

# Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt.

## 2016. évi fogyasztói elégedettség vizsgálat eredményei

### Elosztói szolgáltatások és vállalat specifikus kérdések

#### ÉSZAKI és DÉLI régió

A hat magyarországi földgázelosztó társaság fogyasztói körében lebonyolított fogyasztói elégedettség vizsgálat 2016. évben is az először 2008-ban alkalmazott kérdőív segítségével valósult meg.

A 8 éve nem módosított kérdőív lehetővé teszi az eredmények 2008 - 2016. évi változásának nyomon követését.

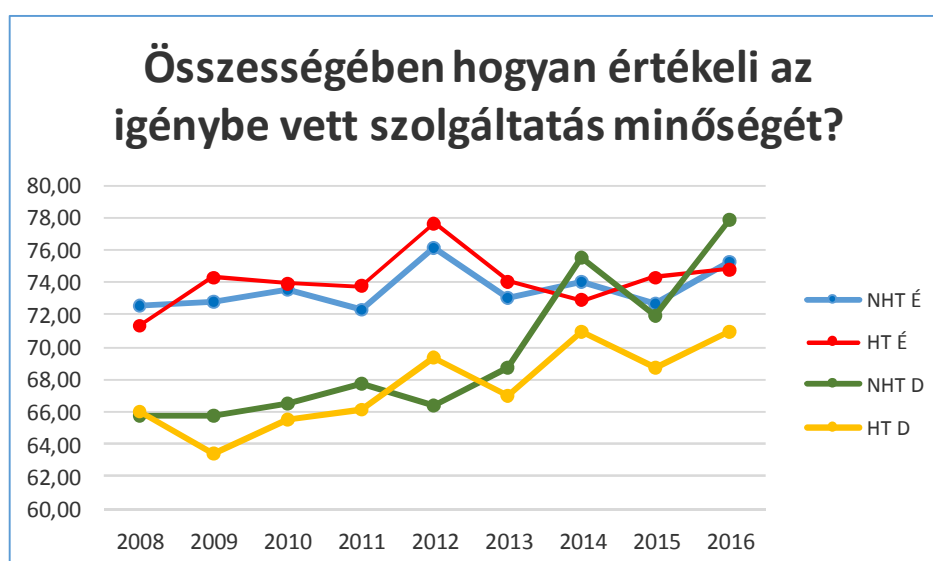
A 2016. évi fogyasztói elégedettség vizsgálat során a Társaság szolgáltatási területén összesen 2 400 háztartási fogyasztót, illetve 800 nem háztartási fogyasztót kerestek meg. A vizsgálatban társaságunk északi és déli régiója külön egységként szerepel, külön mutatókat képeztek rájuk.

#### Módszertan

A kérdőívben fontosság és elégedettség dimenziókban mérték a felhasználók véleményét. A fontosság dimenzióban a válaszlehetőségek négy, míg az elégedettség dimenziójában hat kategóriába sorolhatók.

#### A vizsgálat legfőbb megállapításai

- Az északi és déli régiós eredmények szorosan kapcsolódnak egymáshoz. Az északi és a déli megyékben az elégedettség mindkét fogyasztói körben 71-78-as (maximum = 100) tartományban mozog. Emelkedő tendencia figyelhető meg, azaz a fogyasztók növekvő elégedettségét tükrözik a regisztrált értékek.
- A fogyasztók elégedettsége az északi régió nem-háztartási fogyasztóinál gyakorlatilag a 2012-ben mért értéket közelíti meg, míg a háztartási ügyfelek hasonlóképpen értékelték, mint a 2013-es, illetve a 2015-ös években.
- Az elmúlt két évben az elosztó szolgáltató teljesítményét a déli régió nem-háztartási és háztartási ügyfelei is hasonlóképpen értékelték, hullámzó tendenciát mutatnak a regisztrált értékek, de 2016-ban ítélték a legkedvezőbbben, illetve a nem-háztartási fogyasztók esetében az eddigi évek legmagasabb értékét kaptuk. (77,9)



