

A közüzemi szolgáltatásokkal kapcsolatos fogyasztóvédelmi problémák Fejér megyében

- Kutatási beszámoló -

A kutatásra a TÁMOP-5.5.6-08/2-2008-0003 projekt
keretén belül került sor,
megvalósítását az Európai Szociális Alap támogatta



Echo Innovációs Műhely
H-8000 Székesfehérvár, Tobak u. 17.
Tel: (22) 502-276 Fax: (22) 379-622
Mail: projekt@echosurvey.hu

Echo Innovációs Műhely
2009. július 18.

Jelen beszámoló további felhasználásához lépjen kapcsolatba az Echo Innovációs Műhellyel.

A tanulmány kéziratnak minősül, hivatkozni ennek figyelembevételével a feltüntetett szerzők, annak hiányában a beszámolót jegyző szervezet engedélyével lehet.

A kutatáshoz kapcsolódó adatbázis és módszertani anyagok az Intézetnél történt regisztráció után szintén elérhetők.

Javaslatait, észrevételeit, szakmai megjegyzéseit is szívesen várjuk a következő címen:

Echo Innovációs Műhely
Echo Survey Szociológiai Kutatóintézet
8000 Székesfehérvár, Tobak u. 17.
Tel: +36 (22) 502-276
Fax: +36 (22) 379-622
www.echosurvey.hu
info@echosurvey.hu

Tartalomjegyzék

1. A kutatás háttere	4.o.
2. Módszertan	4.o.
3. Közüzemi szolgáltatók iránti bizalom és elégedettség	5.o.
4. Tájékozottság a közüzemi szolgáltatásokról	9.o.
5. Fogyasztói sérelmek a közüzemi szolgáltatásokkal kapcsolatban	14.o.
6. Vélemények a fogyasztóvédelem intézményeiről	17.o.
7. Fogyasztói típusok Fejér megyében	21.o.
8. Részletes adatok	23.o.

1. A kutatás háttere

A Székesfehérvári Fogyasztóvédelmi Egyesület az Új Magyarország Fejlesztési Terv Társadalmi Megújulás Operatív Programjában „Tudástranszfer és kapacitásfejlesztés Fejér megyében a fogyasztóvédelem társadalmasítására” címen pályázatot nyert. A program az Európai Szociális Alap támogatásával valósul meg, amelynek része Fejér megye lakossága körében primer kutatási projektek megvalósítása is a fogyasztóvédelem területén.

A program keretén belül kutatóintézetünk 2009. júniusában telefonos kutatást végzett Fejér megye felnőtt lakossága körében a közüzemi szolgáltatásokkal kapcsolatos tapasztalatokról illetve fogyasztóvédelmi problémákról. A kutatás során kíváncsiak voltunk arra, hogy a lakosok mennyire bíznak és mennyire elégedettek a közüzemi szolgáltatókkal, milyen fogyasztói sérelmek érték őket az általuk nyújtott szolgáltatások során, illetve mennyire vannak tisztában azzal, hogy fogyasztóvédelmi problémáikkal milyen szervezetekhez fordulhatnak. Jelen kutatási beszámoló ennek a kutatásnak az eredményeit foglalja össze.

2. Módszertan

Az Echo Innovációs Műhely Echo Survey Szociológiai Kutatóintézete reprezentatív telefonos kutatást végzett Fejér megye felnőtt lakossága körében 2009. június 27 és július 5. között az emberek fogyasztóvédelmi problémáiról a közüzemi szolgáltatók vonatkozásában.

A telefonos kutatás során 300 fő válaszolt a feltett kérdésekre, a válassz megtagadásokból fakadó kismértékű torzulásokat többszempontú matematikai súlyozás segítségével korrigáltuk. A beszámolóban közölt adatok településméret, kor és nem szerint reprezentálják Fejér megye felnőtt lakosságát. A mintavételi hiba jelen kutatás esetén +/- 5 százalék. A kérdőívből kinyerhető empirikus adatokat kódolás után számítógépen rögzítettük és ellenőriztük. Az adatelemzést SPSS programmal végeztük.

3. Közüzemi szolgáltatók iránti bizalom és elégedettség

A kutatás során többféle szempont alapján vizsgáltuk az emberek közüzemi szolgáltatókkal való kapcsolatát, így a szolgáltatókkal kapcsolatos bizalmat és 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 kereti 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 közüzemi szolgáltatók közül a leginkább a szennyvízszolgáltatókban bíznak a Fejér megyei lakosok, a megkérdezettek 40 százaléka mondta, hogy teljes mértékben és további 51 százaléka, hogy nagyobb részben megbízik saját szennyvíz szolgáltatójában. A szemétszállítással foglalkozó cégekben már kevesebben bíznak, azonban az emberek valamivel több mint 80 százaléka még mindig inkább pozitív véleményt fogalmazott ezekkel kapcsolatban. A Fejér megyében kéményseprői feladatokat ellátó Kémény Zrt-vel és az ivóvíz-szolgáltatókkal (Fejérvíz; Dunaújvárosi Víz-, Csatorna-, Hőszolgáltató Kft.) az emberek hasonló arányban bíznak, a lakosok 34 százaléka teljesen, 48 százaléka nagyobb részben megbíznak, míg 18 százaléka inkább negatív véleménnyel vannak ezekről a közüzemi szolgáltatókról. A megyében a villamos energia és gázellátásért felelős EON vállalatcsoportban az emberek 75-80 százaléka alapvetően megbízik, azonban a gázszolgáltatás kapcsán a lakosok egynegyede, az áramszolgáltatás során a fejér megyeiek egyötöde csak kisebb részben vagy egyáltalán nem bízik az EON-ban. Ennél nagyobb bizalmatlanságot a távhőszolgáltatás vizsgálata során tapasztaltunk, a lakosok 30 százaléka inkább nem bízik saját távhő szolgáltatójában (Széphő, Mór hő, Dunaújvárosi Hőszolgáltató Kft.), és 70 százaléka fogalmazott velük kapcsolatban a bizalom kapcsán pozitív véleményt.

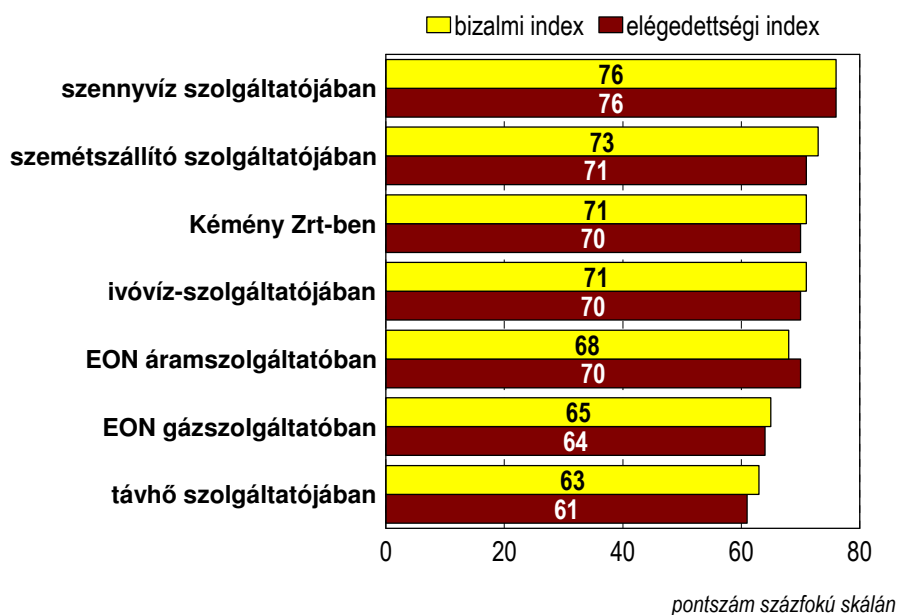
A kapott válaszokat százfokú skálára számolva (a bizonytalan válaszokat kivéve az elemzés alól) meghatározható az egyes szolgáltatók lakossági bizalom-indexe. Ezek alapján megállapítható, hogy alapvetően mindegyik szolgáltatóban bíznak az emberek, a 60 pont feletti értékek egyértelműen bizalmat fejeznek ki. Ezek közül is leginkább a szennyvíz- és szemétszállító-szolgáltatók, a Kémény

Zrt. és az ivóvíz szolgáltatók felé tanúsítanak az emberek bizalmat, és ezeket követik valamelyest kisebb mértékben az EON szolgáltatói, illetve a távhő szolgáltatók.

