

# A nyugdíjas lakosság 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 nyugdíjas lakosság 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 nyugdíjas emberek 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 nyugdíjas emberek 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.

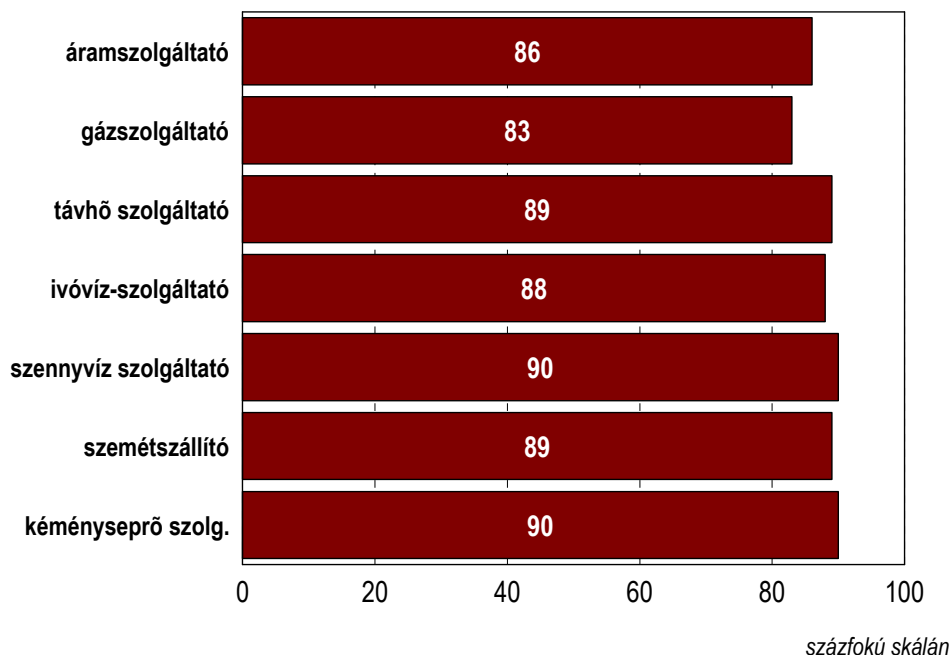
A telefonos kutatás során 300 fő válaszolt a feltett kérdésekre, a válaszmegtagadásokból fakadó kismértékű torzulásokat többszemponútú matematikai súlyozás segítségével korrigáltuk. A beszámolóban közölt adatok településméret szerint reprezentálják a nyugdíjas lakosságot a konvergencia régiókban. A mintavételi 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 nyugdíjasok 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 nyugdíjasok 78 százaléka a távhő szolgáltatással teljes mértékben elégedett, további 14 százalékuk is inkább pozitív véleményt alkotott, míg az ellenkező póluson a megkérdezettek 4 százaléka inkább nem, és további 4 százaléka egyáltalán nem elégedett szolgáltatójával. Az is kiderült, hogy összességében leginkább a kéményseprői és a szemétszállító szolgáltatójával elégedettek, a megkérdezettek 78-79 százaléka mondta, hogy teljes mértékben és további 14-15 százaléka, hogy inkább elégedett a szolgáltatóval.

### Közüzemi szolgáltatókkal kapcsolatos elégedettség



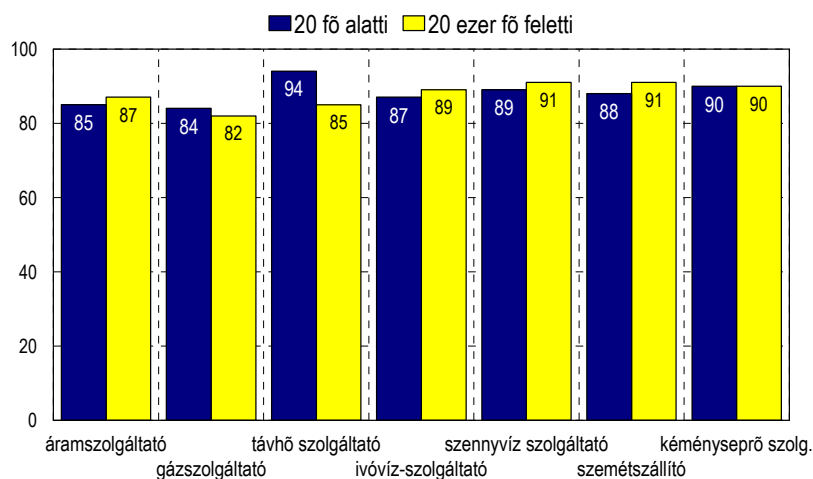
Az ivóvíz és szennyvízszolgáltatóval már kevesebben elégedettek, azonban az emberek 74-76 százaléka még mindig határozottan pozitív véleményt fogalmazott ezekkel kapcsolatban. Az

áramszolgáltatókkal kapcsolatban a nyugdíjasok 71 százaléka teljes mértékben elégedett, további 18 százaléuk pedig inkább pozitív véleménnyel van róluk, míg 11 százaléuk kifejezetten elégedetlen saját áramszolgáltatójával. Legkevésbé a gázzolgáltatókkal elégedettek a célcsoport tagjai, 16 százaléuk ezekkel kapcsolatban negatív véleményt fogalmazott meg, bár 70 százaléuk 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 a nyugdíjas lakosok, a 80 pont feletti értékek egyértelmű elégedettséget fejeznek ki, ezek közül is leginkább a kéményseprői és a szennyvíz szolgáltatók felé tanúsítanak bizalmat.