NHT É: nem-háztartási északi régió

NHT D: nem-háztartási déli régió

HT É: háztartási északi régió

HT D: háztartási déli régió

- Szolgáltatás pozitív és negatív elemei

		<b>Szolgáltatás pozitív elemei ☺ (növekvő vagy stagnáló tendencia és átlag feletti teljesítés)</b>	<b>Szolgáltatás negatív elemei ☹ (csökkenő vagy stagnáló tendencia és átlag alatti teljesítés)</b>
Északi régió	HT	A környezet megóvása Környezet zavarása A fogyasztásmérés megbízhatósága Fogyasztás mérése (időpontja) Folyamatos szolgáltatás Gázellátási szünet Ügyintézés Fűtőérték	Állandó minőség Tájékoztatás a karbantartási kötelezettségről
	Nem- HT	A környezet megóvása Fogyasztás mérése Ügyintézés Folyamatos szolgáltatás Állandó minőség Tájékoztatás a karbantartási kötelezettségről	Gázellátási szünet Fűtőérték Környezet zavarása
Déli régió	HT	Állandó minőség Ügyintézés Tájékoztatás a karbantartási kötelezettségről A fogyasztásmérés megbízhatósága A környezet megóvása Fogyasztás mérése Fűtőérték Környezet zavarása Folyamatos szolgáltatás Gázellátási szünet	
	Nem- HT	Ügyintézés Tájékoztatás a karbantartási kötelezettségről Fogyasztás mérése Fűtőérték Állandó minőség	A környezet megóvása Környezet zavarása Folyamatos szolgáltatás Gázellátási szünet

- [www.egaz-degaz-foldgazeloszto.hu](http://www.egaz-degaz-foldgazeloszto.hu) internet oldal ismertsége csak a háztartási fogyasztók körében növekedett, viszont az oldalt látogatók aránya mindkét szegmens ügyfelei esetében csökkent az előző évhez képest. Növekedett azon nem háztartási és háztartási válaszadók száma, akik egyáltalán nem hallottak sem a cégről, sem az oldalról.
- Az on-line ügyintézését illetően egységesen csökkent azon válaszadók száma, akik biztosan kipróbálnák ezt a fajta ügyintézését. Még mindig magas arányt képviselnek azok, akik ragaszkodnak a telefonos vagy a személyes ügyintézéshez. Az internettel nem rendelkezők száma csökkent a háztartási fogyasztók körében.
- PartnerGáz hálózat ismertsége továbbra is nagyon alacsony, a szolgáltatást nem ismerő fogyasztók száma még mindig magas.

## A NEM HÁZTARTÁSI FOGYASZTÓK ELÉGEDETTSÉGE

### A nem háztartási fogyasztók elégedettsége ÉSZAKI RÉGIÓ

ELOSZTÓ SZOLGÁLTATÓ	Számított elégedettség mutató 2012	Számított elégedettség mutató 2013	Számított elégedettség mutató 2014	Számított elégedettség mutató 2015	Számított elégedettség mutató 2016	2015-2016 tendencia	Eltérés az országos átlagtól (SUM5)
Folyamatos szolgáltatás	79,5 (n=395)	81,3 (n=398)	77,3 (387)	78,0 (n=394)	82,2 (n=394)	↑	⌄
Fűtőérték	65,3 (n=394)	63,1 (n=388)	53,8 (344)	62,3 (n=381)	57,9 (n=337)	↓	⌄
Gázellátási szünet	67,4 (n=39)	76,6 (n=7)	82,4 (13)	75,9 (n=56)	71,1 (n=19)	↓	⌄
Állandó minőség	68,6 (n=388)	66,3 (n=393)	64,6 (366)	66,3 (n=384)	68,4 (n=376)	↑	⌄
Ügyintézés	74,4 (n=67)	78,9 (n=55)	77,0 (53)	69,4 (n=66)	77,0 (n=59)	↑	⌄
Fogyasztás mérése	76,2 (n=380)	75,2 (n=377)	78,7 (379)	79,6 (n=380)	80,5 (n=382)	↑	⌄
Tájékoztatás a karbantartási kötelezettségről	67,4 (n=388)	62,6 (n=381)	69,5 (383)	63,6 (n=364)	64,5 (n=342)	↑	⌄
A környezet megóvása	71,2 (n=378)	71,5 (n=373)	73,6 (321)	78,5 (n=376)	79,0 (n=322)	↑	⌄
Környezet zavarása	72,0 (n=383)	73,3 (n=379)	74,1 (359)	78,6 (n=387)	78,5 (n=339)	→	⌄
<b>„Összegző elégedettségi Mutató”</b>	<b>71,3</b>	<b>72,1</b>	<b>72,3</b>	<b>72,5</b>	<b>73,2</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

