



**Teleszkóp Üzleti Tanácsadó és Piackutató Kft.**  
2092 Budakeszi, Szanatórium köz 6.  
Tel./Fax.: (23) 450 003 E-mail: teleszkop@teleszkop.hu

---

# **A villamosenergia-szolgáltatással kapcsolatos fogyasztói elégedettség mérésének 2007. évi eredményei**

## **Rövid összefoglaló**

Készült a



megbízásából

**2007. december 31.**

## Tartalom

Bevezetés.....	4
A módszertanról.....	4
Legfontosabb megállapítások.....	6
Minősítenek a fogyasztók.....	6
Kritikus szolgáltatási elemek és túlteljesítés .....	6
Az árampiac liberalizálása – a kereskedő megválasztása .....	7
Az elégedettségi vizsgálat eredményei.....	10
Kritikus szolgáltatási elemek.....	10
Túlteljesítés.....	11
A fontossági és az elégedettségi kérdések összehasonlítása .....	12
Fontosság és elégedettség – elosztói szolgáltatások .....	12
Fontosság és elégedettség– Közüzemi szolgáltatások.....	15
A fogyasztói elégedettség összevont mutatói .....	18
Összevont elégedettségi indexek .....	18
A legfontosabb mutatók .....	21
A legfontosabb elosztói szolgáltatási elemek.....	22
A legfontosabb közüzemi szolgáltatási elemek.....	24
Az ügyintézés kívánatos formája .....	25
Kiegészítő kérdések .....	27
A tiszta energiáért .....	27
A villamos energia árának fogyasztói megítélése: Ár-érték arány.....	27
A villamos energia árazásával kapcsolatos fogyasztói vélemények .....	28
A szolgáltatók környezetvédelmi tudatosságának fogyasztói megítélése .....	30
A 2007. évi elégedettségi és fontossági indexek engedélyesek és fogyasztói csoportok szerint.....	32
Elosztói engedélyesek. Lakossági fogyasztói csoport .....	32
Elosztói engedélyesek. Nem lakossági fogyasztói csoport .....	34
Közüzemi engedélyesek. Lakossági fogyasztói csoport .....	36
Közüzemi engedélyesek. Nem lakossági fogyasztói csoport.....	38

## Táblázatok

1. táblázat	A legnagyobb alulteljesítés a <i>gap</i> mértéke alapján .....	10
2. táblázat	A legnagyobb alulteljesítés. A válaszadók száma.....	11
3. táblázat	A legnagyobb túlteljesítés, legkisebb alulteljesítés a <i>gap</i> alapján .....	11
4. táblázat	A fontosság, elégedettség és a különbség ( <i>gap</i> ) értékei az elosztó szolgáltatások esetében, 2004-2007. Lakossági ügyfelek.....	12
5. táblázat	A fontosság, elégedettség és a különbség ( <i>gap</i> ) értékei az elosztó szolgáltatások esetében, 2004 -2007. Nem lakossági ügyfelek .....	13
6. táblázat	A fontosság, elégedettség és a különbség ( <i>gap</i> ) értékei a közüzemi szolgáltatások esetében, 2004 -2007 között. Lakosság .....	15
7. táblázat	A fontosság, elégedettség és a különbség ( <i>gap</i> ) értékei a közüzemi szolgáltatások esetében, 2004-2007 között. Nem-lakosság.....	16
8. táblázat	A fogyasztói elégedettség legfontosabb összevont mutatói, 2004-2007..	19

9. táblázat	Elégedettség az elosztó engedélyesek tevékenységével .....	19
10. táblázat	Elégedettség a közüzemi engedélyesek tevékenységével .....	20
11. táblázat	A mutatók fontossági sorrendje .....	21
12. táblázat	A legfontosabb elosztói szolgáltatási elemek .....	22
13. táblázat	A legfontosabb közüzemi szolgáltatási elemek .....	24
14. táblázat	A fogyasztók áldozatvállalási hajlandósága .....	27
15. táblázat	A nem lakossági fogyasztók az energia árazásáról.....	28
16. táblázat	Az áramszolgáltató környezetvédelmi tevékenységének megítélése 100- as skálán, a szolgáltatói adatok átlagai 2005-2007 .....	30
17. táblázat	Az elégedettség és fontosság átlagos különbsége (gap) 2004-2007 között .....	30

## Ábrák

1. ábra	A szolgáltató-váltás lehetőségének ismertsége - lakosság.....	7
2. ábra	Váltana-e szolgáltatót (áramkereskedőt)? - Lakosság.....	8
3. ábra	A szolgáltató-váltás lehetőségének ismertsége – nem háztartások.....	8
4. ábra	Váltana-e szolgáltatót (áramkereskedőt)? – Nem-háztartások .....	9
5. ábra	Összevont elégedettségi index, 2003 - 2007 .....	18
6. ábra	Lakossági preferenciák – helyezési számok.....	25
7. ábra	Nem lakossági preferenciák – helyezési számok .....	26
8. ábra	A szolgáltatás ár-érték arányának alakulása 2003 - 2007 között.....	28

## Bevezetés

Ebben az évben is elkészült a Magyar Energia Hivatal számára az a vizsgálat, amely átfogó képet rajzol a közüzemi áramfogyasztók fogyasztói elégedettségének alakulásáról. Immár tizenkettedik alkalommal készül el hasonló felmérés.

Az adatfelvételi munkát és az adatbázisok előállítását az engedélyesek által megbízott piackutató intézetek végezték 2007. szeptemberében-októberében. A MEH megbízottjaként a Teleszkóp Kft. felügyelte a vizsgálatot és készíti el az elégedettségi mutatók elemzését.

A kutatás ugyanolyan elvek és módszerek szerint zajlott, mint egy évvel korábban, bár néhány új kérdést is beillesztettünk a kérdőívekbe. Mivel megváltozott a jogszabályi környezet, ez alkalmat ad arra, hogy a MEH a tapasztalatok figyelembe vételével módosítsa a felmérést és az elemzés módszereit. Jövőre már ennek alapján alakítja ki a fogyasztói elégedettségi vizsgálatok rendszerét. Ezzel a vizsgálat, amely számos eredményt hozott, 2008-ban megújul.

## A módszertanról

A vizsgálat ebben az évben 7200 lakossági és 2400 nem lakossági megkérdezettre terjedt ki. A mintavétel reprezentálja a fogyasztók települési típusok szerinti elhelyezkedését. A minta a nem lakossági fogyasztók esetében a MEH ide vágó határozatának megfelelő módon rétegzetten veszi figyelembe az áramfelhasználás mértékét is. A mintavételezés, a független kutatóintézetek által végrehajtott személyes megkérdezés, a megkérdezések ellenőrzése biztosította a megfelelő minőségű eredményeket.

A kérdésekre adott válaszok a fogyasztók észleléseit, igényeit fejezik ki. A kérdésekre adott válaszok az egyes években jelentős stabilitást mutatnak, ami a felmérések megbízhatóságát is bizonyítja.

Új módszertani megközelítéssel javítottuk a válaszok elemzésének megbízhatóságát. Az eddig kizárólagosan alkalmazott hierarchikus mutatórendszer csúcsán álló összevont elégedettségi index számítása mellett ebben az évben közvetlenül is nyilatkoztak a fogyasztók a szolgáltatásokról és a szolgáltatók ügyfélközpontúságáról. Az erre vonatkozó kérdéseket a kérdőív elején tették fel a kérdezőbiztosok, így a fogyasztók még anélkül nyilatkoztak, hogy ismerték volna, milyen részletes szempontrendszer minősítésére kérik őket.

Emellett ez az összefoglaló a hagyományoknak megfelelően számított mutatók tükrében ábrázolja a fogyasztói véleményeket. Az 5 fokozatú fontossági és elégedettségi skálákon mért válaszokat súlyozással 0-100 közötti indexekké transzformáljuk. Az így nyert elemi mutatók aggregálásával állnak elő a mutatórendszeri hierarchia magasabb szintjén álló átfogóbb mutatók.

Az egyes szolgáltatásokkal kapcsolatos fogyasztói elégedettségi minősítéseket párba állítottuk a szolgáltatásokkal kapcsolatos elvárásokat kifejező fontossági mutatókkal. Egy-egy kérdésre a fogyasztóknak meg kell mondaniuk, hogy a felvetett szolgáltatási

színvonallal mennyire elégedettek, illetve az adott szolgáltatás a számukra mennyire fontos, majd a két mutató különbségét vettük. *A két mutató különbsége a rés, vagy elterjedt angol kifejezéssel a gap.* Amennyiben a gap nulla körüli értéket mutat, akkor az elégedettség szintje megfelel a fontosság szintjének. Ebben a viszonyrendszerben beszélhetünk alulteljesítésről és túlteljesítéséről is, attól függően, hogy a különbség negatív, vagy pozitív.

A MEH és az engedélyesek közötti megállapodás alapján a kérdőívben mutatót nem képező új kérdések is megjelentek, amelyek a piacnyitással kapcsolatos fogyasztói ismeretekre kérdeznek rá.

A mutatókhoz szükséges kérdéseken túl hagyomány, hogy kiegészítő kérdések is szerepeljenek a vizsgálatban. Ezek a fogyasztók véleményét olyan témákban kéri ki, mint az általuk előnyben részesített kommunikációs forma, a szolgáltatók és a fogyasztók környezettudatossága, vagy az árak.

## Legfontosabb megállapítások

### Minősítenek a fogyasztók

Az összegzett elégedettséget közvetlen formában és számított mutató formájában is mértük.

A *közvetlenül mért* fogyasztói vélemény alapján az áramellátás minőségét a lakosság a lehetséges 100 pontból átlagosan 86,4 pontra, a nem-háztartások 82,1 pontra értékelték.

A szolgáltató ügyfélbarátságára a lakosság 82,1 pontot, a nem-háztartások fogyasztói csoportja 73,3 pontot adott.

A szolgáltatók összevont értékelése a lakossági körben 83 pontos, a nem-háztartások esetében 76,2 pontos.

A mutatók közötti korrelációs viszonyok megerősítik azt a feltételezést, hogy a fogyasztók szemében nem különül el egyértelműen az elosztó és a közüzemi szolgáltató megítélése. (Mindhárom mutató között szignifikáns, bár különböző erősségű korreláció mutatható ki.)

*A számított elégedettségi értékek az elosztó engedélyesek* esetében a következőképpen alakulnak. A lakossági ügyfelek véleménye alapján: 84,2 pont és a nem-háztartási ügyfelek esetében 80,2 pont. A *közüzemi szolgáltatók* esetében a lakossági ügyfelek véleménye alapján 79,8 pont és 73,0 pont a nem-háztartási fogyasztók esetében.