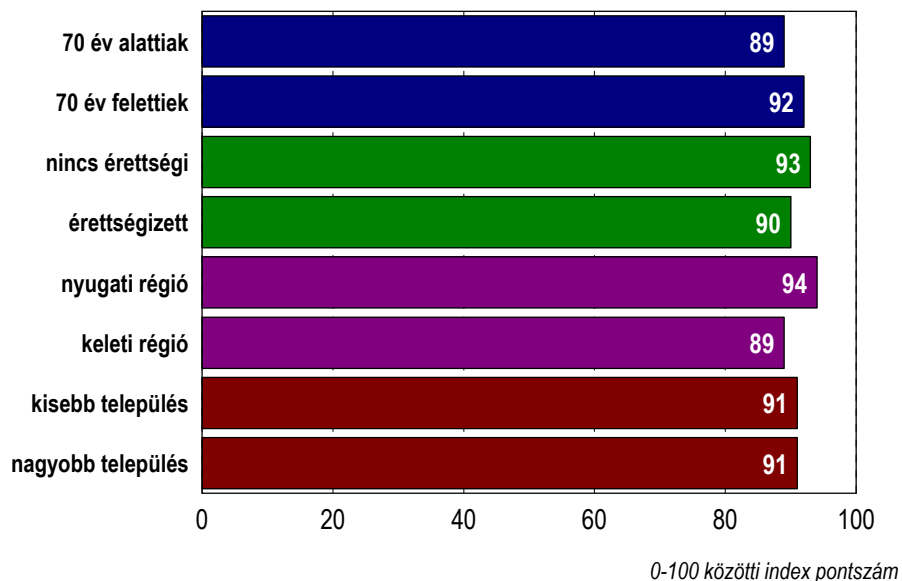
Az egyes demográfiai változók mentén vizsgálva az egyes szolgáltatókkal kapcsolatos elégedettség-index alakulását megállapítható, hogy a férfiak a távhő és a szemétszállító szolgáltató kivételével minden szolgáltatóval elégedettebbek. A 70 év alatti nyugdíjasok minden szolgáltatóval kapcsolatban elégedetlenebbek, mint 70 éves vagy annál idősebb társaik. Az iskolai végzettség emelkedésével nő az elégedetlenek aránya az ivóvíz, szennyvíz, szemétszállító és kéményseprői szolgáltatókkal kapcsolatban. Földrajzi sajátosságokat is nézve az derült ki, hogy a 20 ezer főnél nagyobb településen élő nyugdíjasok általában elégedettebbek, kivételt képez ez alól azonban a gáz- és távhő szolgáltatókkal való elégedettség, ezeknél a kisebb településeken élők fogalmaztak meg pozitívabb véleményeket.

### Közüemi szolgáltatásokkal kapcsolatos elégedettség a településméret szerint



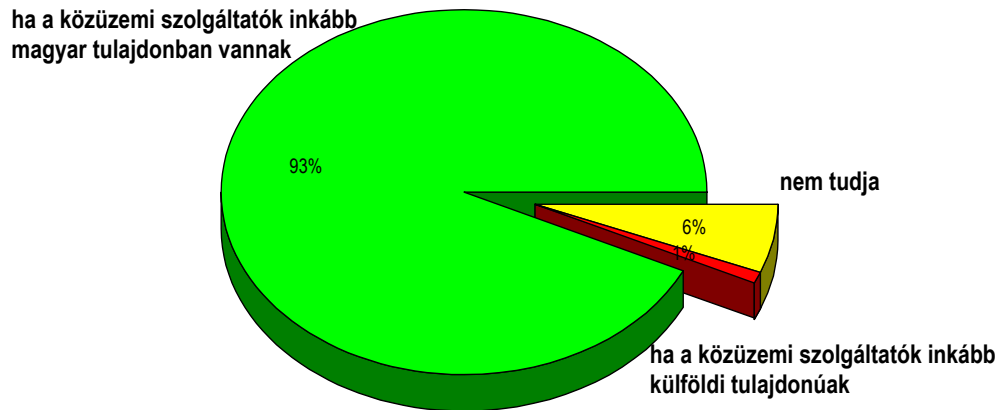
pontszám 0-100 közötti skálán

## Közüzemi szolgáltatókkal kapcsolatos elégedettség index a nyugdíjasok 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 nyugdíjas emberek a konvergencia régiókban egyértelműen az előbbi mellett voksolnak, döntő többségük 93 százalékuk úgy véli, a fogyasztóknak előnyösebb a magyar tulajdon, 6 százalékuk bizonytalan. Ez olyan mértékű egyetértés, hogy minden alcsoportban megközelíti vagy eléri a 93 százalékot.