- ↑: növekvő tendencia
- ↓: csökkenő tendencia
- : stagnálás
- ⌄: átlag feletti elégedettség
- ⌋: átlag alatti elégedettség

**Szolgáltatás pozitív elemei ☺**  
(növekvő vagy stagnáló tendencia és  
átlag feletti teljesítés)

**Szolgáltatás negatív elemei ☹**  
(csökkenő vagy stagnáló tendencia és  
átlag alatti teljesítés)

A környezet megóvása  
Fogyasztás mérése  
Ügyintézés  
Folyamatos szolgáltatás  
Állandó minőség  
Tájékoztatás a karbantartási kötelezettségről

Gázellátási szünet  
Fűtőérték  
Környezet zavarása

## A nem háztartási fogyasztók elégedettsége DÉLI RÉGIÓ

ELOSZTÓ SZOLGÁLTATÓ	Számított elégedettség mutató 2012	Számított elégedettség mutató 2013	Számított elégedettség mutató 2014	Számított elégedettség mutató 2015	Számított elégedettség mutató 2016	2015-2016 tendencia	Eltérés az országos átlagtól (SUM5)
Folyamatos szolgáltatás	80,7 (n=398)	68,2 (n=399)	76,1 (398)	80,5 (397)	77,1 (398)	↓	☹
Fűtőérték	48,2 (n=394)	54,0 (n=392)	59,3 (365)	50,0 (356)	61,0 (383)	↑	☹
Gázellátási szünet	68,1 (n=21)	60,8 (n=17)	68,8 (39)	76,4 (29)	73,6 (50)	↓	☹
Állandó minőség	56,1 (n=389)	56,6 (n=394)	62,7 (369)	62,3 (384)	65,8 (397)	↑	☹
Ügyintézés	72,0 (n=70)	72,3 (n=65)	75,9 (59)	75,5 (76)	78,8 (48)	↑	☹
Fogyasztás mérése	75,7 (n=347)	66,7 (n=391)	74,0 (356)	75,0 (373)	77,7 (396)	↑	☹
Tájékoztatás a karbantartási kötelezettségről	49,5 (n=384)	55,2 (n=392)	61,6 (376)	51,9 (350)	57,6 (382)	↑	☹
A környezet megóvása	69,1 (n=385)	58,5 (n=383)	71,3 (357)	69,8 (359)	66,8 (391)	↓	☹
Környezet zavarása	70,4 (n=395)	60,4 (n=394)	70,1 (374)	69,6 (372)	69,8 (381)	→	☹
<b>„Összegző elégedettségi mutató”</b>	<b>65,5</b>	<b>61,4</b>	<b>68,9</b>	<b>67,9</b>	<b>69,8</b>	-	-

**Szolgáltatás pozitív elemei ☺**  
(növekvő vagy stagnáló tendencia és átlag feletti teljesítés)

**Szolgáltatás negatív elemei ☹**  
(csökkenő vagy stagnáló tendencia és átlag alatti teljesítés)

Ügyintézés  
Tájékoztatás a karbantartási kötelezettségről  
Fogyasztás mérése  
Fűtőérték  
Állandó minőség

A környezet megóvása  
Környezet zavarása  
Folyamatos szolgáltatás  
Gázellátási szünet

### Összegző mutatók

„Összességében hogyan értékeli az igénybevett gázszolgáltatás minőségét?”

%	Északi régió	Déli régió
<b>Nagyon rossz</b>	-	0,3
<b>Rossz</b>	0,3	0,3
<b>Inkább rossz</b>	2,8	2,3
<b>Inkább jó</b>	23,3	20,3
<b>Jó</b>	64,8	60,3
<b>Nagyon jó</b>	6,8	16,0
<b>Nem tudja, nem válaszolt</b>	2,0	0,5
<b>Összesen</b>	<b>100,0 %</b>	<b>100,0 %</b>
<b>Nagyon jó + Jó + Inkább jó együtt</b>	<b>94,9 %</b>	<b>96,6 %</b>

Mint a fenti adatsorból megállapítható, a nem háztartási fogyasztók körében az elosztói szolgáltató **összegző értékelése az „inkább jó” - „jó” kategóriákba esik. A jó értékelés (nagyon jó, jó és inkább jó) az északi régióban 4,9 százalékkal, a déli régióban viszont 6,6 százalékkal haladja meg a 90 %-ot.** A kimondottan „rossz” értékelés (nagyon rossz és rossz) egyik régióban sem haladja meg a 1 %-ot.