### Kritikus szolgáltatási elemek és túlteljesítés

Kritikusak azok a szolgáltatási elemek, amelyeknél a legnagyobb a szakadék az elégedettségi és fontossági mutatók között.

Ezek az *elosztói szolgáltatások* közül az

- üzemzavar elhárítás
- a szünetmentes szolgáltatás - mutatók.

A *közüzemi szolgáltatások* közül ide sorolódik:

- a panaszügyintézés
- a telefonos ügyfélszolgálat mutatók.

## Részletes eredmények

### Az árampiac liberalizálása – a kereskedő megválasztása

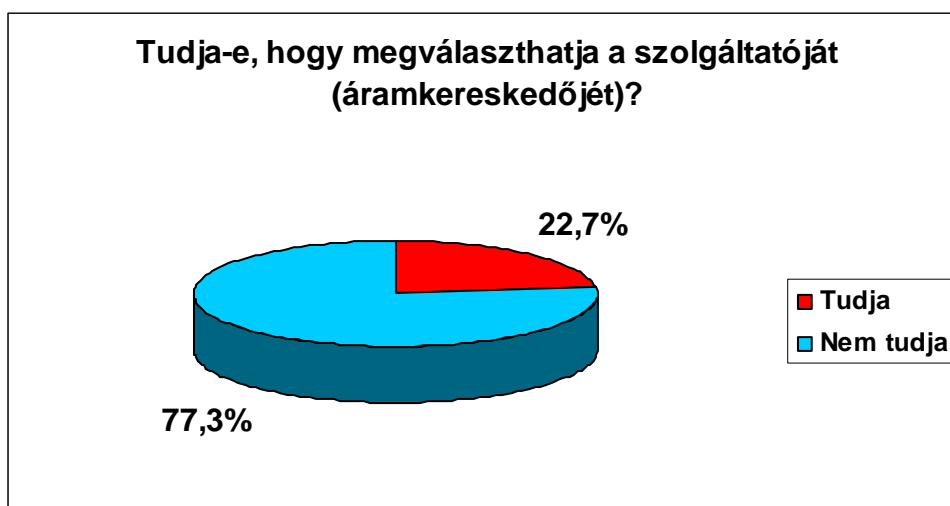
A 2007. évben elfogadott VET következtében minden fogyasztó megválaszthatja áramkereskedőjét.

A vizsgálatban két kérdés vonatkozott erre a lehetőségre. Az egyik azt kutatta, a fogyasztók ismerik-e a lehetőséget, a másik pedig azt, hogy jelenlegi ismereteik birtokában váltanának-e kereskedőt

A kérdezés idején, 2007. szeptemberében - októberében a tájékoztatás-tájékozottság szerény mértékű volt.

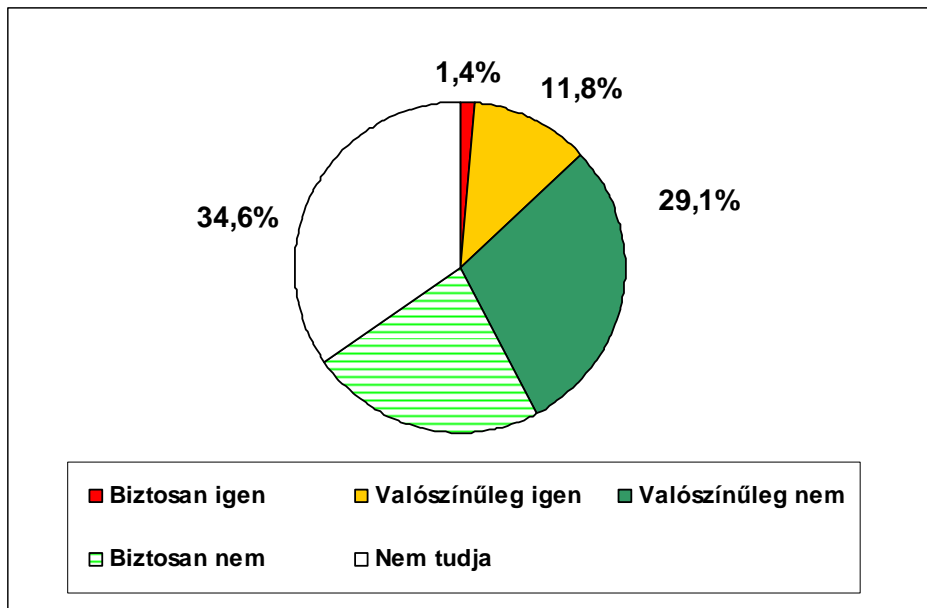
A *lakossági ügyfeleknek* csak alig több mint *egyötöde* állította azt, hogy érdeemben ismeri a lehetőséget.

1. ábra A szolgáltató-váltás lehetőségének ismertsége - lakosság



A váltás valamilyen szintű igénye ennek ellenére megfogalmazódik az ügyfelek körében.

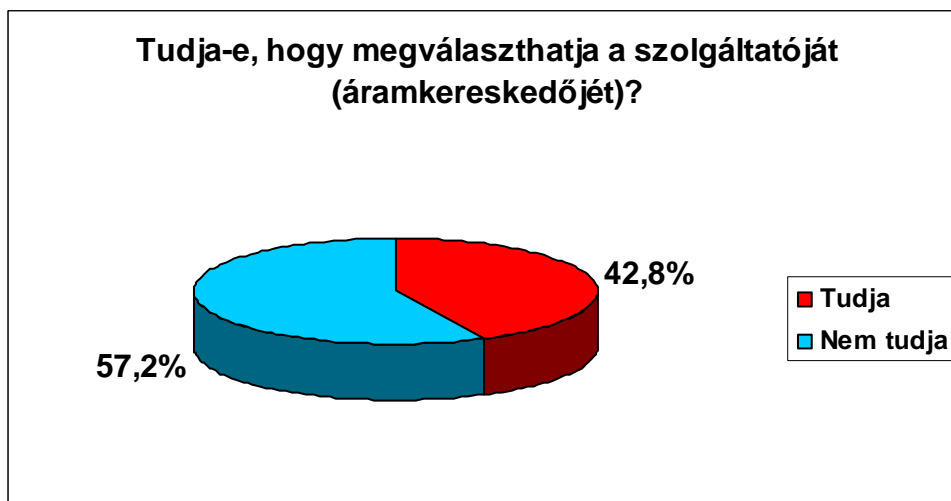
**2. ábra Váltana-e szolgáltatót (áramkereskedőt)? - Lakosság**



A lakossági fogyasztónak egy kisebb hányada (1,4%) tervez biztosan váltást, 11,8%-uk erősen gondolkodik rajta. Ez nem nagy arány, de elgondolkozató annak tükrében, hogy a lakosság döntő többsége semmit, vagy csak nagyon keveset hallott a váltás lehetőségéről.

A *nem lakossági fogyasztók* közül többen ismerik az árampiacra való kijutás lehetőségét, de a többségük még nem informált.

**3. ábra A szolgáltató-váltás lehetőségének ismertsége – nem háztartások**

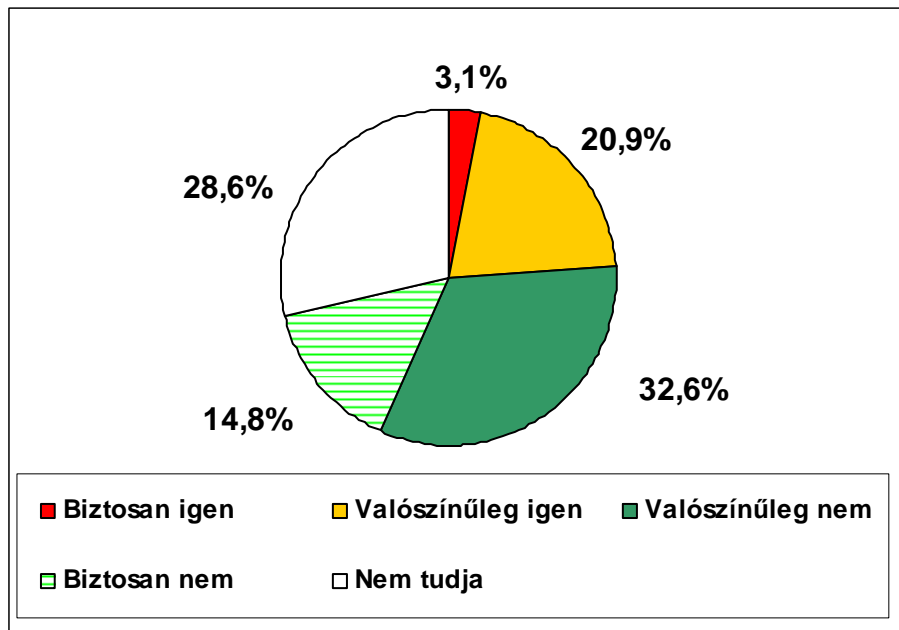


A nem-háztartási megkérdezettek kétötöde informált a váltás lehetőségéről – de háromötöde nem!

Ezt a fogyasztói kört már jobban foglalkoztatja a változtatás esélye is.



**4. ábra Váltana-e szolgáltatót (áramkereskedőt)? – Nem-háztartások**



A fogyasztók 3,1%-a eltökélt abban, hogy változtatna, 20,9%-uk pedig valószínűsíti a váltást. Összesen tehát a válaszadók egynegyede jelezte, hogy új szolgáltató partnert keresne.

## Az elégedettségi vizsgálat eredményei


Az elemi elégedettségi mutatók jellemzik legjobban a szolgáltatás minőségét. Ezért a 2007. évi eredményeket – hasonlóan a 2006. évihez - elsősorban ezen a szinten értékeljük.

### Kritikus szolgáltatási elemek

Kritikusak azok a szolgáltatási elemek, amelyeknél a legnagyobb a szakadék az elégedettség i és fontossági mutatók között.

Az elégedettség-vizsgálat eredményei rámutatnak arra, hogy egyes vizsgált szolgáltatási elemek a fogyasztók igényeinek megfelelnek, sőt, kisebb mértékben túlteljesítés tapasztalható, más esetekben azonban a fogyasztók fontosnak tartott témákban a tapasztalt minőséget elégtelennek találják. Mind a szolgáltatást nyújtó engedélyesek, mind pedig a szabályozó hatóság számára tanulságos lehet, hogy mely szolgáltatási elemek esetében van legtávolabb, illetve legközelebb a fogyasztók szemében a fontosság és elégedettség.