Az egyes demográfiai változók mentén vizsgálva az egyes szolgáltatók bizalom-indexének alakulását kirajzolódik egy-két sajátos tendencia. A szemétszállítóknak és a Kémény Zrt-ben jellemzően jobban bíznak a nők, mint a férfiak. Az életkor szerint vizsgálva a kérdést összességében megállapítható, hogy szinte minden szolgáltatóval inkább az idősebbek elégedettebbek, egyedül a szennyvíz szolgáltatóknál látható eltérés, ezzel kapcsolatban a fiatalabbak mutatnak nagyobb bizalmat.

Az iskola végzettség emelkedésével meredeken nő a bizalmatlansági arány, legnagyobb mértékben az érettségizettek bíznak a fenti szolgáltatókban.

Index-értékek



Az egyes szolgáltatókban való bizalom mellett fontos kérdés, hogy a megyei lakosok mennyire vannak megelégedve ezekkel a szolgáltatókkal és az általuk nyújtott szolgáltatásokkal. Összességében megállapítható, hogy az emberek alapvetően minden szolgáltatóval elégedettek, nagy eltérések a korábban tárgyalt bizalom és elégedettség között nem tapasztalhatóak. A fejér megyei lakosok leginkább a szennyvízszolgáltatással elégedettek, az emberek 86 százaléka teljesen vagy nagyrészt meg van ezzel elégedve, és hasonló módon a

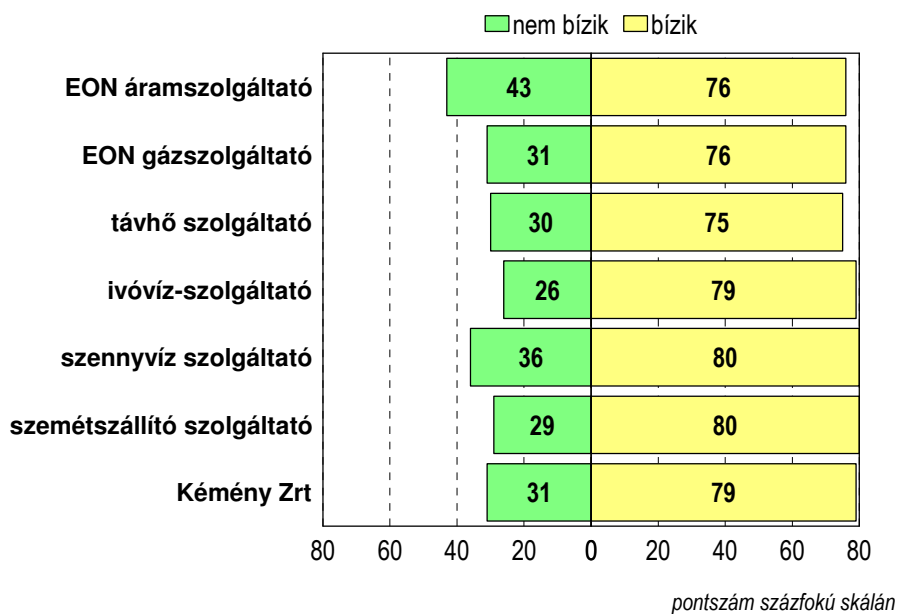
lakosok több 80 százaléka pozitív véleménnyel van az áramszolgáltatásról, a kéményseprői és az ivóvíz-szolgáltatásról. Legkevésbé a távhőszolgáltatással vannak megelégedve a lakosok, egyharmaduk kifejezetten negatív véleményen van ezzel kapcsolatban, és ebből 8 százalék pedig egyáltalán nem elégedett a településén lévő hőszolgáltatással.

Az egyes dimenziók szerint vizsgálva az elégedettségi szintet megállapítható, hogy az áram-, gáz- és távhőszolgáltatással valamelyest a férfiak elégedettebbek, míg az összes többi szolgáltatásnál ellentétes módon ők a kritikusabbak, és azokkal inkább a nők vannak megelégedve. Ahogy a bizalmi indexnél is láthattuk, a kor emelkedésével nő az egyes szolgáltatásokkal kapcsolatos elégedettségi szint is, ez alól egyedül a szennyvízszolgáltatás a kivétel, az összes korcsoport közül ezzel a 18-34 év közöttiek vannak a legjobban megelégedve. Az iskolai végzettség és a településtípus szignifikáns módon nem határozza meg a szolgáltatásokkal kapcsolatos elégedettséget.

Az elégedettségi szintet valószínűleg nagyban befolyásolja az is, hogy az emberek egyáltalán bíznak-e az adott szolgáltatóban. Ennek kiderítése érdekében elemeztük az elégedettségi indexek alakulását a lakosok között aszerint, hogy bíznak-e vagy nem bíznak a szolgáltatóban. Ahogy a lenti ábrán is látható, akik nagyrészt bíznak a szolgáltatókban, azok az emberek nagymértékben elégedettek is a szolgáltatásokkal, ellentétben a bizalmatlan fogyasztókkal, akik egy szolgáltató esetében sem vannak megelégedve az általuk nyújtott szolgáltatásokkal.

Természetesen fordítva is igaz az állítás, azok az emberek, akik kevésbé elégedettek a szolgáltatókkal, azok kevésbé is bíznak bennük, és minél elégedettebbek egy szolgáltatással, annál jobban bíznak is az azt nyújtó szolgáltatóval.

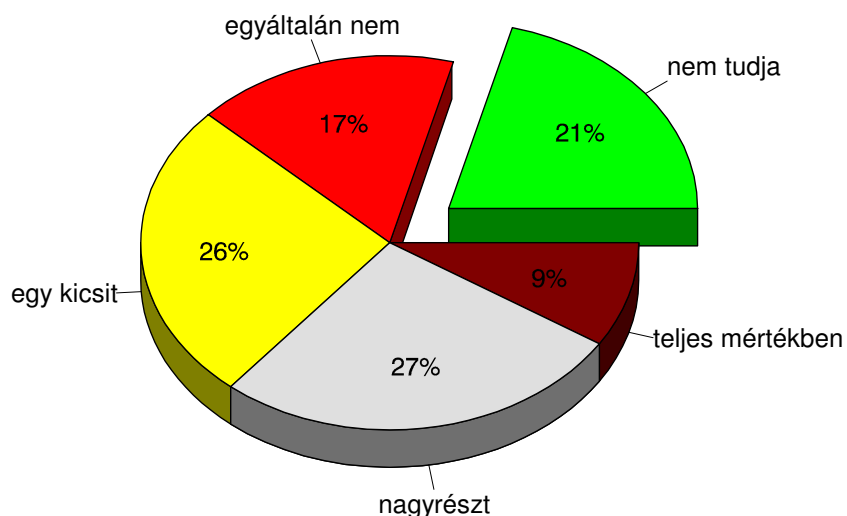
Elégedettségi index a bizalmatlansági szint alapján



A lakosok abban is megosztottak, hogy az egyes közüzemi szolgáltatók mennyire törődnek az ügyfeleikkel. A válaszolók egyötöde nem tudott véleményt formálni e kérdésben, 43 százalékuk inkább negatívan, 36 százalékuk pedig inkább pozitívan nyilatkozott.

