

---

# Vizsgálat a villamosenergia-ipar fogyasztói megítéléséről

TRINGER ÁGOSTON – MÓRÓ ISTVÁN

*Nyolc cikkből álló sorozatunk végén – kissé elszakadva az eddig bemutatott témáktól – jelen cikkünkben a szolgáltató-fogyasztó kapcsolatrendszer azon elemével foglalkozunk, amely a korábbi időkben nem kapott akkora figyelmet mint megérdemelne. A fogyasztóról magáról van szó, akinek a szolgáltatásról és a szolgáltatóról alkotott véleménye, megítélése igen jelentős eleme a szolgáltatás folyamatának. Reményeink szerint cikkünkben kitűnik, hogy a magyar villamosenergia-iparág a fogyasztókat a szolgáltatás fontos részének tekinti, véleményeire kíváncsi, és az iparág törekvéseinek egyik meghatározó eleme a fogyasztók elégedettségének elérése.*

Az ismert mese végén a király meztelen volt ugyan, hivatali viselő környezetében mégis „gyönyörű új ruháját” dicsérte. Egy kisgyereknek kellett kikiabálnia az igazat: a király meztelen! Ma már természetesen nincsenek sem buta királyok, sem hízelgő udvaroncok... a fejlett világban mégis általános, hogy időről időre a különböző társadalmi- és gazdasági szervezetek egyaránt az adott hierarchián kívül álló, erre szakosodott cégek kutatóinak segítségével igazi tükröt tartatnak maguknak. Kicsit szakszerűbben fogalmazva ennek oka az alábbiakban rejlik:

A piacgazdaságban működő gazdálkodó szervezetek működése alapvetően attól a piactól függ, amelyet kiszolgálnak. Működésük legfontosabb feltétele, hogy ismerjék ezt a piacot és annak valós igényeit elégítsék ki, miközben a piaci szereplők hosszú távú elégedettségét vívják ki tevékenységük során. Ezért a gazdálkodó szervezetek értékesítési-marketing tevékenységük első eleme mindig a piackutatás.

A piac ismerete azonban nemcsak méretének, fogyasztási jellemzőinek ismeretét jelenti, hanem az azt alkotó emberek véleményét az adott szervezetről, tevékenységéről. A tapasztalatok szerint minél fontosabb egy szervezet tevékenysége a fogyasztók számára, annál inkább meghatározó lesz ezen vélemények ismerete a hosszú távú működése érdekében, hiszen a fogyasztók is kritikusabbak vele szemben. Egy olyan nélkülözhetetlen szolgáltatás esetében, mint a villamos energia, különösen fontosá válik a fogyasztók beállítódásainak megismerése, hiszen a nélkülözhetetlenség mellé a természetes monopolhelyzetből fakadó kiszolgáltatottság érzet is növeli a fogyasztók elvárásait.

Ezt felismerve a Magyar Villamos Művek Rt., mint az ország villamosenergia-ellátásáért felelős szervezet a közel múltban országos közvéleménykutatást kezdeményezett, ennek keretében a lakosságnak az iparágáról alkotott véleményéről és várható fizetési készségéről készített tanulmányt a Budapesti Közgazdaságtudományi Egyetem szakembereivel.

A közvéleménykutatás kezdeményezését a villamosenergia-iparág előtt álló kihívások, illetve a közelmúlt jelentős, a lakosságot is nagymértékben érintő változásai is indokolták. Január 1-jétől egy eddig még nem tapasztalt mértékű lakossági villamosenergia-áremelésre került sor. Az ár az eddigi tapasztalatok alapján az egyik legjelentősebb tényező a szolgáltatás megítélésében, ezért mindenképpen szükségesnek



tartottuk az áremelés hatásainak tesztelését a lakosságon. Ez azért is fontos, mert valós segítséget akkor tudunk nyújtani, például a takarékoságban, ha ismerjük a fogyasztók valós igényeit illetve szokásait.