A summázó értékelő elégedettség kérdést százfokozatú skálára is transzformálták, hogy az adatok a számított elégedettség mutatókhoz hasonló formában is megjeleníthetők legyenek. Ennek értéke mindkét régióban növekedést mutat, és mindkét mutató értéke átlag feletti az iparágban.

Összességében hogyan értékeli az igénybe vett gázszolgáltatás minőségét? (max = 100)	Északi régió	Déli régió	Hat társaságra számított átlag (SUM6)
2008	72,56	65,78	70,37
2009	72,83	65,71	68,00
2010	73,59	66,52	69,22
2011	72,35	67,77	68,01
2012	77,60	66,33	69,67
2013	74,10	68,90	70,18
2014	74,00	75,50	70,90
2015	72,74	71,86	71,36
2016	73,2 ↑	69,8 ↓	72,6 ↑

↑: átlag felett  
↓: átlag alatt

### Vállalatspecifikus kérdések

„Hallott-e már az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. Honlapjáról, a [www.egaz-degaz-foldgazeloszto.hu](http://www.egaz-degaz-foldgazeloszto.hu) oldalról?”

	Északi régió			Déli régió			Északi és Déli régió együtt		
	2014	2015	2016	2014	2015	2016	2014	2015	2016
Igen, és már meg is nézte	14,8%	24,0%	23,8% ↓	14,8%	16,8 %	6,3 % ↓	14,8%	20,4%	15,0% ↓
Igen, de még nem nézte meg	40,0%	49,0%	38,0% ↓	41,8%	46,5%	44,8% ↓	40,9%	47,8%	41,4% ↓
Nem hallott az oldalról, de a céget ismeri	27,0%	16,5%	11,3% ↓	20,3%	13,0 %	8,0 % ↓	23,6%	14,8%	9,6% ↓
Nem hallott az oldalról, és a céget sem ismeri	18,3%	9,8 %	27,0 % ↑	23,3%	23,5%	41,0% ↑	20,8%	16,6%	34,0% ↑
Nem tudja / nem válaszolt	-	0,8%	-	-	0,3%	-	-	0,5%	-
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

↑: nőtt  
↓: csökkent

A nem háztartási fogyasztóknak több mint a fele, 56,4 %-a hallott már a [www.egaz-degaz-foldgazeloszto.hu](http://www.egaz-degaz-foldgazeloszto.hu) oldalról, ami összességében az ismertség csökkenését mutatja az előző évhez képest. Az északi régióban ezen ügyfélcsoport aránya 61,8 %, míg a déli régióban 51,1 %. Mindkét régióban csökkent valamelyest az oldalt valóban meglátogató válaszadók száma (15,0 %).

A legtöbb válaszadó – több mint 41,1 % - továbbra is abban a kategóriában található, akik ismerik az oldalt, de még nem látogatták meg.

Nőtt azon válaszadók száma, akik egyáltalán nem hallottak sem a cégről, sem az oldalról (34 %).

„Műszaki ügyintézésrel kapcsolatban (új csatlakozás, kapacitásbővítés, mérőórával kapcsolatos ügyek stb.) igényelné-e, hogy **Online Ügyfélszolgálattal** segítsük Önt?”