Jellemző, hogy a nők, a magasabb iskolai végzettséggel rendelkezők, a idősebbek és a falvakban élők magasabb arányban nyilatkoztak úgy, hogy szerintük a közüzemi szolgáltatók teljesen vagy nagyrészt törődnek az ügyfeleikkel, míg az érettségizett és városokban élő lakosok közel fele inkább kiszolgáltatottnak érzi magát.

A közüzemi szolgáltatók mennyire törődnek az ügyfeleikkel?

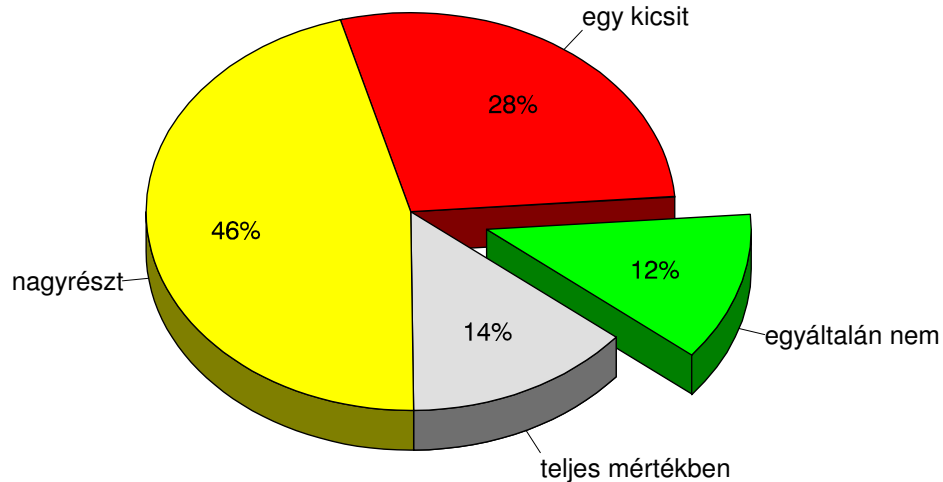


4. Tájékozottság a közüzemi szolgáltatásokról

A közüzemi szolgáltatások is sok más dologhoz hasonlóan állandó változásokon mennek át, időről időre a törvényi jogszabályok és háttérrendszer is változik, ami a szolgáltatóknál is újabb és újabb módosításokat tesz kötelezővé, azonban a fogyasztók számára ezek nem minden esetben követhetőek nyomon. Ezekhez a kötelező változásokhoz járulnak hozzá még a szolgáltatási struktúrák változása, az új számlarendszerek és új számlaképek bevezetése, esetleg új szolgáltató megjelenése. Ezekről a legtöbb esetben a fogyasztó két úton kaphat információkat: vagy a szolgáltató ad részletes tájékoztatást a legújabb változásokról, vagy pedig az állampolgár az ügyintézők kapcsán saját tapasztalata alapján ismeri meg az új rendszereket.

Mindezzel kapcsolatban elmondható, hogy Fejér megyében mindössze a lakosok 14 százaléka érzi magát teljes mértékben tájékozottnak a közüzemi szolgáltatásokkal kapcsolatban, s azok aránya, akik úgy érzik nagyrészt képen vannak 46 százalék, míg a lakosok kétötöde csak egy kicsit, vagy egyáltalán nem tartja magát tájékozottnak.

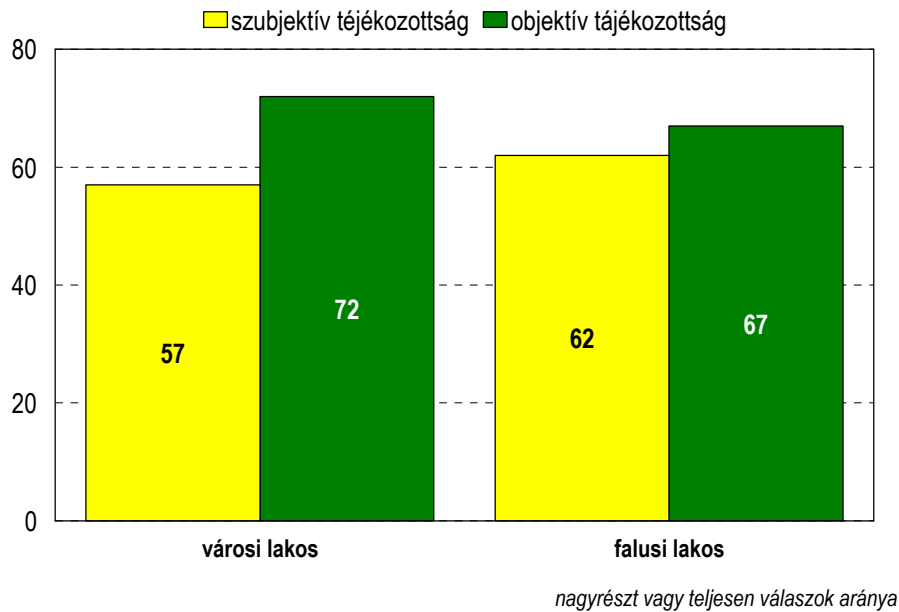
Mennyire érzi magát tájékozottnak a közüzemi szolgáltatásokkal kapcsolatban?



Jellemző, hogy a nők, a középkorúak, a diplomások és a falvakban élők az átlagnál jóval tájékozottabbnak tartják magukat a közüzemi szolgáltatásokkal kapcsolatban. Az is kimutatható, hogy a tájékozottság és a bizalom nem független egymástól. Azok, akik tájékozottabbak sokkal jobban bíznak az egyes közüzemi szolgáltatókban (71-79 pont), mint azok, aki tájékozatlannak tartják magukat (51-71 pont), különösen igaz ez a villamos energia-, gáz- és távhőszolgáltatás esetében.

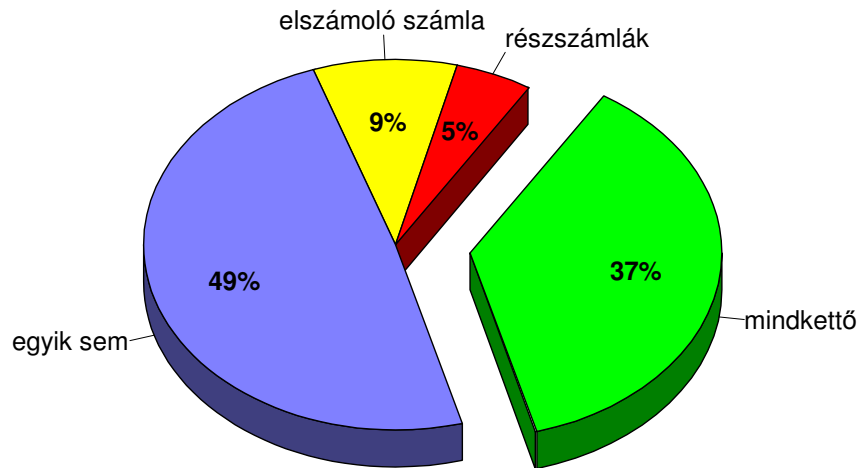
A szubjektív tájékozottság mellett objektív tényezőket is vizsgáltunk, megkérdeztük többek közt azt is a lakosoktól, hogy mennyire jellemző rájuk, hogy a közüzemi számlákat az elejétől a végéig részletesen átnézik. A kapott válaszok alapján, meglepően sokan, 32 százalék nyilatkozott úgy, hogy teljes mértékben végig olvas mindent, s további 37 százalék is nagyrészt átolvassa a dokumentumokat, miközben 31 százalékukra ez csak kis mértékben vagy egyáltalán nem jellemző. Kimutatható, hogy e tekintetben inkább a nők, az idősebbek és a képzetlenebbek tűnnek alaposabbnak.