A hatékony gazdálkodás kényszere előtérbe helyezi a hátralékok kezelésének kérdését is. Közismert, hogy elsősorban a fővárosban igen jelentős a nemfizetők száma (több mint kétszázezer fogyasztó). Ahhoz hogy ennek arányát – többek között a becsületesen fizető fogyasztók érdekében – csökkenteni lehessen, fontos a nemfizetés okainak megismerése. Ehhez számtalan segítséget ad a megfelelően végzett motivációkutatás, ezért a fizetési készség hátterével, a villamos energia értékével kapcsolatos kérdéseket is feltettünk.

A villamosenergia-iparág küszöbön álló privatizációjának sikeres lebonyolításához fontos, hogy azt a lakosság támogassa, céljaival azonosulni tudjon. Ezért tartottuk fontosnak az ezzel kapcsolatos vélemények megkérdezését is.

A villamosenergia-iparág PR-tevékenysége kétlépcsős működési modell alapján történik, egyrészt az MVM Rt. másrészt az áramszolgáltatók által. E tevékenység-együttes maximális hatékonysága érdekében fontos ismerni, hogy az egyes régiókban a jellemző fogyasztói vélemények eltérnek-e egymástól, illetve ha igen, milyen demográfiai változók mentén. A kutatás e tekintetben is számtalan információval szolgált.

A gazdálkodó szervezetek számára komoly előny, ha fogyasztóiról, azok véleményeiről pontos képpel rendelkezik, ami a küszöbön álló privatizáció során feltétlen értéket jelent. Ez is célja volt a felmérésnek.

A kutatás elsődlegesen arra irányult, hogy az iparági PR-tevékenység szakmai hátterét, illetve az ahhoz szükséges adatokat, információkat szolgáltatassa, biztosítsa ezen túlmenően az értékesítési-marketing munka számára is információkat adjon.

## A villamosenergia-iparág a lakosság tükrében

Ügyfeleink számára a villamos energia a mindennapi élet nélkülözhetetlen, nem helyettesíthető, környezetbarát és kevés zavarral működő szolgáltatás képében jelenik meg, amint az a villamos energia főbb jellemzőivel kapcsolatos véleményekből kiderül. Meglepő módon a „korlátlanul rendelkezésre álló” jelzõt a pazarlással asszociálják, mégpedig a legiskolázottabb réteg a leginkább. A legnagyobbbra a zavartalan, biztonságos ellátást értékelik a fogyasztók e tekintetben kedvező tapasztalatokkal rendelkeznek.

### *Az áremelés hatásai*

A lakosság 1995 áprilisában az előző év azonos időszakához képest átlagosan 85%-os áremelést érzékelt, a nagyobb fogyasztású háztartások pedig ennél is jelentősebbet /némiképpen meghaladja a ténylegeset). Szoros az összefüggés az érzékelt áremelkedés és a háztartások készülék-felszereltsége között. Itálában azonban a megkérdezettek igen jól meg tudják becsülni a költségek százalékos növekedését. Fontos megállapítás ugyanakkor, hogy a kiadásokon belüli tényleges áramköltség-hányadot a megkérdezettek a valóságosnál jóval többre értékelték. Az összes kiadáshoz viszonyított valóságos arány 5,9%, a nagyobb jövedelműeknél ennél is kevesebb: 3,8% alatti az érték, ugyanakkor a válaszadók 8-15 % közöttire becsülték az áramköltségeket. Látható tehát, hogy *a villanyszámla kiemelt jelentőségű a háztartások költségvetésben, nagyobb, mint a tényleges mértéke*. A háztartások számára a villany kiemelt jelentősége ezen is lemérhető.

A fizetési készség a felmérés szerint szezonális hatásra módosulhat. A felhasználásban alapvetően világitási asszociáció húzódik meg, ebből következik, hogy a fogyasztók egyértelműen a téli fogyasztást ítélik a legnagyobbbnak. Amint az a takarékosággal foglalkozó részből a következőkben kiderül, *a világitás lényegesen előkelőbb helyet foglal el a lakosság villamosenergia-felhasználásról alkotott képében, mint a tényleges hányad*. Ebből is fakad vevőink érzelmi indíttatásból leginkább a téli áremeléseket utasítják el. Fontos tennivalója az iparágnak, hogy a háztartások energiamérlegéről a fogyasztóit pontosan tájékoztassa.