	Északi régió			Déli régió			Északi és Déli régió együtt		
	2014	2015	2016	2014	2015	2016	2014	2015	2016
Igen, biztosan	13,5%	15,5%	4,3% ↓	8,0%	6,8%	0,3% ↓	10,8%	11,1%	2,3% ↓
Igen, lehetséges	39,5%	44,0%	24,8% ↓	30,3%	29,5%	12,5% ↓	34,9%	36,8%	18,6% ↓
Nem, mert nincs internet hozzáférésem	0,8%	1,0%	2,5% ↑	1,0%	6,5%	3,3% ↓	0,9%	3,8%	2,9% ↓
Nem, mert megbízhatóbb a telefonos vagy személyes ügyintézés	45,5%	38,5%	68,5% ↑	57,0%	50,0%	84,0% ↑	51,2%	44,3%	76,3% ↑
Nem tudja / nem válaszolt	0,8%	1,0%	-	3,8%	7,2%		2,3%	4,1%	
	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

↑: nőtt

↓: csökkent

Össességében jelentősen csökkent azon válaszadók száma, akik biztosan igénybe vennék az on-line ügyfélszolgálatot (2,3 %), valamint azon megkérdezettek száma is, akik lehetségesnek tartják az internet igénybevételét ügyintézés céljából (18,6 %).

A műszaki ügyintézés elősegítő Online Ügyfélszolgálatra a megkérdezettek 20,9 %-a tartana biztosan vagy valószínűleg igényt. A Déli régióban azonban ennél nagyobb arányt (76,3 %) képviselnek azok, akik ragaszkodnak a telefonos vagy a személyes ügyintézéshez.

#### A nem háztartási fogyasztók mintájáról

	Északi régió	Déli régió
A válaszadó földgázfogyasztási székhelye		
Budapest	-	-
Megyeszékhely, megyei jogú város	64,5%	42,0%
Egyéb város	33,8%	51,2%
Község	1,8%	6,8%
A válaszadó földgázfogyasztási kategóriája		
Max. 1999 m <sup>3</sup> /év	47,8%	54,3%
2000-3999 m <sup>3</sup> /év	21,3%	18,0%
4000-9999 m <sup>3</sup> /év	13,8%	8,0%
Legalább 10000 m <sup>3</sup> /év	5,3%	7,0%
Nem tudja/nem válaszolt	12,0%	12,8%

## HÁZTARTÁSI FOGYASZTÓK ELÉGEDETTSÉGE

### A háztartási fogyasztók elégedettsége ÉSZAKI RÉGIÓ

ELOSZTÓ SZOLGÁLTATÓ	Számított elégedettség mutató 2012	Számított elégedettség mutató 2013	Számított elégedettség mutató 2014	Számított elégedettség mutató 2015	Számított elégedettség mutató 2016	2015-2016 tendencia	Eltérés az országos átlagtól (SUM5)
Folyamatos szolgáltatás	81,9 (n=1197)	79,8 (n=1200)	79,4 (1194)	80,1 (n=1194)	84,1 (n=1193)	↑	☝
Fűtőérték	68,4 (n=1171)	64,3 (n=1197)	61,0 (1158)	59,1 (n=1140)	61,2 (n=1102)	↑	☝
Gázellátási szünet	71,1 (n=124)	76,2 (n=118)	76,8 (41)	76,4 (n=75)	83,4 (n=127)	↑	☝
Állandó minőség	68,8 (n=1182)	65,1 (n=1190)	65,6 (1186)	67,9 (n=1182)	66,7 (n=1171)	↓	☝
Ügyintézés	77,0 (n=111)	78,0 (n=87)	76,9 (82)	75,2 (n=107)	81,5 (n=95)	↑	☝
Fogyasztás mérése (időpontja)	75,0 (n=754)	72,2 (n=891)	75,5 (835)	71,8 (n=818)	76,7 (n=861)	↑	☝
A fogyasztásmérés megbízhatósága	78,6 (n=1154)	73,8 (n=1166)	79,6 (1174)	79,2 (n=1151)	84,1 (n=1159)	↑	☝
Tájékoztatás a karbantartási kötelezettségről	66,0 (n=1131)	61,6 (n=1163)	62,7 (1109)	61,5 (n=1138)	58,9 (n=1065)	↓	☝
A környezet megóvása	74,6 (n=1116)	69,8 (n=1140)	70,8 (1095)	73,9 (n=1089)	77,9 (n=985)	↑	☝
Környezet zavarása	75,0 (n=1120)	68,6 (n=1139)	71,4 (1115)	73,3(n=1119)	77,7(n=997)	↑	☝
<b>„Összegző elégedettségi mutató”</b>	<b>73,6</b>	<b>70,9</b>	<b>72,0</b>	<b>71,9</b>	<b>75,2</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