1. táblázat A legnagyobb alulteljesítés a *gap* mértéke alapján

Tevékenység	Szolgáltatási elem	Gap		Elégedettségi index	
		Lakosság	Nem-lakosság	Lakosság	Nem-lakosság
					
Elosztó	Az üzemzavar- elhárítás	-24,6	-33,8	71,2	64,1
	Szünetmentes szolgáltatás	-14,7	-22,1	82,3	75,5
Közüzem	Panaszok intézése	-42,7	-49,9	52,9	47,0
	Telefonos ügyfélszolgálat	-15,3	-25,1	76,5	68,7


A kérdéses mutatók mindegyikénél jelentős a válaszadók száma. (Ld. 2. táblázat)

A táblázat az egy évvel korábban közölttől két vonatkozásban tér el: az elosztói területen a nem-lakosság esetében javultak az értékek, a közüzemi területen pedig rosszabb értékeket kaptunk.

Az üzemzavar egyben a szünetmentes szolgáltatás hiánya is. Mindkét mutató esetben nagy az alulteljesítés, miközben ezek a mutatók fejezik ki az alapszolgáltatást. (Az elosztói szolgáltatási elemek közül a harmadik a sorban a feszültségingadozással kapcsolatos *gap* és elégedettségi érték.)

Mind az elosztói, mind a közüzemi területen igaz, hogy sajnos az ügyfelek által legfontosabbnak tartott szolgáltatási elemekkel kapcsolatban legnagyobb az alulteljesítés.


**2. táblázat A legnagyobb alulteljesítés. A válaszadók száma**

Tevékenység	Szolgáltatási elem	Válaszadók (fő)	
		Lakosság	Nem-lakosság
			
Elosztó	Az üzemzavar- elhárítás	978	638
	Szünetmentes szolgáltatás	7200	2400
Közüzem	Panaszok intézése	780	537
	Telefonos ügyfélszolgálat	1860	1059

## Túlteljesítés

Egyes szolgáltatási elemek esetében az elégedettség meghaladja a fontosságot, vagy csak csekély mértékben kisebb. Ezt a helyzetet nevezzük előjeltől függően túlteljesítésnek, vagy legkisebb alulteljesítésnek.

**3. táblázat A legnagyobb túlteljesítés, legkisebb alulteljesítés a *gap* alapján**

Tevékenység	Szolgáltatási elem	Gap		Elégedettségi index	
		Lakosság	Nem-lakosság	Lakosság	Nem-lakosság
					
Elosztó	Fogyasztás növelhetősége	+10,4	-5,4	82,5	79,1
	Munkatársak	+4,4	+3,2	93,4	92,3
Közüzem	Hírlevél	+14,9		82,2	
	Internet (korrigált mutató)	+11,6	+1,3	84,1	81,2

Pozitív a *gap* azoknál a szolgáltatói elemeknél, amelyek nem (nagyon) érdeklik a fogyasztókat és az elégedettség nagyobb lett a fontosságnál. Ilyen a Fogyasztás növelhetősége – Fő a lakosságnál, a Munkatársak - Műve mutató mindkét szegmensben, a Hírlevél - Hír a lakosságnál és az Inet mindkét csoportnál. E körbe került a Teljesítmény növelhetősége - Tűző mutató is, bár negatív a *gap*, a fontossági mutató értéke alacsony.

A Hírlevél mutató *gap*-ja hagyományosan jelentős túlteljesítést mutat, mert a fogyasztók nem tartják különösen fontosnak. Viszont a Munkatársak mutatóinak (hagyományosan) mind a fontossági, mind pedig az elégedettségi oldala magas, úgyhogy e mutató túlteljesítésének nagyobb a jelentősége.

A nem lakossági ügyfélcsoport értékelése a munkatársakkal összefüggésben kisebb mértékben romlott a tavalyihoz képest.

## A fontossági és az elégedettségi kérdések összehasonlítása

Az elégedettségrel kapcsolatban lényeges kérdés, hogy mennyire tartják az ügyfelek fontosnak azokat a tényezőket, amelyekre vonatkozik egy-egy elégedettségi kérdés.

Az ideális állapot az lenne, ha a fontos kérdésekkel kapcsolatosan elégedettek lennének a fogyasztók. Mindenesetre az adatok ismeretében kijelenthető, hogy a vizsgálat kérdéseit túlnyomó részben fontosnak tartják az ügyfelek. Valószínűleg a fontosság megítélése ugyancsak összefügg a fogyasztói viselkedéssel, mert a nem lakossági ügyfélcsoporthoz képest fontosabbnak ítéli az egyes minőségi tényezőket, mint a lakosság.

## Fontosság és elégedettség – elosztói szolgáltatások

Ami a fontossági indexeket illeti, hasonlóképpen viselkednek, mint az elégedettségi indexek abból a szempontból, hogy a lakossági elvárások rendre alacsonyabbak, mint amit a nem lakossági csoport esetében tapasztalunk.

**4. táblázat A fontosság, elégedettség és a különbség (gap) értékei az elosztó szolgáltatások esetében, 2004-2007. Lakossági ügyfelek**

Lakossági ügyfelek	Fontosság				Elégedettség				Gap			
	2004	2005	2006	2007	2004	2005	2006	2007	2004	2005	2006	2007
<b>HÁEN : ELOSZTÓ ENGEDÉLYES</b>	85,9	85,7	85,3	89,2	81,1	82,0	83,0	84,2	-4,8	-3,7	-2,3	-5,1
<b>SZM : Szolgáltatásminőség</b>	86,9	86,7	85,8	89,3	79,1	79,8	79,8	80,7	-7,7	-6,9	-6,0	-8,6
<b>Szsz : Szünetmentes szolgáltatás</b>	97,3	96,5	97,4	96,9	80,3	81,1	82,5	82,3	-17,0	-15,4	-14,8	-14,7
<b>Fein : Feszültségingadozás</b>	87,9	89,0	90,2	92,2	79,8	79,9	80,5	82,3	-8,1	-9,1	-9,7	-9,9
<b>Fonö : Fogyasztás növelhetősége</b>	68,5	67,3	61,0	72,1	76,2	75,4	81,8	82,5	7,7	8,1	20,9	10,4
<b>Üzel : Üzemzavar-elhárítás</b>	93,8	93,8	94,6	95,8	67,7	71,3	70,4	71,2	-26,1	-22,5	-24,2	-24,6
<b>KAP : Kapcsolattartás</b>	84,9	84,7	84,7	89,2	83,0	84,2	86,1	87,7	-1,9	-0,5	1,4	-1,5
<b>Tájé : Tájékoztatás</b>	84,8	83,8	83,6	89,5	77,0	79,0	80,7	83,8	-7,8	-4,8	-2,9	-5,7
<b>Mume : Munkatársak</b>	85,1	85,6	85,9	88,9	91,8	91,9	94,0	93,4	6,6	6,3	8,2	4,4

A táblázatból leolvasható, hogy az elosztói szolgáltatások nagy részénél az elégedettség nagyon lassan, de javul. Kivétel a üzemzavar-elhárítás, amely mutatója stagnál. A *gap* azonban a fontosság növekedése miatt nem javul, véletlen hullámzást mutat, ezen belül lényegében azonos szinten mozog.

A Tájé mutató elégedettségi értéke emelkedett, ennek következtében javult a második szintű mutató értéke is.

**5. táblázat A fontosság, elégedettség és a különbség (gap) értékei az elosztó szolgáltatások esetében, 2004 -2007. Nem lakossági ügyfelek**

Nem lakossági ügyfelek	Fontosság				Elégedettség				Gap			
	2004	2005	2006	2007	2004	2005	2006	2007	2004	2005	2006	2007
<b>HÁEN : ELOSZTÓ ENGEDÉLYES</b>	92,6	92,8	89,6	92,6	74,2	77,4	79,1	80,2	-18,4	-15,4	-10,5	-12,4
<b>SZM : Szolgáltatásminőség</b>	92,9	93,1	91,5	93,9	73,7	76,6	75,7	77,7	-19,2	-16,5	-15,8	-16,2
<b>Szsz : Szünetmentes szolgáltatás</b>	98,9	98,4	98,9	97,6	70,7	73,5	73,0	75,5	-28,2	-24,9	-25,8	-22,1
<b>Fein : Feszültség-ingadozás</b>	93,7	94,0	93,1	94,5	70,7	73,1	73,7	76,9	-23,0	-20,9	-19,4	-17,6
<b>Fonö : Fogyasztás növelhetősége</b>	83,9	83,1	76,1	84,5	74,9	76,8	79,9	79,1	-9,0	-6,3	3,8	-5,4
<b>Üzel : Üzemzavar-elhárítás</b>	97,6	97,6	97,8	97,9	60,1	65,9	61,4	64,1	-37,5	-31,7	-36,4	-33,8
<b>Poim: Pontos, időbeni mérés</b>	90,7	92,4	91,3	94,9	84,1	86,3	86,8	86,7	-6,6	-6,1	-4,5	-8,2
<b>KAP : Kapcsolattartás</b>	92,3	92,5	87,6	91,3	74,7	78,2	82,5	82,8	-17,7	-14,3	-5,2	-8,5
<b>Tájé : Tájékoztatás</b>	92,9	92,0	89,5	93,5	68,7	73,2	74,0	75,0	-24,2	-18,9	-15,5	-18,5
<b>Mume : Munkatársak</b>	91,8	92,9	85,7	89,2	90,3	91,5	91,8	92,3	-1,5	-1,4	6,0	3,2

Az összevont elégedettségi index javult, bár a *gap* így is jelentős.

Az alapszolgáltatási mutatók elégedettségi oldala általában kissé javult, vagy legalább is nem romlott 2007-re, a *gap*-ok alakulása alapján a szünetmentes szolgáltatás és a feszültség-ingadozás fontossági és elégedettségi mutatói közti különbség csökkent. A pontos mérés iránti igény növekedett, ezt az elégedettségi érték nem követte. A kapcsolattartási mutatók lényegesen nem változtak.

A *fontossági indexek* 2007-ben a két fogyasztói csoportnál kevés kivétellel nagyon magas értéket mutatnak, a 90 pont fölötti sávban találhatóak, sőt, a szünetmentes szolgáltatás fontossága 96,9 pontot kapott a lakossági csoporttól, illetve 97,6 pontot kapott a nem lakossági csoporttól. Az üzemzavar elhárítás is rendkívül magas indexeket mutat, a lakosságnál 95,8, a nem-lakosságnál 97,9 pontot ért el.

A lakosság a kapcsolattartás és a tájékoztatás mutatóit tartja kicsit kevésbé fontosnak, a nem lakossági ügyfélkör esetében minden tényező fontosabb. A Fonö, a fogyasztás növelhetősége keveseket érint, a többi fogyasztónak kevésbé fontos ez a szolgáltatási elem.