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

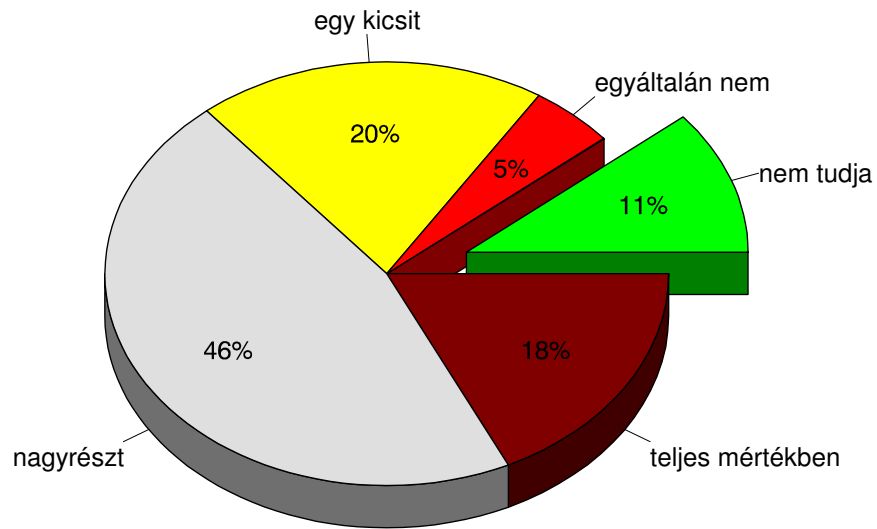


### 3. Közüzemi szolgáltatók ügyfélkapcsolata

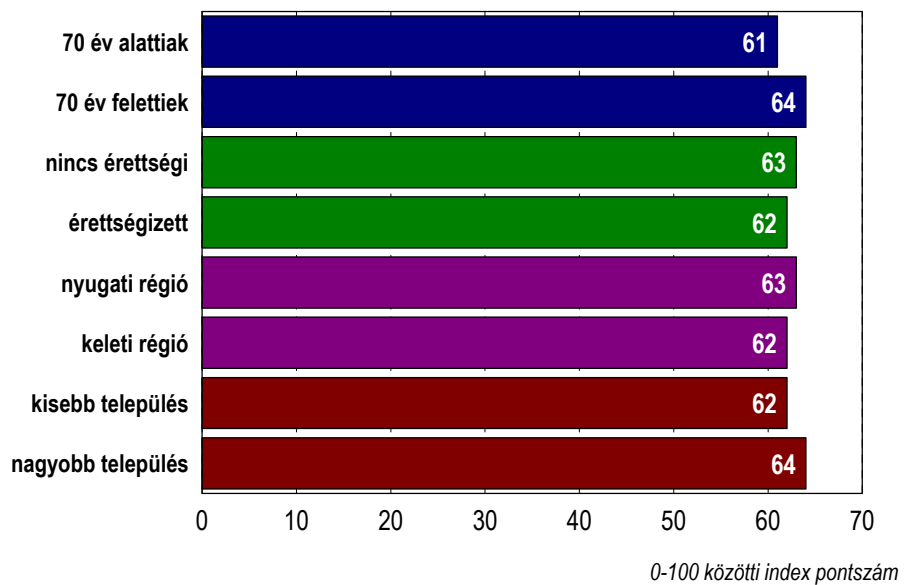
A nyugdíjas emberek abban már megosztottak, hogy az egyes közüzemi szolgáltatók mennyire törődnek az ügyfeleikkel. A válaszolók 11 százaléka nem tudott véleményt formálni e kérdésben, egynegyedük inkább negatívan, 64 százaléuk pedig inkább pozitívan nyilatkozott.

Az egyes alcsoportok között lényeges eltérések nem tapasztalhatóak, a 70 éves vagy idősebb emberek és nagyobb településeken élők magasabb arányban nyilatkoztak úgy, hogy szerintük a közüzemi szolgáltatók teljesen vagy nagyrészt törődnek az ügyfeleikkel, míg a kisebb települések lakói és a 70 év alatti nyugdíjasok 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 nyugdíjas emberek leginkább telefonon keresztül próbálják meg intézni ügyeiket. A konvergencia régiókban élő nyugdíjasok kétharmada kipróbálta már a telefonos ügyfélszolgálatot, és 61 százaléka már felkeresett személyes ügyfélszolgálatot a közüzemi szolgáltatóknál. Az új típusú online ügyfélszolgálat használata még nem elterjedt körökben egyáltalán, 95 százalékuk 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	28	5	1	39
telefonos ügyfélszolgálatokkal	22	30	10	5	33
internet alapú online ügyfélszolgálatokkal	2	2	1	-	95

*százalékos megoszlás*

A nyugdíjasok leginkább a személyes ügyfélszolgálatokkal elégedettek, és ettől csak 3 százalékkal marad el a telefonos ügyfélszolgálatokkal való pozitív elégedettség is, azonban az elégedetlenek aránya itt a legnagyobb a három típus közül. Az infokommunikációs eszközöket használó (telefon, internet) ügyfélszolgálatokat főleg a 70 év alattiak, a képzettebb, az ország nyugati régióiban és a nagyobb településen élő idősök használják.