Tájékozottsági mutatók



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 Fejér megyében lakó felnőttnek gondot okoznak a számlák értelmezése. Az emberek 5 százaléka számára inkább az év folyamán kiküldött részszámlák áttekintése okoz nehézséget, 9 százalékuknak inkább az év folyamán egyszeri alkalommal kiküldött éves elszámoló számla, míg 37 százalék mindkettő számla értelmezésével sokszor kemény harcot vív. A lakosok másik fele – 49 százalék – bevallása szerint egyik számlával sincsen gond, számukra mindkettő érthető és átlátható. Az utóbbi csoportba főleg a férfiak és a fiatalok tartoznak.

Ön számára melyik számlatípus értelmezése okoz nehézséget?



A fogyasztók tájékozottsági szintjét nagyban meghatározza az is, hogy az egyes közüzemi szolgáltatók milyen formában és mértékben tájékoztatják ügyfeleiket, és ez a tájékoztatás az állampolgárok számára mennyire érthető. A fejér megyében élő felnőtt lakosság többsége szerint érthető a szolgáltatók által nyújtott tájékoztatás, 13 százalékuk szerint teljes mértékben, további 46 százalékuk pedig nagyrészt érthetőnek véli az információkat, azonban 29 százalékuk kisebb részben, és minden 8 lakos pedig egyáltalán nem érti meg a tájékoztatást. A tájékoztatás során nyújtott információk leginkább a férfiak, a diplomások és a városban élők számára érthetőek kevésbé, ami mögött feltételezhetően az van, hogy ők több és mélyebb szintű tájékoztatást igényelnének.

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, minden második ember már

kipróbálta a telefonos ügyfélszolgálatot, és a fejér megyeiek 40 százaléka már felkeresett személyes ügyfélszolgálatot a közüzemi szolgáltatóknál. Az új típusú online ügyfélszolgálat használata még nem elterjedt, az emberek közel 80 százaléka még egyáltalán nem használta ki a technika nyújtotta előnyöket.

A 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 férfiak, a fiatalabbak, a képzettebb és városokban élő csoportok használják, míg a személyest inkább a nők és az idősebb generációk tagjai.

Mennyire elégedett a közüzemi szolgáltatók különböző típusú ügyfélszolgálatával?

	teljesen	nagyobb részben	kisebb részben	egyáltalán nem	nem használta még
személyes ügyfélszolgálat	15	15	5	6	59
telefonos ügyfélszolgálat	14	14	9	16	47
internet alapú online ügyfélszolgálat	10	8	1	2	79

százalékos megoszlás

Sok szolgáltató a fogyasztók megtartása érdekében gyakran megtévesztően tájékoztatja ügyfeleit a szolgáltató váltással kapcsolatban, ezért sok ember nincs is tisztában azzal, hogy adott szolgáltatóját lecserélheti egy másikra. A fejér megyei lakosok majdnem egyharmada – 30 százalékuk - nem is hallott ilyen lehetőségről, nem tudja, hogy van lehetősége szolgáltató váltásra bizonyos területeken, ha esetleg nincs megelégedve jelenlegi szolgáltatójával. Azok aránya, akik tudatában vannak ennek, a lakosok 70 százaléka, akik főleg a férfiak, a középkorúak, a diplomás és a városban élő emberek közül kerülnek ki nagyobb számban.

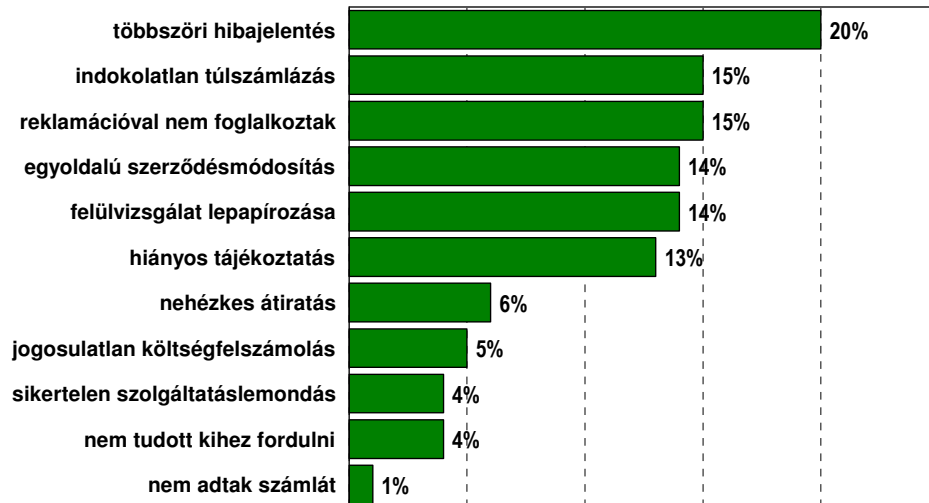
5. Fogyasztói sérelmek a közüzemi szolgáltatásokkal kapcsolatban

A telefonos kutatás során kíváncsiak voltunk arra, hogy Fejér megye lakossága körében milyen fogyasztói sérelmek fordultak elő, illetve melyek azok, amelyekkel nagyobb gyakorisággal találkoztak a különböző közüzemi szolgáltatások során.

A leggyakoribb fogyasztói sérelemként a közüzemi szolgáltatókkal kapcsolatban a lakosok azokat a helyzeteket említették, amikor meghibásodás esetén többször be kellett jelenteni a hibát, míg a szolgáltató megoldotta problémát. Ilyen esetek a lakosok egyötödével előfordult már. Tipikus problémákként élték meg az emberek 15-15 százaléka azt, hogy egyes szolgáltatásokat indokolatlanul túlszámláztak, illetve reklamált egy közüzemi szolgáltatónál, de a cég nem foglalkozott érdemben az ügygel. Minden hetedik emberrel előfordult már élete során, hogy közüzemi szolgáltatója egyoldalúan módosította a köztük fennálló szerződést, vagy a kötelező éves felülvizsgálatot a szakemberek nem végezték el, hanem csak lepapírozták. A fejér megyei felnőtt lakossága 13 százaléka szerint szerződéskötéskor a tájékoztatás nem volt teljes körű, illetve 6 százaléknak a szolgáltatói szerződés átíratása ütközött nehézségekbe.

A fentiekén 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.