A *nem lakossági csoportban* az összevont *gap*-mutató hullámzik, a mutató magas szintje mellett. . A 2007. évi -12,4 pont átlagos eltérés jelzi, hogy a fogyasztók igényeitől még távol van a szolgáltatók teljesítménye. Az üzemzavar-elhárítással való elégedettség mind a négy évben alig magasabb a 60 pontos értéknél, és 2007-ben a fontosság-elégedettség különbsége -33,8 pont, ami kifejezetten nagy érték.

Hasonló a helyzet a szünetmentes szolgáltatással való elégedettséggel és a feszültségingadozásokkal kapcsolatban is, amely esetekben 2007-ben az előbbinél -22,1, az utóbbinál -17,6 pontos *gap* értéke. A szünetmentes szolgáltatással kapcsolatos várakozásokhoz viszonyított elégedettség az utóbbi négy évben lényegében változatlan szinten, alacsony értéken áll, bár a feszültségingadozási mutató enyhén javul.

## Fontosság és elégedettség– Közüzeti szolgáltatások

6. táblázat A fontosság, elégedettség és a különbség (gap) értékei a közüzeti szolgáltatások esetében, 2004 -2007 között. Lakosság

Lakossági ügyfél	Fontosság				Elégedettség				Gap			
	2004	2005	2006	2007	2004	2005	2006	2007	2004	2005	2006	2007
<b>KÖSZ: KÖZÜZEMI SZOLGÁLTATÓ</b>	78,3	79,4	78,7	84,0	78,4	79,1	79,4	79,8	0,1	-0,3	0,6	-4,3
<b>SZÁ: Számlázás</b>	90,9	91,0	90,5	94,3	82,4	83,6	84,0	83,6	-8,5	-7,4	-6,5	-10,8
<b>Hföm: A rész-számlának a fogyasztással való megfelelése</b>	88,7	88,8	89,9	92,9	77,1	79,1	81,9	81,3	-11,6	-9,7	-8,0	-11,7
<b>Hföv: A havonta fizetendő összeg változtathatósága</b>	85,9	86,6	81,1	88,3	75,4	77,5	76,9	77,0	-10,5	-9,1	-4,2	-11,3
<b>Szpm: A számla pontossága, megbízhatósága</b>	94,8	94,2	95,1	97,4	85,3	86,4	87,4	87,1	-9,5	-7,8	-7,7	-10,3
<b>Szér: A számla érthetősége</b>	92,8	93,0	94,1	96,9	84,3	84,9	82,7	82,2	-8,4	-8,1	-11,4	-14,7
<b>ÜSZ: Ügyfélszolgálat</b>	83,4	82,3	86,1	90,2	74,9	76,6	74,5	73,5	-8,5	-5,6	-11,6	-16,7
<b>Szeü: Személyes ügyfélszolgálat</b>	75,4	73,2	76,1	83,3	79,0	82,0	82,2	80,6	3,5	8,8	6,1	-2,7
<b>Telü: Telefonos ügyfélszolgálat</b>	83,6	84,7	88,7	91,8	78,2	78,5	75,7	76,5	-5,4	-6,2	-13,0	-15,3
<b>Eleü: Elektronikus ügyfélszolgálat</b>	75,8	79,0	83,2	82,8	76,9	76,5	79,3	79,6	1,1	-2,5	-3,9	-3,2
<b>Pani: Panaszok intézése</b>	91,9	91,8	93,7	95,7	65,3	68,4	59,0	52,9	-26,7	-23,4	-34,7	-42,7
<b>KOM: Kommunikáció, tájékoztatás</b>	60,6	64,8	59,5	67,7	77,9	77,1	79,6	82,3	17,3	12,2	20,0	14,6
<b>Hírl: Hírlevél</b>	61,1	60,9	59,2	67,3	77,8	77,0	79,6	82,2	16,7	16,1	20,3	14,9
<b>Inet: Internet</b>	71,1	71,9	67,9	72,5	81,4	79,4	79,9	84,1	10,3	7,5	12,0	11,6

Az adatok tanúsága szerint a közüzeti szolgáltatásokkal kapcsolatos lakossági elégedettség szintje évek óta láthatóan változatlan, miközben 2007-ben a fontosság a korábbi évekhez viszonyítva megnőtt. Ennek következménye a *gap* kiszélesedése.

A számlázási mutatók fontossági értéke megnőtt, az elégedettségi mértéke nem változott, tehát az elégedettség és fontosság közötti különbség megnőtt. Az ügyfélszolgálat összevont mutatója mögött álló mutatók közül a panaszügyintézési *gap*-mutató drasztikusan romlott, aminek fő oka az elégedettség csökkenése. Ez sok érdekelt negatív véleményét tükrözi; e téren az RWE csoport teljesítményével különösen elégedetlenek a fogyasztók.

Ugyancsak romlik az egyébként preferált ügyintézési forma, a telefonos ügyfélszolgálat elégedettségi mutatója.

A személyes ügyfélszolgálat *gap*-je most már negatív értéket vesz fel a korábbi pozitív érték helyett. A tájékoztatás mutatói nagyjából az eddigi értékeket veszik fel.

**7. táblázat A fontosság, elégedettség és a különbség (gap) értékei a közüzemi szolgáltatások esetében, 2004-2007 között. Nem-lakosság**

Nem lakossági ügyfél	Fontosság				Elégedettség				Gap			
	2004	2005	2006	2007	2004	2005	2006	2007	2004	2005	2006	2007
<b>KÖSZ : KÖZÜZEMI SZOLGÁLTATÓ</b>	80,3	80,9	78,6	84,9	69,5	70,6	69,7	73,0	-10,8	-10,3	-9,0	-11,9
<b>SZÁ : Számlázás</b>	85,7	85,4	85,0	88,4	77,1	76,3	76,7	77,8	-8,6	-9,1	-8,3	-10,7
<b>Szré: A számla részletezettsége</b>	90,5	91,4	92,0	95,5	82,9	83,7	80,4	81,7	-7,6	-7,8	-11,6	-13,7
<b>Szér: A számla értelmezhetősége</b>	93,3	93,2	94,3	96,9	78,6	79,7	73,7	75,3	-14,7	-13,5	-20,6	-21,6
<b>Szmo: A szerződés módosíthatósága</b>	73,3	71,6	68,6	72,9	69,7	65,7	71,0	70,0	-3,6	-5,9	2,4	-2,9
<b>ÜSZ : Ügyfélszolgálat</b>	84,7	84,9	84,4	87,4	65,7	68,7	66,8	64,3	-19,0	-16,2	-17,6	-23,1
<b>Ümka: Ügyfélmenedzser kapcsolat</b>	84,8	84,8	85,7	91,0	86,0	86,0	86,1	89,4	1,2	1,2	0,3	-1,6
<b>Telü : Telefonos ügyfélszolgálat</b>	89,9	90,6	91,9	93,9	68,0	69,9	70,2	68,7	-21,9	-20,6	-21,7	-25,1
<b>Eleü : Elektronikus ügyfélszolgálat</b>	81,6	82,9	76,6	84,0	74,1	75,6	75,0	74,6	-7,5	-7,3	-1,6	-9,4
<b>Íráü : Írásos ügyfélszolgálat</b>	70,2	69,5	67,4	68,7	66,4	68,5	64,2	63,0	-3,8	-0,9	-3,1	-5,7
<b>Pani : Panaszok intézése</b>	95,4	95,6	96,1	97,0	53,7	60,5	52,9	47,0	-41,7	-35,1	-43,2	-49,9
<b>KOM : Kommunikáció, tájékoztatás</b>	70,5	72,4	66,5	78,8	65,7	66,7	65,5	77,0	-4,7	-5,6	-1,0	-1,8
<b>Aszm - Alapszolgáltatást meghaladó termék</b>	72,4	72,8	65,3	78,6	64,7	65,2	63,7	76,3	-7,8	-7,5	-1,6	-2,3
<b>Inet: Internet</b>	75,0	72,9	75,6	79,8	76,5	79,0	80,3	81,2	1,5	6,1	4,7	1,3



Az összevont mutató véletlenszerű ingadozást mutat, lényeges elmozdulás sem a fontosság, sem az elégedettség oldalán nem mutatkozik. Ez évben mind a fontosság, mind az elégedettség nőtt, a *gap* tehát lényegesen nem változott.

A Szer és Szeré mutatók fontossági oldala lassan növekszik az utolsó négy évben, az elégedettség hullámzik, ebben az évben alacsonyabb, következésképp a *gap* is növekedett.

Az ügyfélszolgálati *gap*-mutatók romlottak, ebben különösen a panasz-ügyintézési és a telefonos ügyfélszolgálati elégedettségi mutatók romlása és esetenként a fontosság növekedése - együtt játszik szerepet.

Az internet fontossága lassan, de biztosan növekszik, s mintha az elégedettség is növekedne vele.

A többi mutató tekintetében az adatok stagnáló helyzetre utalnak.

## A fogyasztói elégedettség összevont mutatói

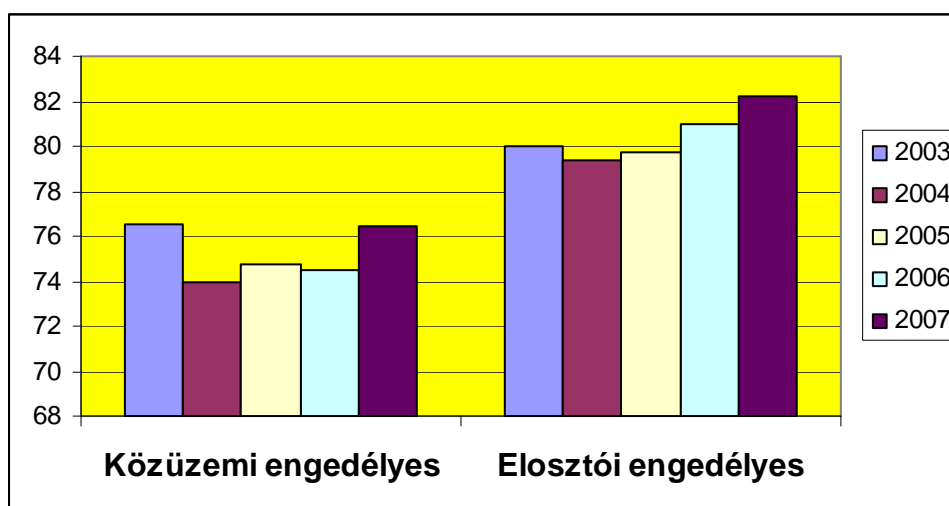
### Összevont elégedettségi indexek

A villamosenergia szolgáltatással kapcsolatos fogyasztói elégedettség Magyarországon a 2007. évi mérés alapján az elosztói és a közüzemi engedélyesi körben a fogyasztóktól – hasonlóan a korábbi évekhez, átlagosan „többnyire elégedett” minősítést kapott. Az elégedettségi indexek magas aggregáltsági szintjén a közüzemi engedélyesi körben csak kisebb hullámzás mutatható ki, ami statisztikai értelemben változatlan véleményekre utal, az elosztó engedélyeseknél enyhe javulás mutatkozik.