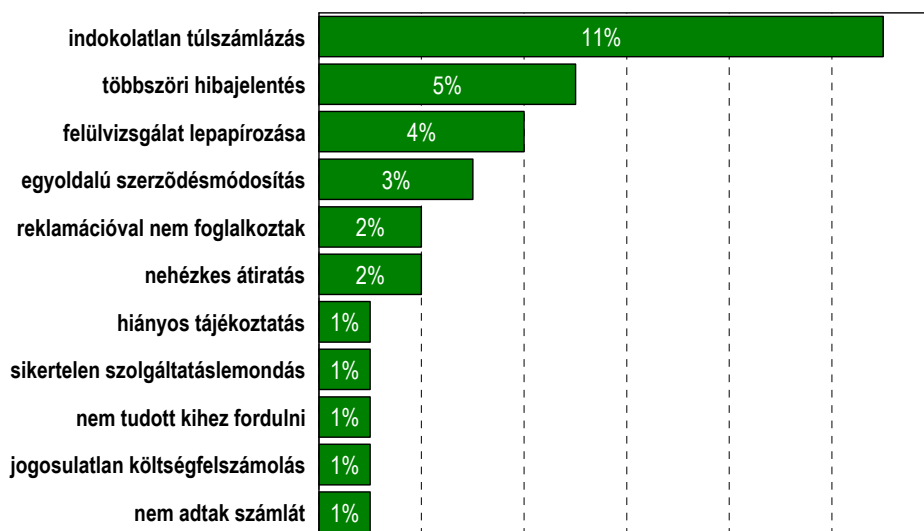
## **4. Fogyasztói sérelmek**

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

Tipikus problémákként élték meg az idős emberek (11 százalék) azt, hogy egyes szolgáltatásokat indokolatlanul túlszámláztak. A nyugdíjasok 5 százalékával fordult elő már élete során, hogy meghibásodás esetén többször kellett bejelenteni a hibát, míg megoldotta a problémát a

szolgáltató. A konvergencia régiókban élő nyugdíjasok 4 százaléka esetében a szakemberek nem végezték el az éves kötelező felülvizsgálatot, hanem csak lepapírozták, míg 3 százalékuknál a szolgáltató egyoldalúan módosította a szerződést. A célcsoport 2-2 százaléka esetében fordult elő az, hogy reklamációja ellenére nem foglalkoztak az ügyével, illetve a szolgáltatói szerződés átíratása nehézségekbe ütközött. Szerződéskötéskor hiányos tájékoztatásra, sikertelen szolgáltatás lemondásra, jogosulatlan költségfelszámolásra, illetve számlaadás elmulasztására mindössze az idős emberek 1-1 százaléka panaszkodott, és ugyanilyen arányban fordult elő az is, reklamálni szerettek volna, de nem tudott kihez fordulni a cégnél.

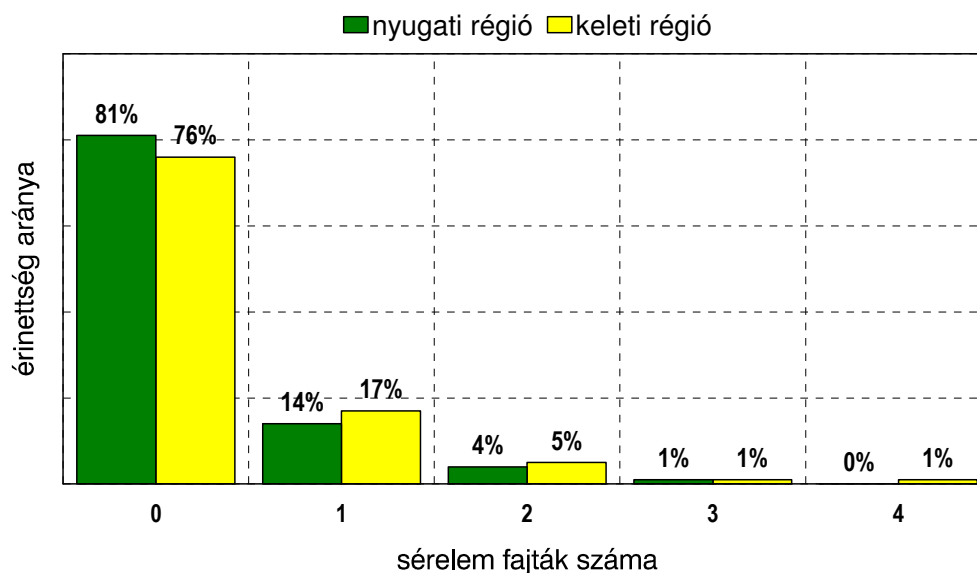
### Fogyasztói sérelmek előfordulási aránya a közüzemi szolgáltatásokban