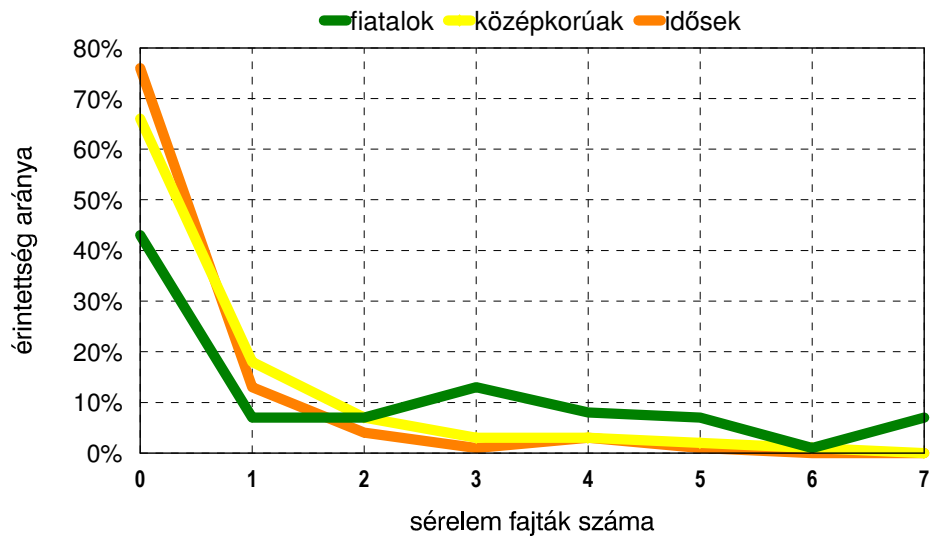
Fogyasztói sérelmek előfordulási aránya a közüzemi szolgáltatásokban



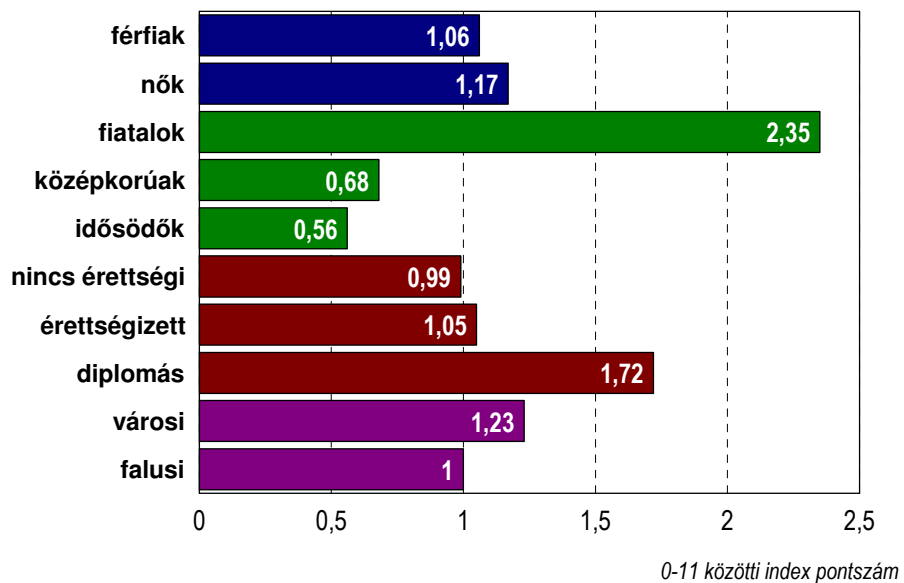
"igen" válaszok aránya

Összesítve a fogyasztói sérelmeket meghatározható egy sajátos probléma-index, 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 megyei szinten 1,12 pont, mely elfedi azonban azt a tényt, hogy a nők, a városi lakosok és a fiatalok (akik a legintenzívebbek a közüzemi szolgáltatások fogyasztásában) az átlagnál kitettebbek a fogyasztói sérelmeknek.

Fogyasztói sérelem index megoszlása a közüzemi szolgáltatásokban



Sérelem-index a közüzemi szolgáltatásokban az egyes társadalmi csoportokban



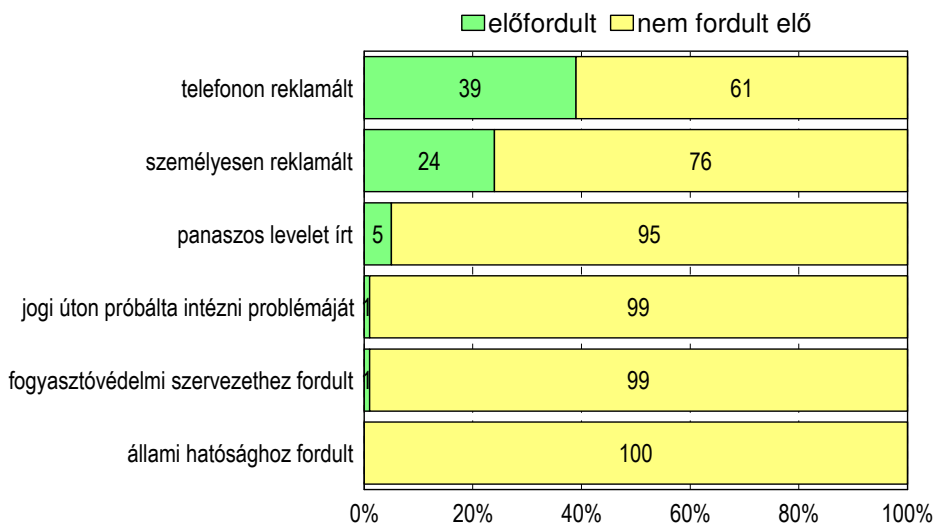
6. Vélemények a fogyasztóvédelem intézményeiről

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

A megyében élők egynegyede reklamált valaha is életében személyesen, és 39 százalékuk pedig telefonon keresztül, míg 61-76 százalékuk esetében ez még nem történt meg a közüzemi szolgáltatásokkal kapcsolatban, miközben vélt sérelmekről beszámoltak. Ilyen ügyek kapcsán panaszos levelet minden huszadik állampolgár fogalmazott meg, jogi úton pedig szinte senki nem intézte problémáját.

A fogyasztóvédelmi szervezetekhez mindössze a lakosok 1 százaléka fordult közüzemi szolgáltatókkal kapcsolatos problémájával, leginkább egy-egy alkalommal.

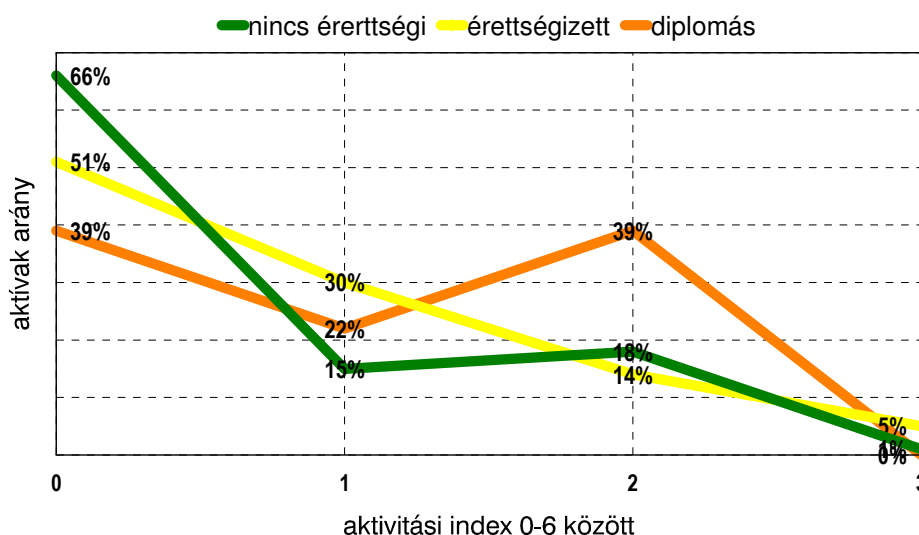
Előfordult-e már Önnek?