Meg kell jegyezni, hogy az átlag összemosza a jól és kevésbé jól teljesítő területek értékítéleteit, ezért érdemes a részletes információk alapján tájékozódni a fogyasztók véleményéről.

A következő ábrán az elmúlt 5 év átlagait mutatjuk be, a táblázatok azonban áttekinthetőségi okokból csak 4 év adatait tartalmazzák.

5. ábra Összevont elégedettségi index, 2003 - 2007



Az aggregáltság eggyel alacsonyabb szintjén kissé részletesebben is vizsgálható az *elégedettségi értékek* alakulása. Az elosztói engedélyes Szolgáltatásminőség mutatója stagnál, a Kapcsolattartás mutatóban tapasztalható az az elmozdulás, ami a főátlag javulását okozza, s ezen belül is a lakossági ügyfélcsoport értékelése kedvezőbb a korábbi években kapott értékeknél. Ezt leolvashatjuk a 8. táblázatból.

**8. táblázat A fogyasztói elégedettség legfontosabb összevont mutatói, 2004-2007**

Második szintű mutatók	Lakossági				Nem lakossági				Összesen			
	2004	2005	2006	2007	2004	2005	2006	2007	2004	2005	2006	2007
Elosztó engedélyes	81,1	82,0	83,0	84,2	74,2	77,4	79,1	80,2	77,7	79,7	81,0	82,2
Szolgáltatás-minőség	79,1	79,8	79,8	80,7	73,7	76,6	75,7	77,7	76,4	78,2	77,7	79,2
Kapcsolattartás	83,0	84,2	86,1	87,7	74,7	83,3	82,5	82,8	78,9	82,3	84,3	85,3
Közüzemi engedélyes	78,4	79,1	79,4	79,8	69,5	70,6	69,7	73,0	74,0	74,8	74,5	76,4
Számlázás	82,4	83,6	84,0	83,6	77,1	76,3	76,7	77,8	79,8	80,0	80,3	80,7
Ügyfélszolgálat	74,9	76,6	74,5	73,5	65,7	68,7	66,8	64,3	70,3	72,7	70,7	68,9
Kommunikáció	77,9	77,1	79,6	82,3	65,7	66,7	65,5	77,0	71,8	71,9	72,5	79,7

Az összefoglaló külön-külön veszi számba az elosztó és közüzemi engedélyesi tevékenységgel összefüggő fogyasztói elégedettségi indexeket.

**9. táblázat Elégedettség az elosztó engedélyesek tevékenységével**

Elosztó engedélyesek	Ügyfélcsoport											
	Lakossági				Nem lakossági				Összesen			
	2004	2005	2006	2007	2004	2005	2006	2007	2004	2005	2006	2007
DÉMÁSZ	85,1	85,8	84,9	83,4	79,2	82,2	82,2	80,5	82,2	84,0	83,6	82,0
ELMÜ	81,3	79,3	79,2	82,0	73,6	74,6	76,5	77,8	77,5	76,9	77,9	79,9
ÉMÁSZ	83,9	83,4	84,1	82,2	79,7	78,8	81,2	80,8	81,8	81,1	82,6	81,5
E.ON Dédász	78,5	82,1	85,5	85,6	72,6	77,7	80,6	81,8	75,6	79,9	83,0	83,7
E.ON Édász	79,6	81,9	81,8	84,7	73,1	77,2	76,6	79,4	76,4	79,6	79,2	82,1
E.ON Titász	77,9	79,4	82,3	87,2	67,0	73,7	77,4	81,1	72,5	76,5	79,9	84,1
Összesen	81,1	82,0	83,0	84,2	77,6	77,4	79,1	80,2	79,4	79,7	81,0	82,2

Az adatok alapján az E.ON társaságok megítélése mind a lakossági, mind a nem lakossági szegmensben javult, s különösen az E.ON Titász javított helyzetén. Az RWE csoport megítélése lényegesen nem változott, s ez mondható el a Démászról is. Látható, hogy a nem lakossági ügyfélcsoport összevont elégedettségi indexe néhány ponttal alacsonyabb a lakossági ügyfelekénél, s ez az eltérés mind a négy évben megmaradt.

**10. táblázat Elégedettség a közüzemi engedélyesek tevékenységével**

Közüzemi engedélyesek	Ügyfélcsoport											
	Lakossági				Nem lakossági				Összesen			
	2004	2005	2006	2007	2004	2005	2006	2007	2004	2005	2006	2007
<b>DÉMÁSZ</b>	79,1	80,3	77,8	79,7	78,5	78,9	75,2	75,5	78,8	79,6	76,5	77,6
<b>ELMŰ</b>	82,4	81,2	80,9	76,3	72,0	69,2	66,8	69,7	77,2	75,2	73,9	73,0
<b>ÉMÁSZ</b>	82,2	82,3	82,6	78,4	74,6	70,2	69,9	68,9	78,4	76,2	76,3	73,7
<b>E.ON Dédász</b>	77,5	78,4	80,1	82,9	65,4	70,1	69,1	74,7	71,4	74,3	74,6	78,8
<b>E.ON Édász</b>	76,1	77,9	77,5	80,3	68,5	69,8	67,8	76,8	72,3	73,8	72,7	78,6
<b>E.ON Titász</b>	73,2	74,6	77,1	81,0	58,0	65,2	69,2	72,6	65,6	69,9	73,2	76,8
<b>Összesen</b>	78,4	79,1	79,4	79,8	69,5	70,6	69,7	73,0	74,0	74,8	74,5	76,4

A közüzemi engedélyesek tevékenységére vonatkozó elégedettségi indexeknél is azt tapasztaljuk, hogy az elégedettség a lakossági ügyfélcsoportban a magasabb.

A bemutatott négy év alapján az E.ON Titász megítélése fokozatosan javul. Összességében elmondható, hogy az E.ON csoport vállalataink megítélése a 2007. évben a lakosság körében átlag feletti, mindenütt javult az előző évhez képest. Ugyanez tapasztalható a másik csoportban a nem-háztartási fogyasztók szerint is. Az RWE csoport két vállalata rontott korábbi helyezésein, a Démász megítélése az elmúlt évek átlagában nem sokat változott.

## A legfontosabb mutatók

A vizsgálat alapján meghatározhatjuk azokat a mutatókat, amelyeket a fogyasztók leginkább fontosnak tartanak 2007.-ben.

11. táblázat A mutatók fontossági sorrendje

Sorrend	2. szintű mutató		3. szintű mutató			
	Elosztói	Közüzemi	Elosztói		Közüzemi	
	Lakossági és nem lakossági	Lakossági és nem lakossági	Lakossági	Nem lakossági	Lakossági	Nem lakossági
1.	SZM	SZÁ	Szsz	Üzel	Szpm	Pani
2.	KAP	ÜSZ	Üzel	Szsz	Szér	Szér
3.		KOM	Fein	Poim	Pani	Szré
4.			Tájé	Fein	Hföv	Telü
5.			Mume	Tájé	Telü	Ümka
6.			Fonó	Mume	Hföv	Eleü
7.				Tenő	Szeü	Inet
8.					Elü	Aszm
9.					Inet	Szmo
10.					Hírl	Íráü

A táblázatból látható, hogy a lakossági és a nem lakossági fogyasztóknál a *második szintű mutatók* sorrendje megegyezik.

Az *elosztó szolgáltatások* közül a fogyasztók szemében a szolgáltatás minősége az elsődleges, de persze a kapcsolattartás is fontos.

A *közüzemi mutatók* közül első helyen a számlázással kapcsolatos összefoglaló mutató áll. Második az ügyfélkapcsolati mutató, harmadik fontosságban a kommunikációs mutató.

A harmadik szintű mutatók részletezik a második szintű mutatók által rajzolt képet.

Az *elosztói szolgáltatásoknál* a legfontosabb harmadik szintű mutatók sorrendje a lakosság esetében a következő: első helyen a folyamatos szolgáltatás, második helyen hiba esetén a szolgáltatás gyors visszaállításának igénye, harmadik helyen pedig a feszültségingadozások minimalizálása található. A fogyasztók elsődleges igénye a megbízható szolgáltatás. Minden más csak ezután következik. A nem lakossági fogyasztók által legfontosabbnak tartott szolgáltatási elemek ebben az évben kibővültek a pontos, időbeni mérés – mutatóval. A Poim és Fein mutatók értékei között néhány tizednyi a különbség.








A *közüzemi szolgáltatások* lakossági és nem lakossági preferencia-sorrendje kissé eltérő. A lakosság első helyen a számla pontosságával, a második helyen a számla érthetőségével, harmadik helyen a panaszügyintézésel összefüggő, míg a nem lakossági csoport első helyen a panaszügyintézés, második helyen a számla

érthetőségével, harmadik helyen pedig a számlarészletezéssel kapcsolatos igényét emeli ki.

## A legfontosabb elosztói szolgáltatási elemek

A táblázatban 4 év adatai jelennek meg.

**12. táblázat A legfontosabb elosztói szolgáltatási elemek**

Elosztói szolgáltatások		Lakosság				Nem-lakosság				
		2004	2005	2006	2007	2004	2005	2006	2007	
Fontosság	 Szünetmentes szolgáltatás	97,3	96,5	97,4	96,9	97,6	97,6	97,8	97,9	 Üzemzavar-elhárítás
Elégedettség		80,3	81,1	82,5	82,2	60,1	65,9	61,4	64,1	
Gap		-17,0	-15,4	-14,8	-14,7	-37,5	-31,7	-36,4	-33,8	
Fontosság	 Üzemzavar-elhárítás	93,8	93,8	94,6	95,8	98,9	98,4	98,9	97,6	 Szünetmentes szolgáltatás
Elégedettség		67,7	71,3	70,4	70,7	70,7	73,5	73	75,5	
Gap		-26,1	-22,5	-24,2	-25,1	-28,2	-24,9	-25,8	-22,1	
Fontosság	 Feszültség-ingadozás	87,9	89,0	90,2	92,2	3,7	94,0	93,1	94,5	 Feszültség-ingadozás
Elégedettség		79,8	79,9	80,5	82,3	70,7	73,1	73,7	76,9	
Gap		-8,1	-9,1	-9,7	-9,9	-23,0	-20,9	-19,4	-17,6	
Fontosság						90,7	92,4	91,3	94,9	 Pontos, időbeni mérés
Elégedettség						84,1	86,3	86,8	86,7	
Gap						-6,6	-6,1	-4,5	-8,2	

„Hagyományosan” a három legfontosabb elosztói szolgáltatás az alapszolgáltatás egy-egy oldala. E három legfontosabbnak ítélt elosztói szolgáltatással kapcsolatban látható, hogy széles a rés a fontosság és elégedettség között. E téren egyértelmű változási tendenciákat sem a lakosság, sem a nem-lakosság esetében nem lehet megállapítani.