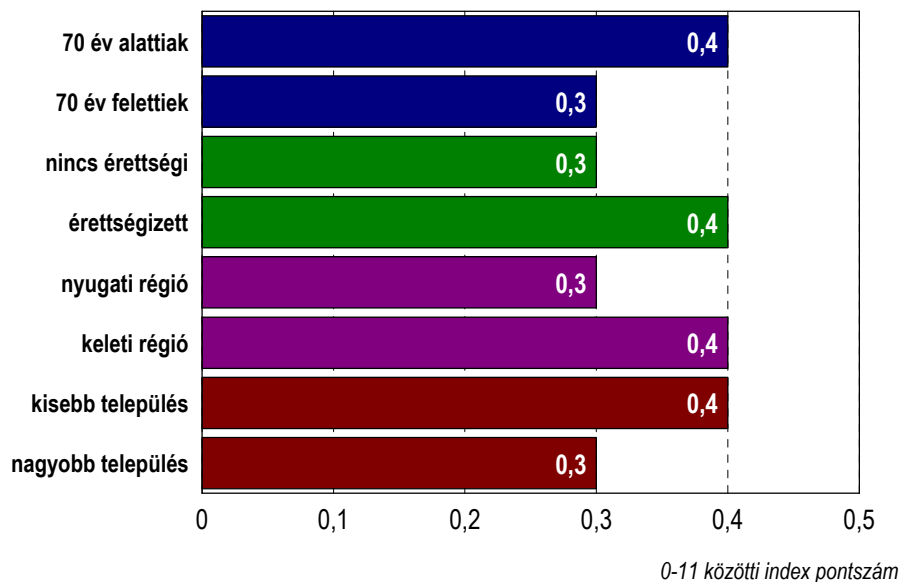
"igen" válaszok aránya

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 0,33 pont, és alcsoportonként nézve ezeket a fogyasztói sérelmeket nagy különbségek nem láthatóak.

## Fogyasztói sérelem index megoszlása a közüzemi szolgáltatásokban



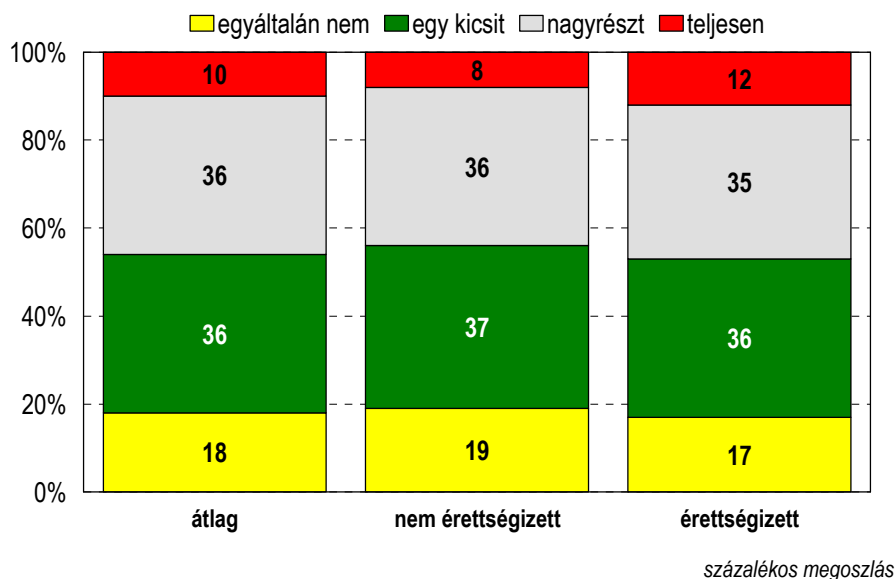
## Sérelem-index a közüzemi szolgáltatásokban a nyugdíjasok körében



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 nyugdíjasok mennyire tartják érthetőnek a szolgáltatói tájékoztatókat, teljesen megosztottak a konvergencia régiókban élők, mivel 46 százalékuk inkább pozitív, 54 százalékuk inkább negatív véleményt alkotott. Azok aránya, akik úgy vélik teljesen érthetőek a tájékoztatók 10 százalék, s további 36 százalék is úgy véli, hogy nagyrészt követhető, míg az ellenkező póluson 36 százalékuk szerint csak kisebb részben, 18 százalékuk szerint pedig egyáltalán nem tudja átlátni.

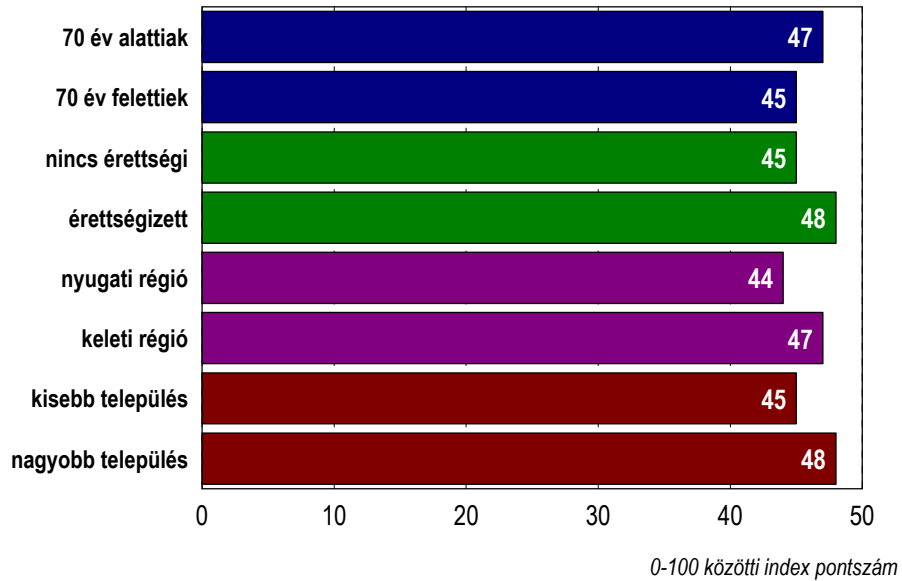
### Mennyire tartja érthetőnek a szolgáltatások által nyújtott tájékoztatást?