**Szolgáltatás pozitív elemei ☺**  
(növekvő vagy stagnáló tendencia és  
átlag feletti teljesítés)

**Szolgáltatás negatív elemei ☹**  
(csökkenő vagy stagnáló tendencia és  
átlag alatti teljesítés)

<p>A környezet megóvása Környezet zavarása A fogyasztásmérés megbízhatósága Fogyasztás mérése (időpontja) Folyamatos szolgáltatás Gázellátási szünet Ügyintézés Fűtőérték</p>	<p>Állandó minőség Tájékoztatás a karbantartási kötelezettségről</p>
---	--

## A háztartási fogyasztók elégedettsége DÉLI RÉGIÓ

ELOSZTÓ SZOLGÁLTATÓ	Számított elégedettség mutató 2012	Számított elégedettség mutató 2013	Számított elégedettség mutató 2014	Számított elégedettség mutató 2015	Számított elégedettség mutató 2016	2015-2016tendencia	Eltérés az országos átlagtól (SUM5)
Folyamatos szolgáltatás	81,1 (n=1197)	76,7 (n=1199)	76,6 (1195)	73,8 (1191)	80,6 (1199)	↑	☝
Fűtőérték	56,8 (n=1131)	53,2 (n=1170)	56,9 (1125)	51,3 (1116)	57,0 (1163)	↑	☝
Gázellátási szünet	72,2 (n=83)	70,8 (n=85)	73,7 (63)	71,3 (60)	76,9 (102)	↑	☝
Állandó minőség	58,9 (n=1184)	58,1 (n=1189)	61,9 (1183)	60,3 (1186)	62,9 (1189)	↑	☝
Ügyintézés	75,0 (n=132)	76,9 (n=126)	80,2 (122)	78,3 (104)	83,2 (149)	↑	☝
Fogyasztás mérése (időpontja)	69,0 (n=825)	66,1 (n=888)	65,6 (736)	67,3 (917)	74,8 (988)	↑	☝
A fogyasztásmérés megbízhatósága	77,0 (n=1083)	73,0 (n=1149)	74,0 (1141)	74,2 (1162)	77,9 (1163)	↑	☝
Tájékoztatás a karbantartási kötelezettségről	56,6 (n=1144)	54,0 (n=1164)	56,6 (1124)	54,1 (1115)	55,4 (1146)	↑	☝
A környezet megóvása	71,6 (n=1129)	64,1 (n=1151)	66,9 (1073)	67,3 (1107)	71,8 (1111)	↑	☝
Környezet zavarása	71,5 (n=1165)	65,4 (n=1175)	67,1 (1079)	66,6 (1134)	69,3 (1141)	↑	☝
<b>„Összegző elégedettségi mutató”</b>	<b>69,0</b>	<b>65,8</b>	<b>67,9</b>	<b>66,5</b>	<b>71,0</b>	-	-

**Szolgáltatás pozitív elemei ☺**  
(növekvő vagy stagnáló tendencia és  
átlag feletti teljesítés)

**Szolgáltatás negatív elemei ☹**  
(csökkenő vagy stagnáló tendencia és  
átlag alatti teljesítés)

Állandó minőség Ügyintézés Tájékoztatás a karbantartási kötelezettségről A fogyasztásmérés megbízhatósága A környezet megóvása Fogyasztás mérése Fűtőérték Környezet zavarása Folyamatos szolgáltatás Gázellátási szünet	
---	--

### Összegző mutatók

„Összességében hogyan értékeli az igénybevett gázszolgáltatás minőségét?”