A nem lakossági fogyasztók által nagyon fontosnak ítélt szolgáltatási elemek közé most a pontos, időbeli mérés – mutató is bekerült. E mutató *gap*-ja a másik háromhoz viszonyítva szokásosan nem nagy, de a korábbi évekhez képest szignifikánsan megnőtt, mégpedig a fontossági érték növekedése következtében.







Mindkét fogyasztói csoportnál megfigyelhető az üzemzavar-elhárítással kapcsolatos komoly elégedetlenség, az elégedettség és fontosság közötti rés itt a legszélesebb. Nyilván a fogyasztó akkor tudja megítélni a hibaelhárítás minőségét, ha üzemzavarral találkozik, s ennek negatív hatása is mindenképpen megmutatkozik az indexben.

A kérdés az ügyfelek majdnem 14%-át, a nem lakossági felhasználók 26%-át érintette, ami azt jelenti, hogy minden hetedik - negyedik ügyfél általános elégedettségét rontja ez a jelenség.

A szolgáltatási minőség egyik fontos eleme a feszültségingadozás, amelynek az előfordulásával kapcsolatos fogyasztói elégedetlenség ugyancsak jelentős. Erre értelemszerűen a nem lakossági fogyasztók az érzékenyebbek, s ez látszik az eltérő elégedettségi résen is.

## A legfontosabb közüzemi szolgáltatási elemek

13. táblázat A legfontosabb közüzemi szolgáltatási elemek

Közüzemi szolgáltatások		Lakosság				Nem-lakosság				
		2004	2005	2006	2007	2004	2005	2006	2007	
Fontosság		94,8	94,2	95,1	97,4	95,4	95,6	96,1	97,0	
Elégedettség	A számla pontossága, megbízhatósága	85,3	86,4	87,4	87,1	53,7	60,5	52,9	47,0	Panaszok intézése
Gap		-9,5	-7,8	-7,7	-10,3	-41,7	-35,1	-43,2	-49,9	
Fontosság		92,8	93	94,1	96,9	93,3	93,2	94,3	96,9	
Elégedettség	A számla értelmezhetősége	84,3	84,9	82,7	82,3	78,6	79,7	73,7	75,3	A számla értelmezhetősége
Gap		-8,4	-8,1	-11,4	-14,6	-14,7	-13,5	-20,6	-21,6	
Fontosság		91,9	91,8	93,7	95,7	90,5	91,4	92,0	95,5	
Elégedettség	Panaszok intézése	65,3	68,4	59,0	52,9	82,9	83,7	80,4	81,7	A számla részletezettsége
Gap		-26,7	-23,4	-34,7	-42,8	-7,6	-7,8	-11,6	-13,7	

A táblázat tanúsága szerint a számla megbízhatóságával kapcsolatos mutatóhoz számított fontosság-elégedettségi rés a *lakosság* esetében az elmúlt években kissé szűkült, de 2007-ben ismét növekedett. A másik két lakossági mutató esetében pedig ebben az évben határozott romlást tapasztaltunk. A *nem lakossági csoportban* hasonló jelenséget tapasztalhatunk mindhárom legfontosabb mutató esetében, ebben az évben a korábbiakat meghaladó nagyságú gap mellett.

Évről évre különösen szembeszökő az alulteljesítés a panaszok intézésével kapcsolatban, pedig ez az ügyfélbarát szolgáltatói magatartás egyik legfontosabb mércéje. E téren az E.ON társaságok relatíve jobb eredményt értek el mint a többiek. Bár a fogyasztóknak csak egy kisebb részét érinti a kérdés, ez nem elhanyagolható



hányad. A lakossági fogyasztóknak - szolgáltatótól függően - 7-17%-át – átlagosan minden 9. ügyfelet, a nem lakossági fogyasztóknak pedig 12-35%-át, átlagosan minden negyedik, ötödik fogyasztót (22,3%-ot)!

Ez a tevékenység kapta a lakossági és a nem lakossági fogyasztóktól is a legrosszabb értékelést. A nem lakossági ügyfélcsoportnak a panaszkezeléssel kapcsolatos elégedetlenség 2007-ben még az előző év különösen rossz adatát is alulmúlta, az utóbbi öt év (ebből itt négy adat szerepel) legrosszabb minősítését adták.

Fontos megemlíteni, hogy továbbra is sokan nehezen értelmezik a számlát.

A nem lakossági ügyfelek a lakoságinál kritikusabbak a számla értelmezhetőségét illetően és a részletezettség sem felel meg sokaknak.

## Az ügyintézés kívánatos formája

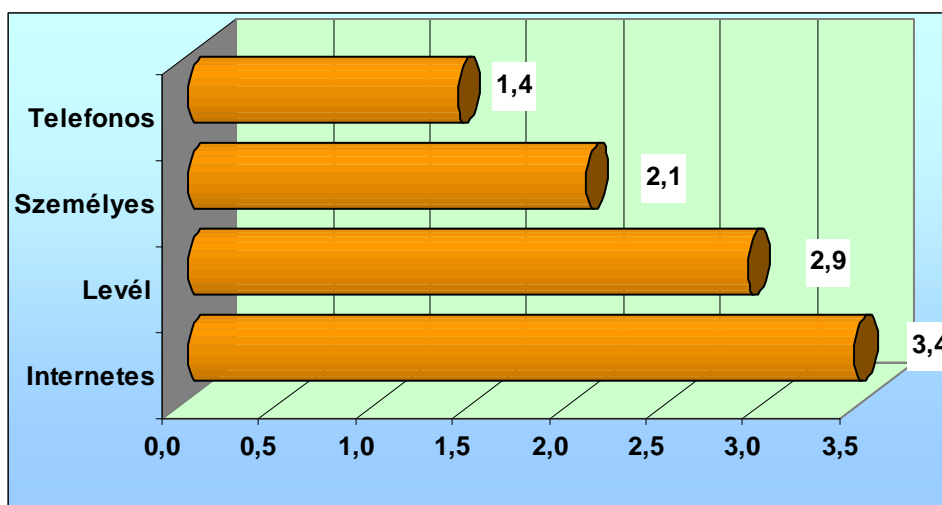
Ebben az évben vizsgáltuk másodszer, hogy a fogyasztók milyen ügyfélkapcsolati formákat tartanak kívánatosnak.

A személyes, a telefonos, az internetes és a levelezéses kapcsolat preferenciájára vonatkozott a kérdőívekben feltett kérdés.

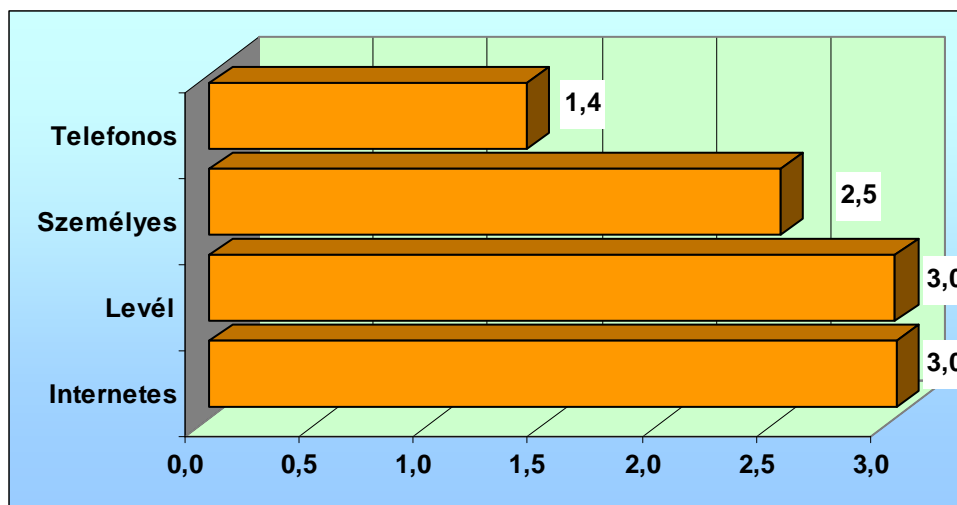
Le kell szögezni, hogy a megkérdezettek véleményét csak arról ismerjük, hogy mely megoldásokat részesítenek előnybe, arról azonban nem, hogy melyeket utasítanak el, ha egyáltalán lenne ilyen. A következő ábrákon az átlagos preferenciákat kifejező választási sorrendekből képzett helyezési számokat mutatjuk be.

Mint az az ábráról leolvasható, a legtöbb első helyezést a telefonos kapcsolattartás kapta. Mindkét fogyasztói csoportnál messze legfontosabb kapcsolattartási mód a telefon. A lakossági csoportban átlagosan a második helyre került a személyes, harmadikra a levelezéses és negyedikre az internetes kapcsolattartás.

6. ábra Lakossági preferenciák – helyezési számok



**7. ábra Nem lakossági preferenciák – helyezési számok**



A nem lakossági fogyasztók megítélése alapján a telefonos a legnépszerűbb kapcsolattartási forma, a többi felkínált lehetőséget majdnem egyformán hátrább sorolják.

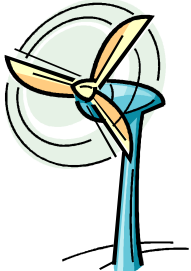
## Kiegészítő kérdések

Fontosnak tartottuk a fogyasztók véleményének megismerését a környezetvédelem, illetve az árak tekintetében, bár – mivel a szolgáltatótól független a vélemények alakulása – ezek a kérdések nem tartoznak az elégedettségi rendszerhez.

### A tiszta energiáért

A táblázatban az elmúlt 5 év adatait mutatjuk be.