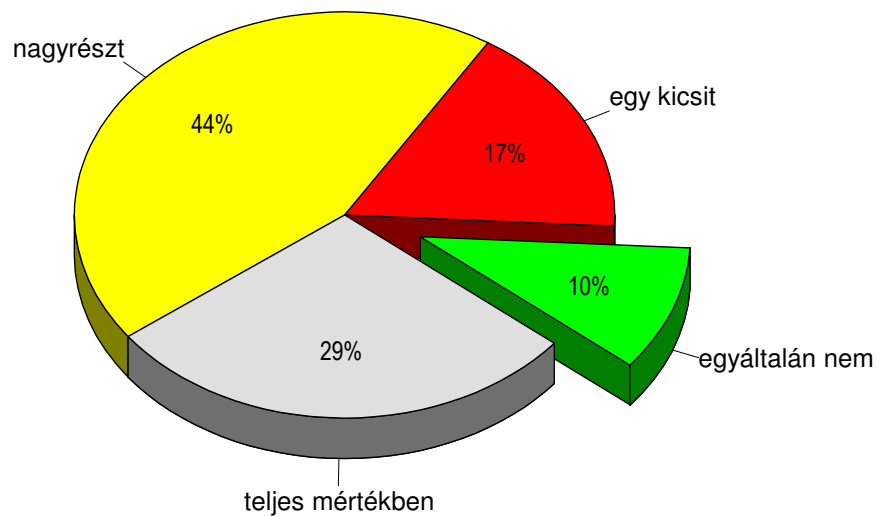
Érdekes módon iskolai végzettség szerint nem mutatható ki nagy különbség, a probléma nagyságát jelzi, hogy még az érettségizett válaszadók is úgy nyilatkoztak 17 százalékban, hogy egyáltalán nem, s 36 százalékban, hogy csak kisebb részben tartják érthetőnek a tájékoztatásokat. Földrajzi eltérés is kimutatható, 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 nyugdíjas lakosoktól, hogy mennyire jellemző rájuk, hogy a közüzemi számlákat az elejétől a végéig részletesen átnézik. A kapott válaszok alapján, meglepően sokan, 29 százalék nyilatkozott úgy, hogy teljes mértékben végig olvas mindent, s további 44 százalék is nagyrészt átolvassa a dokumentumokat, miközben 27 százalékukra ez csak kis mértékben vagy egyáltalán nem jellemző. Kimutatható, hogy e tekintetben inkább a 70 év alattiak, a képzetebbek és a nyugati régiókban élők tűnnek alaposabbnak.

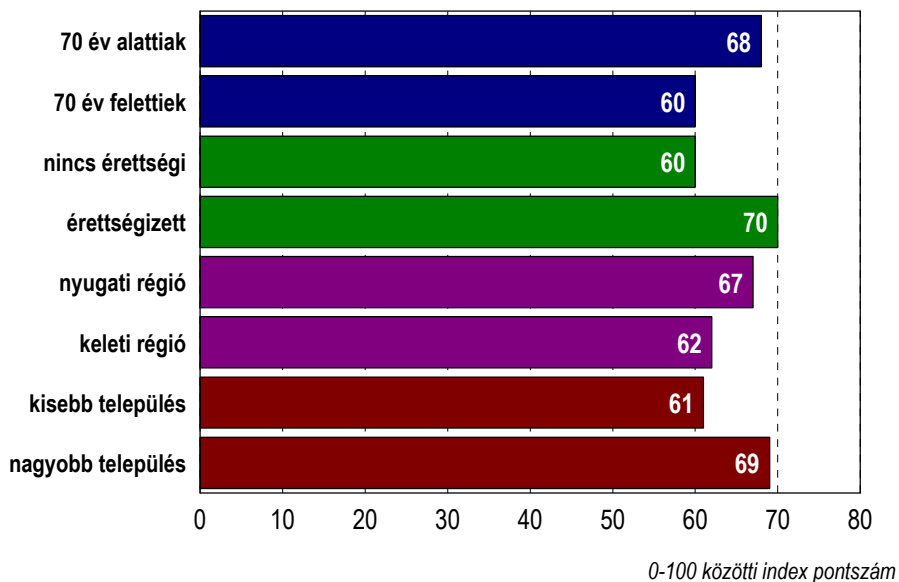
## Közüzemi szolgáltatók tájékoztatóinak érthetősége