%	Északi régió	Déli régió
<b>Nagyon rossz</b>	0,2	0,3
<b>Rossz</b>	0,3	1,9
<b>Inkább rossz</b>	2,6	8,7
<b>Inkább jó</b>	29,0	29,4
<b>Jó</b>	57,3	50,6
<b>Nagyon jó</b>	9,8	8,9
<b>Nem tudja, nem válaszolt</b>	0,8	0,2
<b>Összesen</b>	<b>100,0 %</b>	<b>100,0 %</b>
<b>Nagyon jó + Jó + Inkább jó együtt</b>	<b>96,1 %</b>	<b>88,9 %</b>



Mint a fenti adatsorból megállapítható, a háztartási fogyasztók körében az elosztó szolgáltató **összegző értékelése az „inkább jó” – „jó” kategóriákba esik. E két kategóriába tartozó válaszok összege mindkét régióban meghaladja a 80 %-ot. A jó értékelés (nagyon jó, jó és inkább jó) az északi régióban meghaladja a 96 %-ot, a déliben a 88 %-ot.**

A kimondottan „rossz” értékelés (nagyon rossz és rossz) egyik régióban sem haladja meg 2,5 %-ot a háztartási fogyasztók körében.

A summázó értékelő elégedettség kérdést százfokozatú skálára is transzformálták, hogy az adatok a számított elégedettség mutatókhoz hasonló formában is megjeleníthetők legyenek. Az északi régióban a mutató kisebb emelkedést, míg a déli régióban az értékek csökkenését figyelhetjük meg. Ugyanakkor ebben a szegmensben is iparági átlag feletti az elégedettség mindkét régióban.

Összességében hogyan értékeli az igénybe vett gázszolgáltatás minőségét? (max = 100)	Északi régió	Déli régió	Hat társaságra számított átlag (SUM6)
<b>2008</b>	71,37	65,99	68,60
<b>2009</b>	74,33	63,46	69,67
<b>2010</b>	73,95	65,46	67,76
<b>2011</b>	73,76	66,14	70,13
<b>2012</b>	77,64	69,31	70,29
<b>2013</b>	74,10	67,00	67,74
<b>2014</b>	72,90	71,00	70,70
<b>2015</b>	74,31	68,74	71,27
<b>2016</b>	75,2↑	71,0↑	72,8↑

↑: átlag felett  
↓: átlag alatt

## Vállalatspecifikus kérdések

„Hallott-e már az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. honlapjáról, a [www.egaz-degaz-foldgazeloszto.hu](http://www.egaz-degaz-foldgazeloszto.hu) oldalról?”

	Északi régió			Déli régió			Északi és Déli régió együtt		
	2014	2015	2016	2014	2015	2016	2014	2015	2016
Igen, és már meg is nézte	8,4%	8,9%	14,8%↑	11,6%	6,4%	9,2%↑	10,0%	7,7%	12,0%↑
Igen, de még nem nézte meg	24,2%	25,4%	22,0%↓	32,3%	28,0%	23,8%↓	28,2%	26,7%	22,9%↓
Nem hallott az oldalról, de a céget ismeri	32,4%	26,5%	13,8%↓	26,8%	17,4%	9,9%↓	29,6%	22,0%	11,9%↓
Nem hallott az oldalról, és a céget sem ismeri	34,4%	37,2%	47,8%↑	28,2%	47,8%	57,1%↑	31,3%	42,5%	52,5%↑
Nem tudja / nem válaszolt	0,6%	1,9%	1,5%↓	1,2%	0,4%	0,0%↓	0,9%	1,2%	0,7%↓
	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

↑: nőtt  
↓: csökkent

Megállapítható, hogy a háztartási fogyasztóknak több mint a harmada, 34,9 %-a hallott már a [www.egaz-degaz-foldgazeloszto.hu](http://www.egaz-degaz-foldgazeloszto.hu) oldalról. A weblap ismertsége tekintetében van különbség a két régió között (14,8 % illetve 9,2 %).

Az északi és a déli megyékben is emelkedett a honlap nézettsége. Mindkét régióban csökkent azon válaszadók száma, akik ismerik Társaságunkat, de nem hallottak még a portálról. Ez a mutató összességében csökkent (11,9 %).

„Vette-e már igénybe a **PartnerGáz** hálózat szolgáltatásait?”