**14. táblázat A fogyasztók áldozatvállalási hajlandósága**

	Lakossági					Nem lakossági				
	2003	2004	2005	2006	2007	2003	2004	2005	2006	2007
Hajlandó lenne Ön 10%-kal többet fizetni a környezetbarát módon termelt energiáért?	19,3	19,9	22,3	20,3	16,5	23,5	20,8	22,1	21,6	17,6
Hajlandó lenne Ön 5%-kal többet fizetni a környezetbarát módon termelt energiáért?	25,4	27,5	28,7	27,6	22,8	30,3	28,5	29,0	28,0	25,1

A fogyasztói áldozatvállalási hajlandóság környezetkímélőbb energia használatának érdekében egyre fontosabb társadalmi kérdéssé válik. Az indexek a lakosság és a nem lakossági csoport áldozatvállalási hajlandóságának az előző évek stagnálása után szignifikáns csökkenést mutat az értékek alacsony szintjén. Ez, feltételezhetően összefügg a 2007. évi jelentős áremelésekkel. Az alacsony indexek azt jelentik, hogy átlagosan kis valószínűséggel fizetnének az ügyfelek többet a környezetbarát energiáért. Fontos azonban megjegyezni, hogy a területi különbségek az áldozatvállalási hajlandóság tekintetében meglehetősen jelentősek.

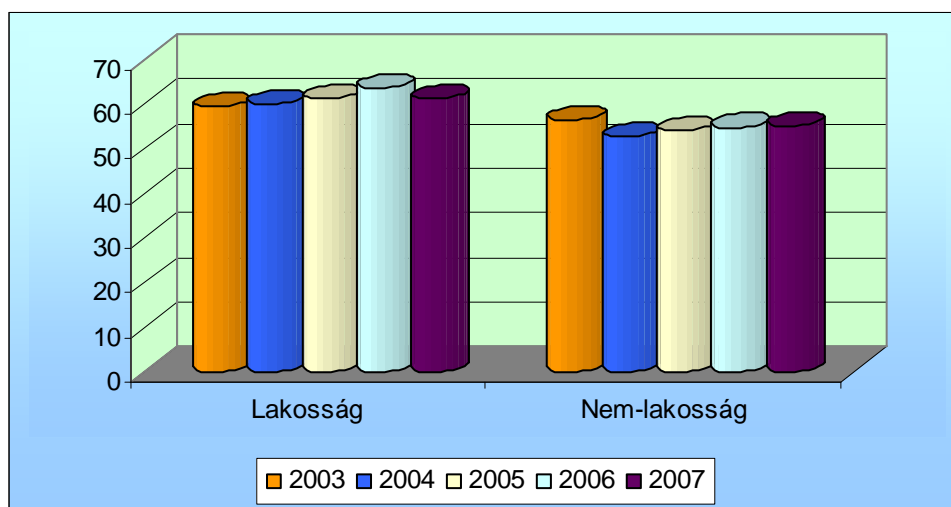
### A villamos energia árának fogyasztói megítélése: Ár-érték arány

Bár a vizsgálat közvetlenül nem kérdez árakra, árelfogadásra, a fogyasztóknak az árazással kapcsolatos véleményét mégis módunk van egy szempontból vizsgálni, még pedig az ár és az érte kapott szolgáltatás megfelelőségének érzete alapján. A megkérdezettek ötfokú skálán értékelték az ár-érték arányt.

Az értékelhető válaszok alapján a lakossági fogyasztói csoport átlagosan közepesen megfelelőnek minősíti a szolgáltatás ár-érték arányát. Az elégedettségi index 61 pont. Ez öt év átlagában gyakorlatilag nem mutat változást, csak véletlen hullámzást.

Az értékelhető válaszok alapján a nem lakossági fogyasztói csoport legalább közepesen megfelelőnek minősíti a szolgáltatás ár-érték arányát. Az elégedettségi index értéke 55 pont, ami szignifikánsan nem különbözik a korábbi évek értékétől. Az ábrán az elmúlt 5 év adatait mutatjuk be.

**8. ábra A szolgáltatás ár-érték arányának alakulása 2003 - 2007 között**



Az ábrából is látható, hogy sem a lakossági, sem a nem lakossági árelfogadás nem változott (a véletlen hullámzást leszámítva) az utóbbi 5 évben.

## A villamos energia árazásával kapcsolatos fogyasztói vélemények

A nem lakossági csoporthoz tartozó fogyasztók a megkérdezés során véleményt nyilvánítottak a teljesítménydíj és alapidj mértékéről, valamint az áramdíjról.

**15. táblázat A nem lakossági fogyasztók az energia árazásáról**

	Nem lakossági fogyasztók		
	Fontosság	Elégedettség	Gap
A teljesítménydíj, az alapidj	90,6	52,3	-38,3
Az áramdíj	92,8	51,3	-41,5
Zónaidők alkalmazása	75,1	56,2	-18,9

A táblázat tanúsága szerint a nem lakossági fogyasztók számára fontos kérdés az áram ára és a zónaidők alkalmazása is. Bár azon nincs mit meglepődni, hogy az árak nem nyelik el a tetszésüket, az azonban nem lényegtelen, hogy a zónaidők beosztásával sem elégedettek.

## A szolgáltatók környezetvédelmi tudatosságának fogyasztói megítélése

A fogyasztók nyilatkoztak arról, hogy miként ítélik meg az áramszolgáltatók környezettudatosságát.

Két kérdés vonatkozott erre a témára. Az egyik a létesítmények környezetbe illesztésével, a másik a természeti környezet védelmével kapcsolatban kérte a szolgáltatók minősítésére a fogyasztókat.

A fontossági-elégedettségi adatokat 2005-től mutatjuk be.

**16. táblázat Az áramszolgáltató környezetvédelmi tevékenységének megítélése 100-as skálán, a szolgáltatói adatok átlagai 2005-2007**

	Lakosság						Nem-lakosság					
	2005		2006		2007		2005		2006		2007	
	F	E	F	E	F	E	F	E	F	E	F	E
Létesítményei illeszkednek a környezetbe	76,1	66,4	77,8	69,6	80,9	67,6	81,1	60,2	80,3	64,3	83,5	66,0
Védi az állat- és növényvilág háborítatlanságát	82,8	67,6	84,0	71,1	85,0	68,3	87,5	62,0	86,3	66,2	88,2	66,1
Átlagosan	79,5	67,0	80,9	70,4	83,0	68,0	84,3	61,1	83,3	65,2	85,8	66,1

F= fontosság  
E = elégedettség

A *gap*-eket egy évvel korábbról, 2004-től adjuk közre:

**17. táblázat Az elégedettség és fontosság átlagos különbsége (gap) 2004-2007 között**

	Lakosság				Nem-lakosság			
	2004	2005	2006	2007	2004	2005	2006	2007
Létesítményei illeszkednek a környezetbe	-11,2	-10,3	-8,1	-13,3	-18,2	-20,9	-16,0	-17,4
Védi az állat- és növényvilág háborítatlanságát	-17,7	-15,2	-12,9	-16,7	-24,7	-25,5	-20,1	-22,0
Átlagosan	-14,4	-12,7	-10,5	-15,0	-21,4	-23,2	-18,0	-19,7

A kapott eredmény szerint a lakossági fogyasztók igényei folyamatosan nőnek, az elégedettségük viszont nem. Ami a 2004-2007 közötti *gap*-eket illeti, tendencia nem észlelhető.

A nem lakossági fogyasztók 2007-ben az előző évekhez képest szignifikáns elégedettségi változást nem tapasztaltunk. A *gap* mértéke jelentős.

## A 2007. évi elégedettségi és fontossági indexek engedélyesek és fogyasztói csoportok szerint

### Elosztói engedélyesek. Lakossági fogyasztói csoport

Lakossági elégedettségi mutatók	DÉMÁSZ	ELMŰ	ÉMÁSZ	E.ON Dédász	E.ON Édász	E.ON Titász	Összesen
<b>HÁEN : ELOSZTÓ ENGEDÉLYES</b>	83,4	82,0	82,2	85,6	84,7	87,2	84,2
<b>SZM : Szolgáltatásminőség</b>	80,8	78,7	77,5	82,3	81,0	83,8	80,7
<b>Szsz : Szünetmentes szolgáltatás</b>	82,2	81,1	81,7	82,6	81,1	84,7	82,3
<b>Fein : Feszültségingadozás</b>	80,1	82,3	81,1	83,3	82,0	84,8	82,3
<b>Fonö : Fogyasztás növelhetősége</b>	80,2	83,0	84,0	81,5	84,2	82,3	82,5
<b>Üzel : Üzemzavar-elhárítás</b>	73,6	72,5	69,1	72,1	70,6	69,2	71,2
<b>KAP : Kapcsolattartás</b>	86,0	85,3	87,0	88,9	88,4	90,5	87,7
<b>Tájé : Tájékoztatás</b>	80,8	82,2	82,4	85,5	84,6	87,5	83,8
<b>Mume : Munkatársak</b>	93,2	90,3	93,1	94,2	94,5	95,1	93,4



Lakossági fontossági mutatók	DÉMÁSZ	ELMŰ	ÉMÁSZ	E.ON Dédász	E.ON Édász	E.ON Titász	Összesen
<b>HÁEN : ELOSZTÓ ENGEDÉLYES</b>	88,7	86,0	90,5	89,3	89,4	91,6	89,2
<b>SZM : Szolgáltatásminőség</b>	89,0	84,8	89,9	90,4	90,3	91,2	89,3
<b>Szsz : Szünetmentes szolgáltatás</b>	96,8	95,9	97,3	97,2	97,0	97,5	96,9
<b>Fein : Feszültségingadozás</b>	90,6	89,6	92,8	93,6	92,6	94,0	92,2
<b>Fonö : Fogyasztás növelhetősége</b>	75,0	58,1	73,0	74,5	75,9	75,9	72,1
<b>Üzel : Üzemzavar-elhárítás</b>	93,8	95,6	96,4	96,2	95,7	97,2	95,8
<b>KAP : Kapcsolattartás</b>	88,3	87,3	91,1	88,3	88,4	92,0	89,2
<b>Tájé : Tájékoztatás</b>	88,9	87,2	91,2	89,3	87,7	92,8	89,5
<b>Mume : Munkatársak</b>	87,6	87,4	91,0	87,2	89,2	91,2	88,9