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



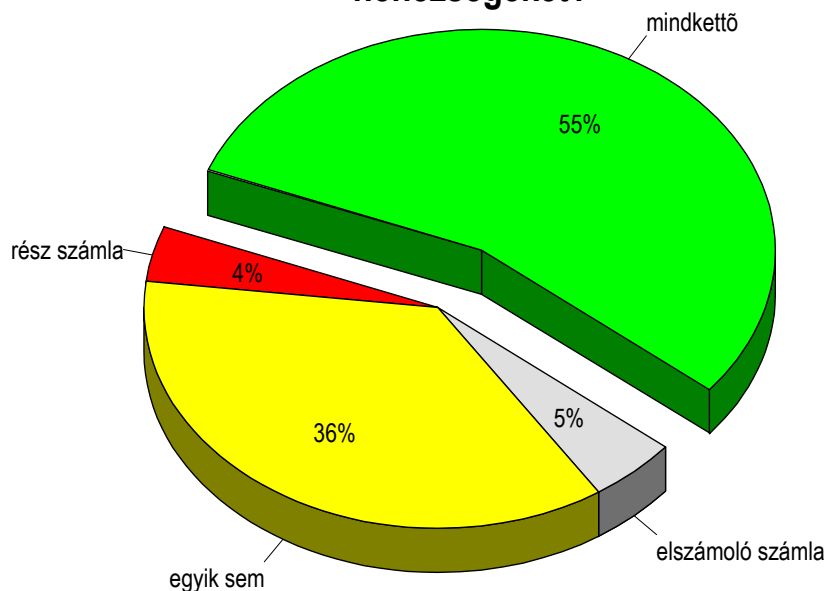
## A közüzemi számlák átnézésének alapossága



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 a nyugdíjasok 64 százalékának gondot okoz a számlák értelmezése.

Az idős emberek 4 százaléka számára inkább az év folyamán kiküldött részszámlák áttekintése okoz nehézséget, 5 százalékuknak inkább az év folyamán egyszeri alkalommal kiküldött éves elszámoló számla, míg 55 százalékuk mindkettő számla értelmezésével sokszor kemény harcot vív. A nyugdíjasok 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

A nyugdíjas emberek 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.

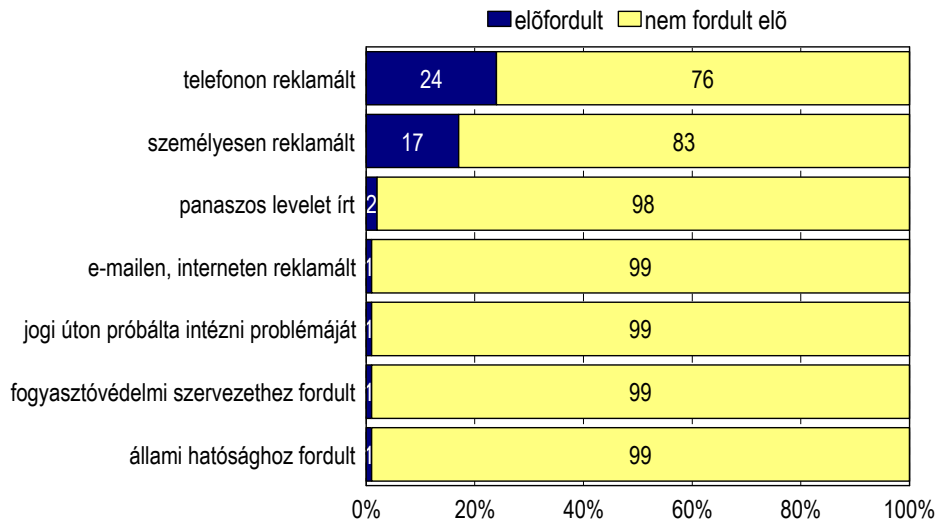
A válaszadók 24 százaléka reklamált valaha is életében telefonon, és 17 százalékuk pedig személyesen közüzemi szolgáltatással kapcsolatban, míg 76 illetve 83 százalékuk esetében ez még nem történt meg a közüzemi szolgáltatásokkal kapcsolatban, miközben vélt sérelmekről beszámoltak. Ilyen ügyek kapcsán panaszos levelet 2 százalékuk írt már, e-mailen, interneten pedig mindössze 1 százalékuk reklamált.

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.

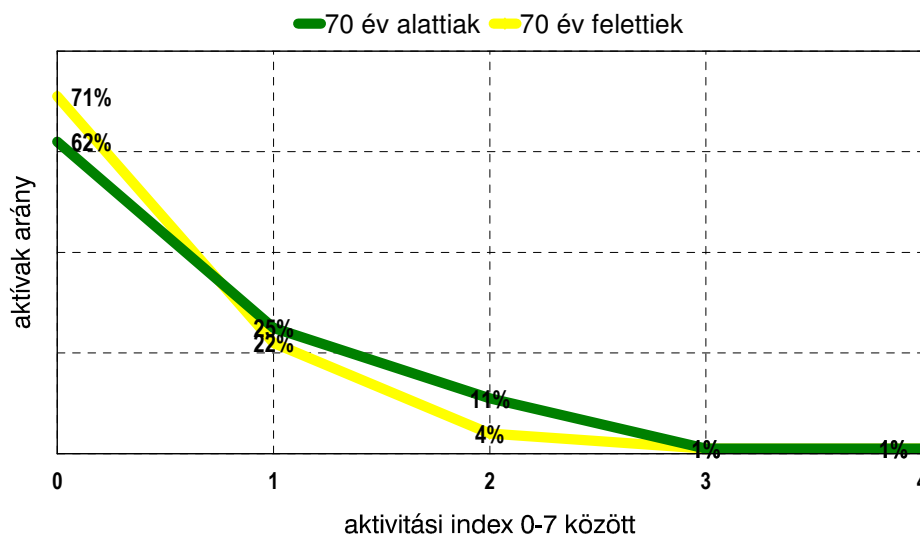
Összesítve a válaszokat meghatározható egy sajátos fogyasztói aktivitás-index, melynek értéke 0-7 közötti tartományban mozoghat, ahol a 0 azokat jelöli, akik egyáltalán nem kerestek még megoldást fogyasztói panaszukra, a 7 pedig azt jelenti, ahol mind a 7 féle eszközt igénybe vették már (e-mail, telefon, személyes, írott panasz, szervezethez fordult, állami hatósághoz fordult, jogi útra terelte az ügyet). Ennek átlaga országos szinten a célcsoportban 0,46 pont, mely elfedi azonban azt a tényt, hogy

az iskolázottabbak, a 70 éven aluliak és a keleti régiókban élők sokkal aktívabbak fogyasztói jogaik érvényesítésében.