Alcsoportonként vizsgálva a fenti kérdéseket megállapítható, hogy telefonon és személyesen főleg a városokban élő magasan iskolázott személyek reklamálnak, míg fogyasztóvédelmi szervezetekhez inkább az érettségivel rendelkező lakosok fordulnak nagyobb arányban. A nemek szempontjából nem mutatható szignifikáns különbség, azonban életkor alapján inkább a fiatalok aktívabbak fogyasztói jogaik gyakorlásában.

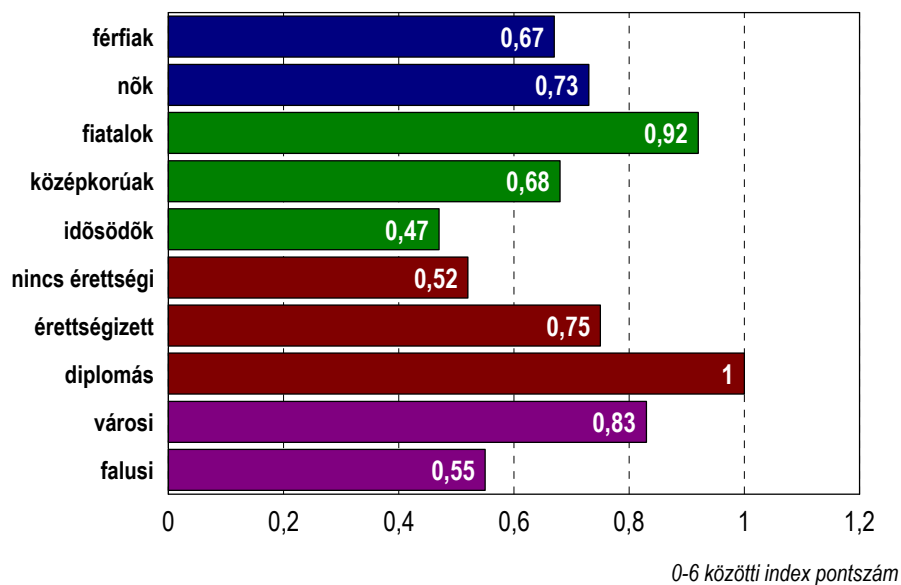
Összesítve a válaszokat meghatározható egy sajátos fogyasztói aktivitás-index, melynek értéke 0-6 közötti tartományban mozoghat, ahol a 0 azokat jelöli, akik egyáltalán nem kerestek még megoldást fogyasztói panaszukra, a 6 pedig azt jelenti ahol mind a 6 féle eszközt igénybe vették már (telefon, személyes, írott panasz, szervezethez fordult, állami hatósághoz fordult, jogi útra terelte az ügyet). Ennek átlaga megyei szinten 0,7 pont, mely elfedi azonban azt a tényt, az iskolázottabbak sokkal aktívabbak fogyasztói jogaik érvényesítésében, s tudatosabbak a fiatalabb generációk tagjai.

Aktivitás reklamációban, jogorvoslatban



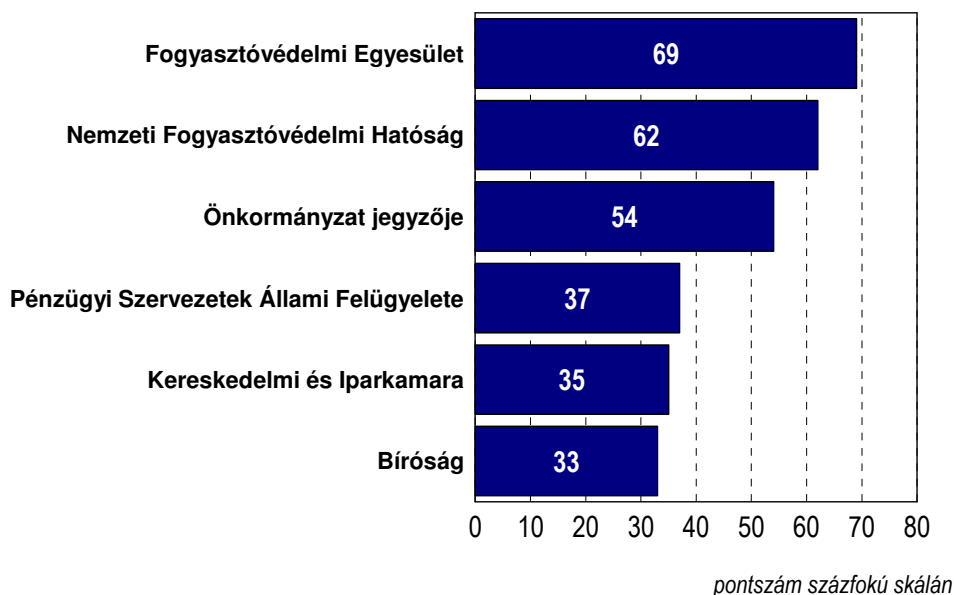
Kíváncsiak voltunk arra, hogy akik reklamáltak a közüzemi szolgáltatásokkal kapcsolatban, azoknak sikerült-e elintézni problémájukat. Mivel leginkább az emberek telefonon és személyesen teszik meg panaszukat, alapvetően ebben a kérdésben is ezen ügyek folyamatát vizsgáltuk. Azon fejeér megyei lakosok, akik ilyen úton reklamáltak ügyeikben, 60-66 százalékuk számolt be arról, hogy sikerült elintézni problémáját, míg az emberek 34-40 százaléka mondta azt, hogy reklamációját követően sem sikerült megoldani a problémáját a szolgáltatóval való együttműködés során.

Aktivitás a jogorvoslat keresésében az egyes társadalmi csoportokban



Az emberek a fogyasztói jogaik védelme érdekében az egyes intézményeknek és szervezeteknek különböző mértékű szerepet tulajdonítanak általában, nincs ez másként a közüzemi szolgáltatások területén sem. A fejér megyei lakosok szerint a legnagyobb szerepe a Fogyasztóvédelmi Egyesületnek és a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságnak van a közüzemi szolgáltatások esetében a fogyasztók jogainak védelme során, ezeket követi az önkormányzati jegyzők. Az állampolgárok a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének, a Kereskedelmi és Iparkamaráknak illetve a bíróságoknak jóval kevesebb szerepet tulajdonítanak, a többség szerint gyakorlatilag ezek a szereplők nagyon kevés segítséget tudnak nyújtani ilyen jellegű problémák megoldásában.

Az egyes szervezetek vélt szerepe a közüzemi szolgáltatásokkal kapcsolatos fogyasztói jogok érvényesítésében



A fiatal korosztályba tartozó lakosok és a férfiak tulajdonítanak nagyobb jelentőséget az említett szereplőknek, míg általánosságban az idős emberek szerint inkább kevés szerepe van ezeknek a szervezeteknek a fogyasztói jogok védelme területén. Megfigyelhető az is, hogy a vidékiek nagyobb szerepkört gondolnak a jegyzőknek és a hatósági szereplőknek is, mint városi társaik.