A lakosság általánosnak mondható véleménye, hogy a mai villamosenergia-árak csak részben fedezik a ráfordításokat. Ebből arra következtethetünk, hogy *az ügyfelek többsége „lélekben felkészült” az újabb áremelésekre*. Minden második lakos a költségeket tekintve indokoltnak érzi az áremelést.

Régióként jelentős eltérések mutatkoznak az árköltség-nyereség megítélésében. A fővárosi lakosság jobban informált a költségek alakulásáról, mint a vidéki. A felmérés szerint a leghátrányosabb helyzetben lévő régió lakosságának közel 40%-a számít újabb áremelésekre.

Egészen látványos, hogy anyagi nehézség esetén a villanyszámla kifizetése mennyire egyértelmű prioritást élvez az egyéb közüzemi díjakhoz képest.

A lakosság 99,5%-a elsőként azt fizeti ki, megelőzve valamennyi rendszeres kiadást. Az áramot a lakosság tehát nemcsak helyettesíthetetlennek ítéli, hanem fizetni is hajlandónak mutatkozik, mert befolyásolja őt a villamos energia nélkül nem üzemeltethető eszközök fontossága. Ez is arra utal, hogy *a nemfizetés alapvetően nem anyagi okokra visszavezethető magatartás, hanem szocializáltság, életvitel kérdése*. A felmérés megerősített minket abban a meggyőződésünkben, hogy a nemfizetők igen jelentős része nem anyagi okok miatt adós a villanyszámla rendezésével. Sokkal inkább az illető életvitele, szociális kapcsolatrendszere a meghatározó a fizetési hajlandóságra. A kutatás feltárta hogy a szolgáltatók határozott fellépése a hátralékosokkal szemben érezteti hatását a fizetési készségre.

## A költségek, illetve az iparág főbb jellemzőinek ismerete

Szintén fontos tapasztalat, hogy a vevők meglehetősen torz képpel rendelkeznek a villamosenergia-ár költségtartalmát illetően. A legjelentősebb költségelemek rangsorában a karbantartás, az adó és a hálózatépítés került az első helyre. A legutolsóként említették a tüzelőanyag és környezetvédelmi költségeket. Elsőrendű feladat ennek a képnek a realitásán javítani, hogy a költségelemekekről, azok tényleges arányáról pontos képet nyerjen a lakosság. Csak így várható el partnereinktől, hogy elfogadják a tényleges ráfordításokat fedező árakat.

A felmérés szerint a környezetvédelmi aspektus jelenleg sajnos nem különösebben fontos a lakosság nagy része számára, mert annyira az árak dominálják a kialakult képet. Amennyiben véleményt alkot róla, úgy nem asszociál az iparágról a környezet szennyezésére. A nyugati tapasztalatok alapján valószínűsíthető ugyanakkor, hogy a környezetvédelem egyre inkább az érdeklődés homlokterébe kerül. Igen fontos tehát hogy ezt a folyamatot az iparág kommunikációs munkájában kövesse, illetve saját és a társadalom javára alakítsa.

Meglepően jók viszont a megkérdezettek becslései a villamosenergia-ipar méreteit tekintve. Átlagosan 32 000 embert foglalkoztató, 336 milliárd Ft vagyónú nagyvállalatnak tartják. *A lakosság az iparágat elsősorban a szolgáltatóval asszociálja, az ő megítélése alapján mond róla véleményt*. A rendszer szó viszont politikai tartalma miatt irritálja. Ezért, ha a teljes vertikumról van szó, inkább célszerű a „villamosenergia-szolgáltatás teljes folyamata” megnevezés használata, hiszen a laikus számára csupán a szolgáltatás ténye a lényeges.