## Elosztói engedélyesek. Nem lakossági fogyasztói csoport

Nem lakossági elégedettségi mutatók	DÉMÁSZ	ELMÜ	ÉMÁSZ	E.ON Dédász	E.ON Édász	E.ON Titász	Összesen
<b>HÁEN : ELOSZTÓ ENGEDÉLYES</b>	80,5	77,8	80,8	81,8	79,4	81,1	80,2
<b>SZM : Szolgáltatásminőség</b>	79,0	74,4	76,3	79,4	78,2	78,8	77,7
<b>Szsz : Szünetmentes szolgáltatás</b>	77,2	73,8	75,6	77,2	73,5	75,8	75,5
<b>Fein : Feszültségingadozás</b>	77,8	76,4	76,7	76,4	78,3	75,8	76,9
<b>Fonö : Fogyasztás növelhetősége</b>	89,1	76,2	78,3	80,1	76,0	75,0	79,1
<b>Üzel : Üzemzavar-elhárítás</b>	68,0	63,9	66,2	63,0	58,6	64,8	64,1
<b>Poim: Pontos, időbeni mérés</b>	83,5	83,2	87,5	89,3	87,9	88,9	86,7
<b>KAP : Kapcsolattartás</b>	82,1	81,3	85,3	84,2	80,7	83,4	82,8
<b>Tájé : Tájékoztatás</b>	74,5	73,8	77,0	76,1	72,6	76,1	75,0
<b>Mume : Munkatársak</b>	92,0	88,9	93,9	93,7	93,9	91,6	92,3

Nem lakossági fontossági mutatók	DÉMÁSZ	ELMŰ	ÉMÁSZ	E.ON Dédász	E.ON Édász	E.ON Titász	Összesen
<b>HÁEN : ELOSZTÓ ENGEDÉLYES</b>	92,0	90,4	94,4	92,8	91,5	94,7	92,6
<b>SZM : Szolgáltatásminőség</b>	93,7	92,4	95,6	93,9	91,9	95,8	93,9
<b>Szsz : Szünetmentes szolgáltatás</b>	97,4	98,7	98,1	98,0	94,8	98,7	97,6
<b>Fein : Feszültségingadozás</b>	94,5	93,1	96,1	94,3	91,8	97,3	94,5
<b>Fonö : Fogyasztás növelhetősége</b>	84,5	78,7	88,7	82,5	84,8	88,0	84,5
<b>Üzel : Üzemzavar-elhárítás</b>	97,6	98,2	98,7	98,7	95,6	98,7	97,9
<b>Poim: Pontos, időbeni mérés</b>	94,5	93,2	96,5	96,2	92,6	96,2	94,9
<b>KAP : Kapcsolattartás</b>	90,3	88,3	93,2	91,6	91,1	93,6	91,3
<b>Tájé : Tájékoztatás</b>	92,7	91,3	94,2	95,8	93,8	93,4	93,5
<b>Mume : Munkatársak</b>	88,0	85,3	92,1	87,5	88,4	93,8	89,2

## Közüzemi engedélyesek. Lakossági fogyasztói csoport

Lakossági elégedettségi mutatók	DÉMÁSZ	ELMŰ	ÉMÁSZ	E.ON Dédász	E.ON Édász	E.ON Titász	Összesen
<b>KÖSZ: KÖZÜZEMI SZOLGÁLTATÓ</b>	79,7	76,3	78,4	82,9	80,3	81,0	79,8
<b>SZÁ: Számlázás</b>	79,7	82,1	82,9	86,8	85,2	84,5	83,6
<b>Hföm: A rész-számlának a fogyasztással való megfelelése</b>	77,0	78,9	79,8	85,9	83,5	82,6	81,3
<b>Hföv: A havonta fizetendő összeg változtathatósága</b>	70,5	75,6	76,8	85,4	78,5	75,3	77,0
<b>Szpm: A számla pontossága, megbízhatósága</b>	83,1	84,8	88,2	90,2	89,3	87,1	87,1
<b>Szér: A számla érthetősége</b>	78,3	82,1	81,2	84,3	82,9	84,0	82,2
<b>ÜSZ: Ügyfélszolgálat</b>	78,4	66,7	72,4	77,5	72,9	72,9	73,5
<b>Szeü: Személyes ügyfélszolgálat</b>	82,6	70,5	81,6	81,6	84,2	83,2	80,6
<b>Telü: Telefonos ügyfélszolgálat</b>	79,2	72,4	74,0	81,6	77,2	74,7	76,5
<b>Eleü: Elektronikus ügyfélszolgálat</b>	88,4	69,5	69,7	80,4	84,8	84,5	79,6
<b>Pani: Panaszok intézése</b>	58,7	51,0	54,1	54,3	50,0	49,5	52,9
<b>KOM: Kommunikáció, tájékoztatás</b>	80,9	79,9	79,8	84,6	82,9	85,7	82,3
<b>Hírl: Hírlevél</b>	80,4	80,5	79,5	84,6	82,8	85,5	82,2
<b>Inet: Internet</b>	85,8	76,9	85,9	84,2	84,2	87,4	84,1

Lakossági fontossági mutatók	DÉMÁSZ	ELMŰ	ÉMÁSZ	E.ON Dédász	E.ON Édász	E.ON Titász	Összesen
<b>KÖSZ: KÖZÜZEMI SZOLGÁLTATÓ</b>	83,1	82,6	83,9	84,0	84,2	86,4	84,0
<b>SZÁ: Számlázás</b>	93,2	91,9	95,2	94,6	95,4	95,7	94,3
<b>Hföm: A rész-számlának a fogyasztással való megfelelése</b>	91,3	86,5	94,5	93,9	95,3	96,2	92,9
<b>Hföv: A havonta fizetendő összeg változtathatósága</b>	88,7	81,6	89,5	89,0	90,9	90,2	88,3
<b>Szpm: A számla pontossága, megbízhatósága</b>	95,6	97,6	98,4	97,7	97,3	97,8	97,4
<b>Szér: A számla érthetősége</b>	95,0	97,2	97,8	96,9	97,0	97,6	96,9
<b>ÜSZ: Ügyfélszolgálat</b>	90,1	89,5	90,7	89,8	89,4	91,5	90,2
<b>Szeü: Személyes ügyfélszolgálat</b>	84,0	83,2	84,3	81,9	81,3	85,1	83,3
<b>Telü: Telefonos ügyfélszolgálat</b>	92,1	90,7	91,3	91,6	91,6	93,6	91,8
<b>Eleü: Elektronikus ügyfélszolgálat</b>	88,2	86,5	82,1	78,8	80,4	80,6	82,8
<b>Pani: Panaszok intézése</b>	94,2	94,9	96,7	96,4	95,5	96,3	95,7
<b>KOM: Kommunikáció, tájékoztatás</b>	66,1	66,2	65,9	67,7	68,0	72,1	67,7
<b>Hírl: Hírlevél</b>	65,0	65,9	65,8	67,5	68,1	71,7	67,3
<b>Inet: Internet</b>	82,9	68,5	69,4	70,6	65,3	78,4	72,5

## Közüzemi engedélyesek. Nem lakossági fogyasztói csoport

Nem lakossági elégedettségi mutatók	DÉMÁSZ	ELMŰ	ÉMÁSZ	E.ON Dédász	E.ON Édász	E.ON Titász	Összesen
<b>KÖSZ : KÖZÜZEMI SZOLGÁLTATÓ</b>	75,5	69,7	68,9	74,7	76,8	72,6	73,0
<b>SZÁ : Számlázás</b>	77,1	71,4	70,4	81,1	85,9	80,7	77,8
<b>Szré: A számla részletezettsége</b>	80,0	76,9	75,9	85,6	87,7	84,4	81,7
<b>Szér: A számla értelmezhetősége</b>	74,4	68,8	65,2	78,4	85,2	79,8	75,3
<b>Szmo: A szerződés módosíthatósága</b>	73,5	57,1	68,1	71,9	79,1	70,5	70,0
<b>ÜSZ : Ügyfélszolgálat</b>	74,2	62,2	62,7	65,2	65,5	56,2	64,3
<b>Ümka: Ügyfélmenedzser kapcsolat</b>	98,4	81,2	90,7	87,5	94,4	84,1	89,4
<b>Telü : Telefonos ügyfélszolgálat</b>	75,2	67,6	67,2	71,4	70,2	60,8	68,7
<b>Eleü : Elektronikus ügyfélszolgálat</b>	86,3	69,8	72,9	75,0	71,4	72,2	74,6
<b>Íráü : Írásos ügyfélszolgálat</b>	81,3	60,3	59,9	64,5	59,6	52,6	63,0
<b>Pani : Panaszok intézése</b>	52,5	44,8	46,4	43,9	52,8	41,8	47,0
<b>KOM : Kommunikáció, tájékoztatás</b>	75,1	75,5	73,7	77,7	79,1	80,9	77,0
<b>Aszm - Alapszolgáltatást meghaladó termék</b>	73,0	74,6	73,1	77,7	78,7	80,8	76,3
<b>Inet: Internet</b>	88,1	78,0	78,4	77,8	82,9	81,9	81,2

Nem lakossági fontossági mutatók	DÉMÁSZ	ELMŰ	ÉMÁSZ	E.ON Dédász	E.ON Édász	E.ON Titász	Összesen
<b>KÖSZ : KÖZÜZEMI SZOLGÁLTATÓ</b>	85,6	81,6	84,3	86,3	85,2	86,5	84,9
<b>SZÁ : Számlázás</b>	87,8	88,0	89,4	90,6	86,3	88,5	88,4
<b>Szré: A számla részletezettsége</b>	94,8	94,5	96,7	96,4	94,7	95,7	95,5
<b>Szér: A számla értelmezhetősége</b>	95,6	97,0	97,9	98,5	94,8	97,4	96,9
<b>Szmo: A szerződés módosíthatósága</b>	73,1	72,3	73,4	76,8	69,4	72,4	72,9
<b>ÜSZ : Ügyfélszolgálat</b>	87,4	85,7	87,5	89,8	86,6	87,7	87,4
<b>Ümka: Ügyfélmenedzser kapcsolat</b>	92,4	83,9	91,7	92,8	92,2	92,8	91,0
<b>Telü : Telefonos ügyfélszolgálat</b>	93,6	91,4	95,0	95,2	92,7	95,2	93,9
<b>Eleü : Elektronikus ügyfélszolgálat</b>	90,6	80,9	78,4	88,6	84,5	81,3	84,0
<b>Íráü : Írásos ügyfélszolgálat</b>	68,1	67,8	66,4	73,2	69,7	67,3	68,7
<b>Pani : Panaszok intézése</b>	97,3	95,9	97,7	98,4	94,9	97,6	97,0
<b>KOM : Kommunikáció, tájékoztatás</b>	81,5	71,1	75,9	78,4	82,9	83,3	78,8
<b>Aszm - Alapszolgáltatást meghaladó termék</b>	80,7	70,0	76,8	76,8	82,8	84,2	78,6
<b>Inet: Internet</b>	86,4	75,0	68,9	87,7	84,3	76,9	79,8