	Északi régió			Déli régió			Északi és Déli régió együtt		
	2014	2015	2016	2014	2015	2016	2014	2015	2016
Igen	5,1%	2,2%	1,3% ↓	1,0%	2,4%	2,4% →	3,0%	2,3%	1,9% ↓
Nem, de ismeri a PartnerGáz szolgáltatásait	20,1%	28,9%	18,6% ↓	22,6%	22,2%	10,9% ↓	21,3%	25,6%	14,7% ↓
Nem, és nem is ismeri a PartnerGáz szolgáltatásait	73,3%	66,1%	80,1% ↑	75,3%	75,0%	86,7% ↑	74,3%	70,5%	83,4% ↑
Nem tudja / nem válaszolt	1,5%	2,7%	-	1,2%	0,4%	-	1,3%	1,6%	-
	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

↑: nőtt  
↓: csökkent

A megkérdezett háztartási fogyasztók mindössze 1,9 %-a vette már igénybe a PartnerGáz hálózat szolgáltatásait. A többiek döntő többségében (83,4 %) azért nem, mert nem ismerik ezeket a szolgáltatásokat.

A PartnerGáz hálózat ismertsége 2016. évben továbbra is nagyon alacsony (16,6 %), ugyanakkor a szolgáltatást nem ismerő fogyasztók száma még mindig magas (83,4 %).

„Műszaki ügyintézésel kapcsolatban (új csatlakozás, kapacitásbővítés, mérőórával kapcsolatos ügyek stb.) igényelné-e, hogy **Online Ügyfélszolgálattal** segítsük Önt?”

	Északi régió			Déli régió			Északi és Déli régió együtt		
	2014	2015	2016	2014	2015	2016	2014	2015	2016
Igen, biztosan	5,7%	5,3%	2,1% ↓	4,0%	3,3%	1,7% ↓	4,8%	4,3%	1,9% ↓
Igen, lehetséges	28,3%	25,2%	15,8% ↓	19,3%	15,7%	8,4% ↓	23,8%	20,4%	12,1% ↓
Nem, mert nincs internet hozzáférésem	18,8%	14,0%	5,5% ↓	17,9%	14,9%	5,4% ↓	18,4%	14,5%	5,5% ↓
Nem, mert megbízhatóbb a telefonos vagy személyes ügyintézés	45,9%	54,2%	76,7% ↑	54,5%	60,9%	84,4% ↑	50,2%	57,6%	80,6% ↑
Nem tudja / nem válaszolt	1,3%	1,2%	-	4,3%	5,3%	0,1% ↓	2,8%	3,2%	-
	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

↑: nőtt  
↓: csökkent

2016. évben csökkent azon válaszadók száma, akik biztosan (1,9 %) és azoké, akik akár lehet (12,1%) hogy, kipróbálnák az on-line ügyintézését. Ezzel együtt csökkent azon válaszadók száma is, akiknek nincs internet hozzáférésük (5,5 %).

### Háztartási fogyasztók mintájáról

#### Északi régió

A megkérdezett háztartási fogyasztók többsége (60,3%) **középfokú végzettséggel rendelkezik**. Negyedük (27,2 %) legfeljebb 45 éves, 72,9 %-uk ennél idősebb.

Településtípus szerint majdnem harmaduk (29,8 %) **megyeszékhelyen vagy megyei jogú városban** lakik, másik harmaduk (30,6 %) egyéb városban. A lakóingatlan jellege szerint 74,8 %-uk **családi házában él**.

A megkérdezett háztartási ügyfelek 56,8 %-a az **1000 és 2999 m<sup>3</sup> közötti** éves fogyasztási kategóriába tartozik, 33,3 %-uk éves földgázfogyasztása ennél alacsonyabb, 5,7 %-uké viszont magasabb, legalább 3000 m<sup>3</sup>.

### Déli régió

A megkérdezett háztartási fogyasztók többsége, közel kétharmada (61,1 %) **középfokú (szakmunkásképző vagy érettségi) végzettséggel rendelkezik**. Ötödük (19,0 %) 45 év alatti.

Településtípus szerint 28,2% **megyeszékhelyen vagy megyei jogú városban** lakik, 44,4 % egyéb városokban, míg a többi válaszadó községben él. A lakóingatlan jellege szerint közel háromnegyedük (74,4 %) **családi házban lakik**. Az átlagos családnagyság 2,4 fő.

A megkérdezett háztartási ügyfelek 44,7 %-a **legfeljebb 999 m<sup>3</sup> kategóriába** esik, az 1000 és 2999 m<sup>3</sup> közötti éves fogyasztási kategóriába tartozók aránya 47,1 %, míg a 3000 m<sup>3</sup> feletti fogyasztási kategóriába esők aránya 1,9 %.