## Az MVM Rt. megítélése

Igen *kedvező az MVM Rt. imázsa*, annak egyes alkotó elemei (szükségesség, nélkülözhetetlenség, ismertség, biztonságosság stb.), csupán az ár kapott rossznak minősíthető osztályzatot. Erre *a kedvező képre építhetők a privatizációval kapcsolatos érvek is*. A lakoságnak csupán 16%-a vár az iparág magánosításától szolgáltatásromlást, a többség (45%) változatlanságot. Ugyanakkor 66%-a magánosítást az áremelésekkel kapcsolja össze.

A társaságcsoport kisebb társaságokká való feldarabolásától a megkérdezettek többsége áremelkedést vár. Az indoklásban az áremelkedést, illetve csökkenést várók egya-



ránt azt a költségekkel hozzák összefüggésbe. Ez is alátámasztja, hogy a privatizáció tényleges indítékainak szakszerű, korrekt megvilágításában, a reális költségek megismertetése tekintetében igen sok iparágunkban a tennivaló. Tanulságos, hogy *a privatizációtól a legtöbb javulást a főváros, illetve dél-nyugati régió lakosai, más bontásban: a fiatalok, magasabb képzettségűek és a legmagasabb jövedelemkategóriákba tartozók várják.*

Elégé tájékozatlannak mutatkoznak vevőink az áremelések okainak, technikájának ismerete tekintetében. *Elsősorban a kormánnyal, másodsorban az MVM Rt.-vel kapcsolják össze az áremeléseket.* Az Energia Hivatal szerepe e folyamatban láthatóan nem világos! Ugyanaz a réteg tulajdonítja az MVM Rt.-nek az áremelést, amely a privatizációtól a legtöbbet várja (dél-nyugati régió, magas végzettség, fiatalabbak, magasabb jövedelműek).

Közel minden második lakos a monopolhelyzettel hozza összefüggésbe az áremeléseket. Ugyanakkor minden más szempontnál meghatározóbbnak ítélik meg az árakra a kormány adópolitikáját. Azzal, hogy a korábbi árakban nem szerepeltek a tényleges költségek, a budapesti lakosság 46%-a, a délnyugati régió 31%-a ért egyet, viszont az ÁFA növekedés árnövelő hatásával átlagosan több mint 70% ért egyet. *Összegezve tehát, az árképzés kérdésében meglehetősen nagy a bizonytalanság! A véleményeket alapvetően érzelmi beállítódások determinálják, s nem a korrekt információkon alapuló szakszerű ismeretek!*

## Az energiatakarékossággal kapcsolatos vélemények

A lakosság meglehetősen bizonytalan a tényleges megtakarítási lehetőségeket illetően is. A megtakarítások legjelentősebb forrásainak a világítást és a televíziót tartják, ami arra utal, hogy *a villamosenergia-felhasználás még ma sem tudatos fogyasztói magatartás.* Ugyanakkor igen erős az igény a takarékosági tanácsadásra. A lakosság 40%-a az áramszolgáltatótól, 36%-a pedig a kormánytól várja a segítséget takarékosághoz. Ebben egyrészt az tükröződik, hogy a fogyasztók elismerik (és el is várják) a szolgáltató kompetenciáját ebben a kérdésben, ugyanakkor erősen él az elvárás a központi jellegű támogatások iránt. Rendkívüli felelősséget jelent tehát a korrekt, tényleges lehetőségeket megismertető tájékoztatás végzése.

Meglepően nyitott lenne a lakosság a kedvezményes tarifák más rendszerére is, az éjszakai, különként lehetőségénél is többen vennék igénybe a hétfégi olcsóbb áramot. A háztartások igen nagy része (mosás 80%, vasalás 63%, porszívózás 51%, stb.) változtatna szokásain és tolná hétféjére az egyes felhasználástípusokat, amennyiben erre a műszaki lehetőség adott lenne. Mintegy 40%-os kedvezmény szinte valamennyi vevőnk számára vonzóvá tenné a kedvezményes tarifákat.

Összességében a vizsgálat nagymértékben hozzájárul ahhoz, hogy magunk elé tükröt tartva fogyasztóink véleményeit és elvárásait megismerve jobban elébe tudjunk menni azoknak, a fogyasztók elégedettségét, a hosszú távú partneri viszony elérését célul tűzve.