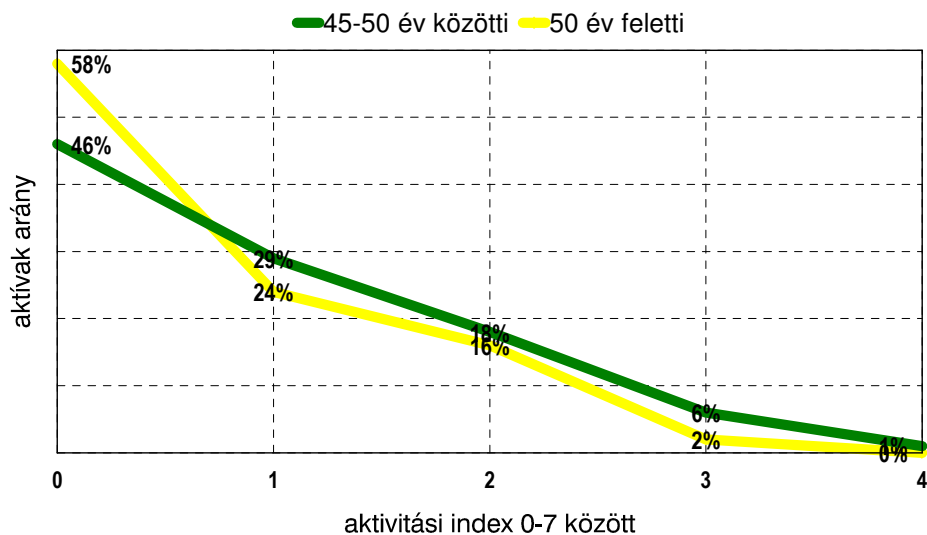
Összesítve a válaszokat meghatározható egy sajátos fogyasztói aktivitás-index, melynek értéke 0-7 közötti tartományban mozoghat, ahol a 0 azokat jelöli, akik egyáltalán nem kerestek még megoldást fogyasztói panaszukra, a 7 pedig azt jelenti, ahol mind a 7 féle eszközt igénybe vették már (e-mail, telefon, személyes, írott panasz, szervezethez fordult, állami hatósághoz fordult, jogi útra terelte az ügyet). Ennek átlaga országos szinten a célcsoportban 0,76 pont, mely elfedi azonban azt a tényt, hogy

az iskolázottabbak sokkal aktívabbak fogyasztói jogaik érvényesítésében, s tudatosabbak a 45-50 év közötti munkavállalók.

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

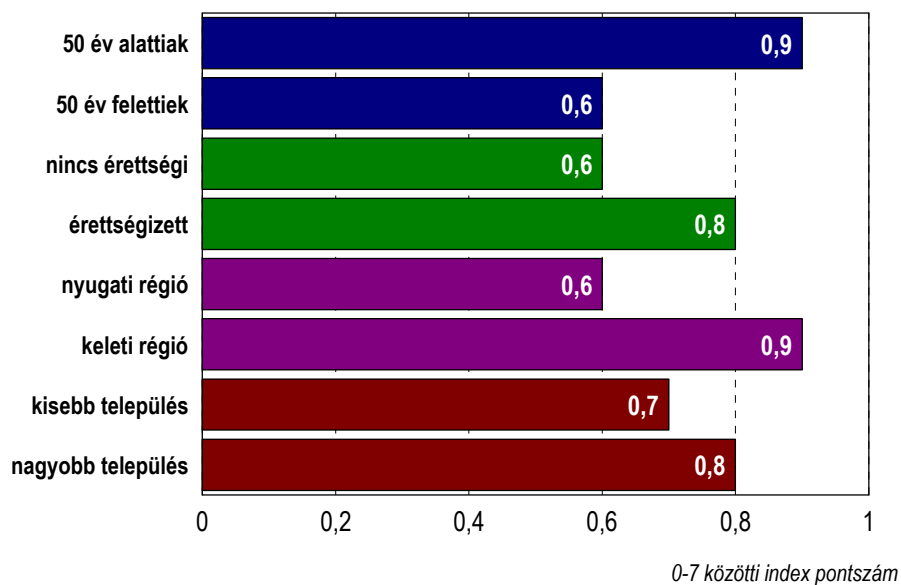


### Aktivitás reklamációban, jogorvoslatban



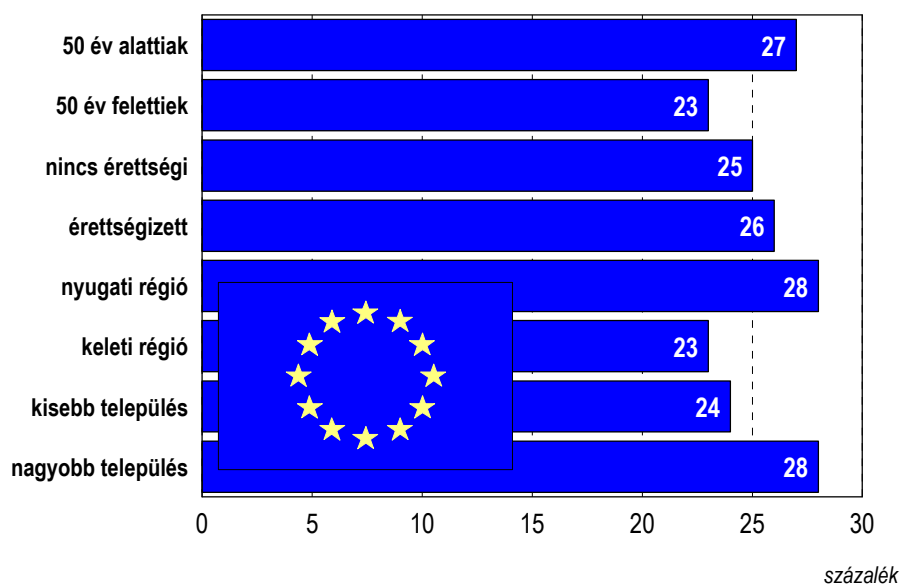
Az adatok alapján ezeket a közüzemi szolgáltatásokkal kapcsolatos reklamációs ügyeket az idősebb munkavállalók 75 százaléka teljes mértékben le tudta rendezni, 18 százalékuk részben, míg 5 százalékuk volt sikertelen a probléma orvoslásában.

### Aktivitás a jogorvoslat keresésében



Az Európai Unió támogatásával több fogyasztóvédelmi program is zajlik az országban, erről a konvergencia régióban élő idősebb munkavállalók egynegyede hallott már, ami jó aránynak tekinthető. Jellemző eltérések e kérdés mentén is tapinthatók, a nagyobb településen élő és az ország nyugati régióiban élők nagyobb arányban hallottak arról, hogy az Európai Unió támogat fogyasztóvédelmi programokat Magyarországon. 38 százalékuk szerint az uniós támogatások hatására a hazai fogyasztóvédelem helyzete egyértelműen javul, 26 százalékuk szerint nem változik, és 34 százalékuk pedig nem tudott véleményt alkotni a kérdésben.

## EU támogatású fogyasztóvédelmi programokról értesült idősebb munkavállalók aránya a konvergencia régiókban



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