Ön szerint a közüzemi szolgáltatásokkal kapcsolatban kinek mekkora szerepe lenne a fogyasztók jogainak védelmében?

	teljesen	nagyobb részben	kisebb részben	egyáltalán nem	nem tudja
Fogyasztóvédelmi Egyesület	29%	29%	8%	8%	26%
Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság	21%	33%	9%	11%	26%
Önkormányzat jegyzője	20%	17%	18%	14%	31%
Bíróság	11%	9%	12%	31%	37%
Kereskedelmi és Iparkamara	8%	11%	18%	25%	38%
Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete	6%	19%	15%	24%	36%

7. Fogyasztói típusok Fejér megyében

A kutatás során rögzített fogyasztói indikátorok komparatív elemzése során alkotott indexek alapján meg lehet határozni a fogyasztói csoportok típusait a fogyasztóvédelem tekintetében. Az eljárás során a korábban bemutatott indexeket vettük klaszterképző input változónak melyeket először standardizáltunk (egységnyi szórású, nulla átlagú változóvá transzformáltunk, annak érdekében, hogy a különböző mérési terjedelmű (0-100 fokú skála, 0-10 közötti vagy 0-6 közötti indexek) indexek egymással összehasonlíthatóak legyenek. Ezek után az indexeket ún. k-means klaszterezésbe vonva, az egymáshoz hasonló indikátorokkal bíró személyeket próbáltuk statisztikailag összetartozó csoportokba rendezni.

Az eljárás eredményeként a válaszadókat három, jól elkülöníthető csoportba tudtuk sorolni. Az első klaszterbe azok kerültek, akiket fogyasztói sérelem gyakrabban éri őket, igyekeznek aktívak lenni a jogorvoslatban, azonban nem tájékozottak. Ez az öntudatos fogyasztói csoport alkotja a minta közel egyötödét. Jellemzően fiatal, alacsonyabb iskolai végzettségű nőkről van szó.

Indikátor	1. klaszter	2. klaszter	3. klaszter	
	Öntudatosak	Veszélyeztetettek	Passzívak	F teszt
Közüzemi szolgáltatóval való elégedettség	-,30314	,58694	-,82167	89,100**
Fogyasztói sérelemnek való kitettség	1,79067	-,41229	-,35948	325,339**
Bizalom index	-,47765	,54882	-,65529	65,812**
Aktivitás a jogorvoslatban	1,31485	-,22294	-,38503	86,275**
Tájékozottság	-,85130	,60044	-,55759	100,688**
	18 %	53 %	29 %	

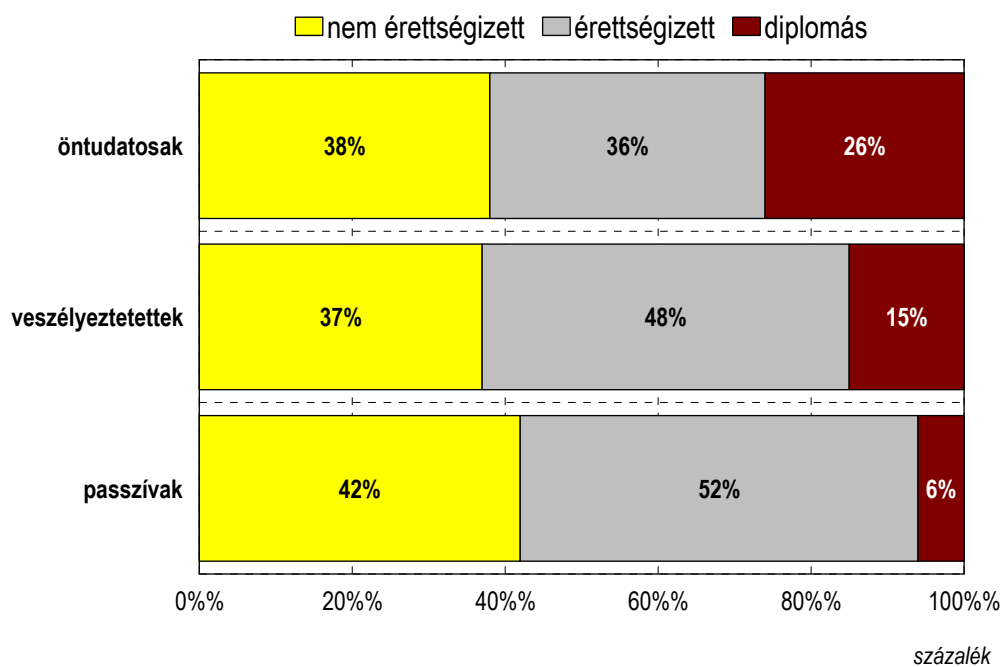
*p<.05 **p<.001

A második csoportba azok kerültek, akiket kevésbé ér fogyasztói sérelem, erősen bíznak a szolgáltatókban és elégedettek is velük, ám fogyasztói jogaik érvényesítésében passzívak, miközben önmagukat tájékozottnak tekintik. Az emberek 53 százaléka ide sorolható a megyében, ők jellemzően a veszélyeztetettek. Jellemzően középkorú, érettségizett nőkről van szó.

A harmadik csoport tagjai kifejezetten bizalmatlanok a közüzemi szolgáltatókkal szemben és elégedetlenek is velük. A lakosok 29 százaléka ide sorolható, a közüzemi szolgáltatási piac és a kapcsolódó sérelmek

vonatkozásában passzív. Jellemzően képzetlenek, többségében a megye falusi térségeiben élő férfiak.

Fogyasztói típusok képzettség szerinti megoszlása



8. Részletes adatok

Mennyire bízik Ön az alábbi közüzemi szolgáltatókban?

1. EON áramszolgáltatóban
2. EON gázzszolgáltatóban
3. távhő szolgáltatójában (Széphő, Mórható, Dunaújvárosi)
4. ivóvíz-szolgáltatójában (Fejérvíz, Dunaújvárosi)
5. szennyvíz szolgáltatójában
6. szemétszállító szolgáltatójában
7. Kémény Zrt-ben (kéményseprők)

Változó	Kategória	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.
Nem	férfi	69	65	65	70	76	71	70
	nő	67	65	60	72	77	76	72
Korcsoport	18-34 év	68	67	61	70	83	75	73
	35-59 év	65	61	60	69	72	72	69
	60 év és idősebb	73	72	71	75	76	75	73
Iskolai végzettség	nincs érettségi	66	65	68	73	78	76	69
	érettségizett	70	67	60	73	77	74	75
	diplomás	65	58	64	60	72	65	65
Település	városi	70	64	61	68	75	72	69
	falusi	66	67	67	74	78	75	73

Bizalmi index százfokú skálán

Mennyire elégedett az alábbi közüzemi szolgáltatókkal?

Változó	Kategória	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.
Nem	férfi	71	65	63	68	74	68	69
	nő	69	63	60	72	78	74	71
Korcsoport	18-34 év	69	60	59	68	81	71	70
	35-59 év	69	63	58	68	72	69	69
	60 év és idősebb	73	71	72	77	77	76	73
Iskolai végzettség	nincs érettségi	69	64	62	72	75	75	68
	érettségizett	70	65	61	71	75	70	73
	diplomás	73	60	64	63	81	67	69
Település	városi	71	64	63	69	77	69	71
	falusi	69	64	57	71	74	73	70

Elégedettségi index százfokú skálán

Tájékozottnak érzi magát a közüzemi szolgáltatásokkal kapcsolatban?

Változó	Kategória	Inkább igen	Inkább nem
Nem	férfi	58	42
	nő	60	40
Korcsoport	18-34 év	45	55
	35-59 év	68	32
	60 év és idősebb	59	41
Iskolai végzettség	nincs érettségi	50	50
	érettségizett	65	35
	diplomás	66	34
Település	városi	57	43
	falusi	62	38

sorszázalékos megoszlás

Mennyire tartja érthetőnek a szolgáltatók által nyújtott szolgáltatást?