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

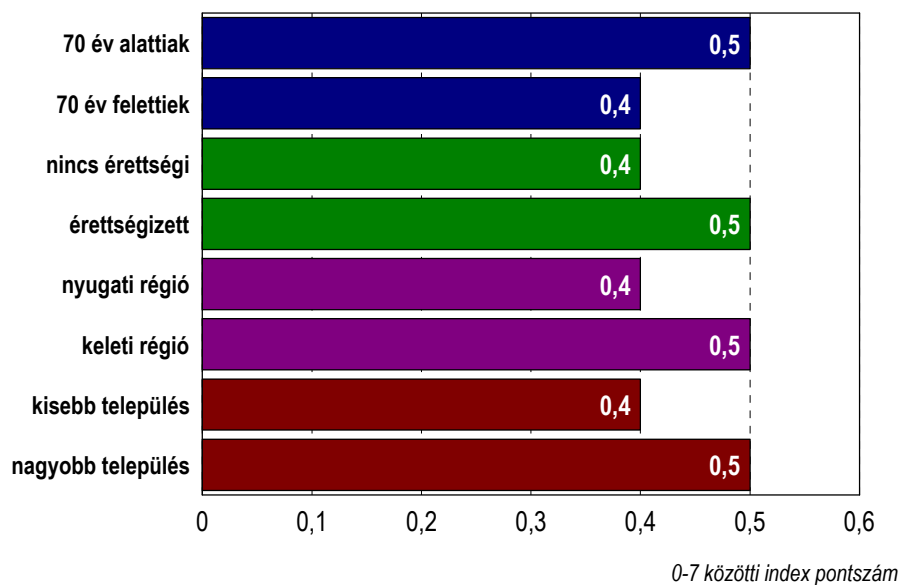


### Aktivitás reklamációban, jogorvoslatban



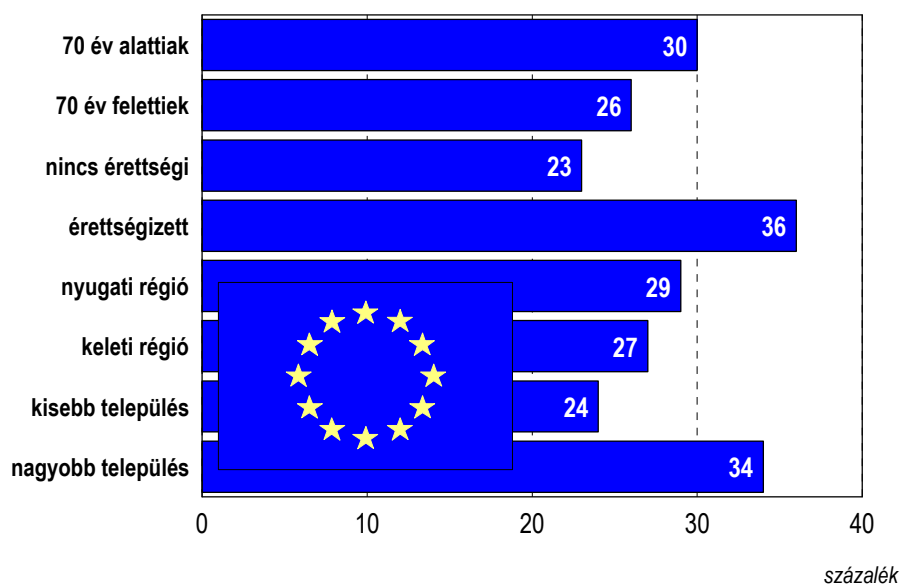
Az adatok alapján ezeket a közüzemi szolgáltatásokkal kapcsolatos reklamációs ügyeket a nyugdíjasok 68 százaléka teljes mértékben el tudta intézni, 23 százalékuk részben, míg 8 százalékuk volt sikertelen a probléma orvoslásában.

### Aktivitás a jogorvoslat keresésében



Az Európai Unió támogatásával több fogyasztóvédelmi program is zajlik az országban, erről a konvergencia régióban élő idős emberek 28 százaléka hallott már, ami jó aránynak tekinthető. Jellemző eltérések e kérdés mentén is tapinthatók, a nagyobb településen élő és az iskolázottabbak nagyobb arányban hallottak arról, hogy az Európai Unió támogat fogyasztóvédelmi programokat Magyarországon. 26 százalékuk szerint az uniós támogatások hatására a hazai fogyasztóvédelem helyzete egyértelműen javul, 26 százalékuk szerint nem változik, és 44 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?