Változó	Kategória	teljes mértékben	nagy-részt	egy kicsit	egyáltalán nem
Nem	férfi	16	40	32	12
	nő	9	52	27	12
Korcsoport	18-34 év	14	55	23	8
	35-59 év	12	41	32	15
	60 év és idősebb	15	45	30	10
Iskolai végzettség	nincs érettségi	19	43	30	8
	érettségizett	10	50	28	12
	diplomás	8	42	30	20
Település	városi	7	45	35	13
	falusi	20	47	22	11

A válaszok sorszázalékos megoszlása

Előfordultak-e Önnel vagy valamely családtagjával az alábbi fogyasztói sérelmek?

1. meghibásodás esetén többször be kellett jelenteni a hibát, míg megoldotta a problémát a szolgáltató
2. javítás vagy hibaelhárítás során a szakemberek nem adtak számlát
3. hibaelhárítás, javítás során olyan költségeket számítottak fel, amire Ön szerint a szolgáltató nem volt jogosult
4. a szolgáltató egyoldalúan módosította a szerződést
5. nem végezték el az éves kötelező felülvizsgálatot, csak lepapírozták

Változó	Kategória	1.	2.	3.	4.	5.
Nem	férfi	17	2	6	14	11
	nő	23	2	5	14	16
Korcsoport	18-34 év	43	-	13	28	35
	35-59 év	12	2	2	9	6
	60 év és idősebb	8	2	1	6	4
Iskolai végzettség	nincs érettségi	13	1	6	11	12
	érettségizett	18	1	5	11	18
	diplomás	42	2	2	30	8
Település	városi	20	1	5	18	14
	falusi	21	2	6	9	14

„Előfordult” válaszok százalékos aránya

Folytatás...

6. szeretett volna egy közüzemi szolgáltatást lemondani, de nem engedték
7. szerződéskötéskor a tájékoztatás nem volt teljes körű
8. szolgáltatói szerződés átíratása nehézségekbe ütközött
9. reklamált egy közüzemi szolgáltatónál, de a cég nem foglalkozott az ügygel
10. reklamálni szeretett volna, de nem tudott kihez fordulni a cégnél
11. indokolatlan túlszámlázás

Változó	Kategória	6.	7.	8.	9.	10.	11.
Nem	férfi	6	12	4	18	1	16
	nő	3	15	7	12	7	14
Korcsoport	18-34 év	8	30	14	33	8	21
	35-59 év	3	11	2	9	2	13
	60 év és idősebb	1	1	1	9	4	11
Iskolai végzettség	nincs érettségi	2	16	5	12	6	15
	érettségizett	7	11	4	15	4	13
	diplomás	4	20	13	28	-	22
Település	városi	6	17	10	14	1	19
	falusi	2	10	1	16	8	10

„Előfordult” válaszok százalékos aránya

Mennyire jellemző Önre, hogy a közüzemi számlákat elejétől a végéig elolvassa?

Változó	Kategória	Inkább igen	Inkább nem
Nem	férfi	65	35
	nő	72	28
Korcsoport	18-34 év	68	32
	35-59 év	68	32
	60 év és idősebb	72	28
Iskolai végzettség	nincs érettségi	72	28
	érettségizett	66	34
	diplomás	68	32
Település	városi	72	28
	falusi	67	33

százalékos megoszlás

Ön számára melyik számlatípus értelmezése okoz nehézségeket?

Változó	Kategória	Részszámla	Elszámoló számla	Mindkettő	Egyik sem
Nem	férfi	2	7	36	55
	nő	8	12	38	42
Korcsoport	18-34 év	-	9	19	72
	35-59 év	7	9	48	36
	60 év és idősebb	6	10	37	47
Iskolai végzettség	nincs érettségi	2	14	37	47
	érettségizett	8	7	37	48
	diplomás	5	5	38	52
Település	városi	6	7	40	47
	falusi	5	11	33	51

százalékos megoszlás

A közüzemi szolgáltatók mennyire törődnek az ügyfeleikkel?

Változó	Kategória	Nagyrészt	Kicsit
Nem	férfi	41	59
	nő	50	50
Korcsoport	18-34 év	20	80
	35-59 év	51	49
	60 év és idősebb	69	31
Iskolai végzettség	nincs érettségi	47	53
	érettségizett	42	58
	diplomás	54	46
Település	városi	38	62
	falusi	55	45

százalékos megoszlás

Ön mennyire elégedett a közüzemi szolgáltatók különböző típusú ügyfélszolgálataival?

1. személyes ügyfélszolgálat
2. telefonos ügyfélszolgálat
3. internet alapú online ügyfélszolgálat

Változó	Kategória	1.	2.	3.
Nem	férfi	27	32	24
	nő	32	25	13
Korcsoport	18-34 év	21	43	37
	35-59 év	36	20	13
	60 év és idősebb	26	28	7
Iskolai végzettség	nincs érettségi	32	30	12
	érettségizett	23	30	23
	diplomás	46	19	24
Település	városi	30	26	21
	falusi	28	30	16

„Inkább igen” válaszok százalékos aránya

Hallott-e olyan lehetőségről, hogy egyes szolgáltatásoknál van lehetősége szolgáltatót váltani?

Változó	Kategória	igen	nem
Nem	férfi	73	27
	nő	67	33
Korcsoport	18-34 év	54	46
	35-59 év	80	20
	60 év és idősebb	70	30
Iskolai végzettség	nincs érettségi	53	47
	érettségizett	77	23
	diplomás	91	9
Település	városi	71	29
	falusi	68	32

A válaszok százalékos megoszlása

Előfordultak-e már Önnel a következők?

1. telefonon reklamált
2. személyesen reklamált
3. panaszos levelet írt
4. a fogyasztóvédelmi szervezethez fordult segítségért
5. Állami hatósághoz fordult segítségért
6. jogi úton próbálta intézni problémáját

Változó	Kategória	1. Tel.	2. Szem.	3. Lev.	4. F.Szer	5. Állami	6. jogi
Nem	férfi	41	23	1	1	-	-
	nő	37	25	10	1	-	1
Korcsoport	18-34 év	57	29	7	-	-	-
	35-59 év	35	26	4	2	-	1
	60 év és idősebb	24	16	6	-	-	-
Iskolai végzettség	nincs érettségi	31	15	6	-	-	1
	érettségizett	43	24	7	2	-	-
	diplomás	48	50	2	-	-	-
Település	városi	46	31	5	2	-	-
	falusi	32	17	6	1	-	1

igen válaszok százalékos aránya

Ön szerint a közüzemi szolgáltatásokkal kapcsolatban kinek mekkora szerepe lenne a fogyasztók jogainak védelmében?

1. Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete
2. Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság
3. Önkormányzat jegyzője
4. Kereskedelmi és Iparkamara
5. Bíróság
5. Fogyasztóvédelmi Egyesület

Változó	Kategória	1. PSZÁF	2. NFH	3. Önk.	4. KIK	5. Bír.	6. FVE
Nem	férfi	33	79	58	21	32	76
	nő	44	66	50	41	33	83
Korcsoport	18-34 év	41	69	64	26	29	84
	35-59 év	36	74	43	33	29	78
	60 év és idősebb	43	72	63	37	50	73
Iskolai végzettség	nincs érettségi	73	71	76	58	56	78
	érettségizett	23	74	53	18	22	78
	diplomás	19	72	15	17	18	84
Település	városi	10	67	39	15	11	75
	falusi	71	80	68	49	57	83

Nagyon és inkább igen válaszok százalékos aránya

Demográfiai megoszlás

Változó	Kategória	%	Össz
Nem	férfi	48	100
	nő	52	
Korcsoport	18-34 év	28	100
	35-59 év	49	
	60 év és idősebb	23	
Iskolai végzettség	nincs érettségi	39	100
	érettségizett	46	
	diplomás	15	
Település	városi	52	100
	falusi	48	