

Egyetemes szolgáltatási tapasztalatok földgáz felhasználásban

Dudinszky Dóra

MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.



LAKOSSÁGI FELHASZNÁLÁSI TRENDEK

A hazai lakossági fogyasztásban szignifikáns csökkenés mutatkozik, ezt több tényező is befolyásolta



~ 3 milliárd m³

Földgázfelhasználás mértéke

2022. júniusról 2024. februárra a lakossági földgázfogyasztás mennyisége 4 milliárd m³-ről 3 milliárd m³-re csökkent.



24%

Átlagos földgázfelhasználás mértéke

2022. júniusban az éves átlagos földgázfelhasználás mértéke 1 729 m³ volt a sávhatárképzésben részt vevő fogyasztókat tekintve, amely 2024. februárra 1 321 m³-re csökkent. Ez ~24%-os csökkenésnek felel meg.



91%

Sávhatár alatt vételezők aránya

2022-ben az ügyfelek 73%-a vételezett sávhatár alatt, ez az arány 2024-re 91%-ra emelkedett.

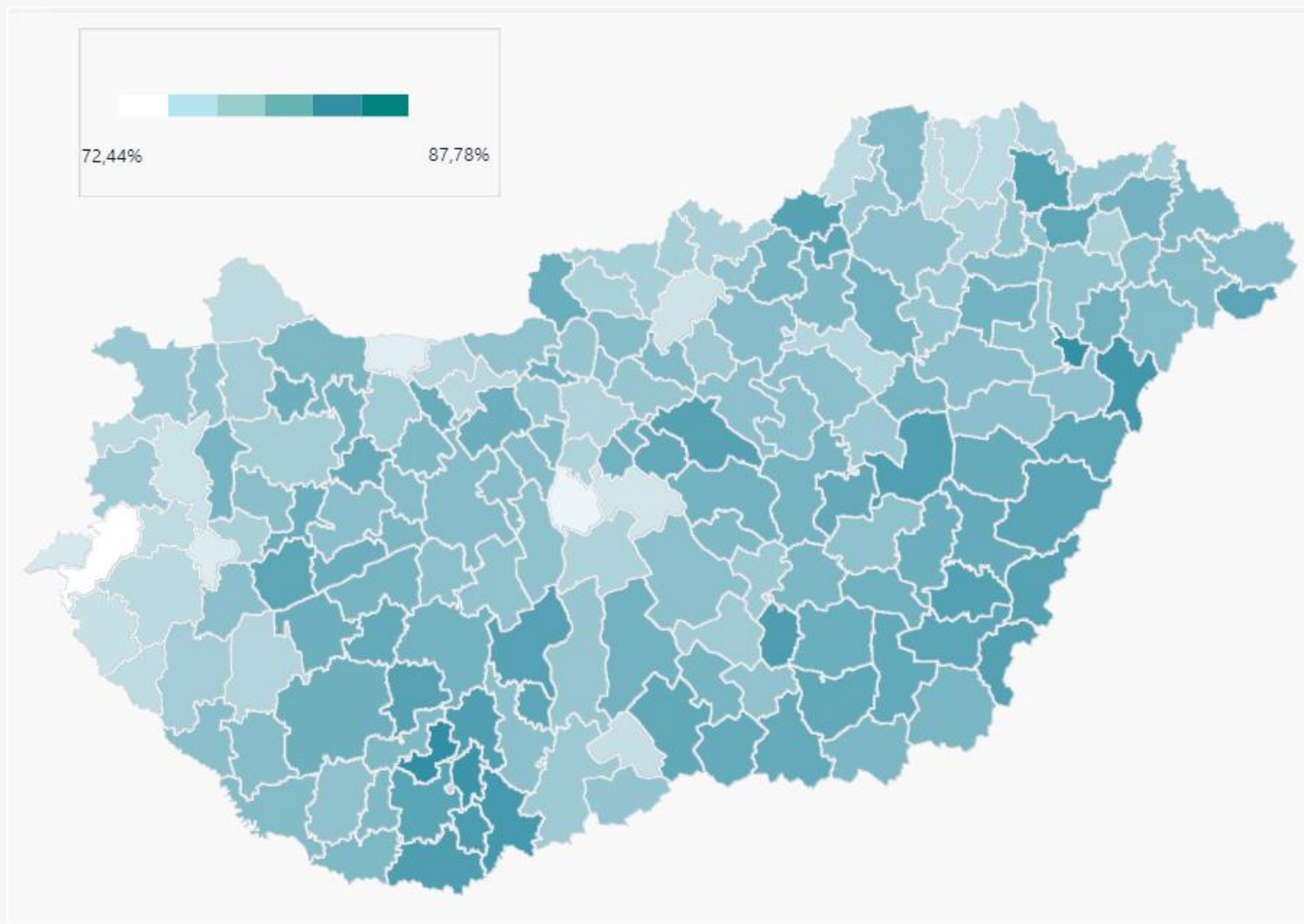
2024-es kvantitatív kutatás eredményei



- Az ügyfelek 48%-a számolt be arról, hogy csökkentette gázfogyasztását az árazás miatt.
- A kutatás szerint a fogyasztás csökkentésének legjellemzőbb módja a fűtési hőmérséklet szabályozása, kisebb arányban jellemző az áttérés a fatüzelésre vagy az elektromos árammal való fűtésre.
- Emellett a fogyasztók különböző ingatlankorszerűsítési megoldásokra is törekednek: napelem, split klímaberendezés, hőszivattyú telepítése, illetve lakásszigetelés és ablakcsere.

REGIONÁLIS TAPASZTALATOK

A sávhatár feletti áron vételezett lakossági földgázmennyiség mértékének százalékos csökkenése járasonként



A sávhatár feletti áron vételezett mennyiség csökkenése nem kizárólag a fogyasztás mérsékléséből, hanem a kedvezmények igénybevételéből is adódik. (pl. nagycsaládosok kedvezménye)

A településtípusok mentén nem figyelhető meg jelentős különbség a sávhatáron felül vételezett mennyiség változása szempontjából.

(2022. június – 2024. február)

LAKOSSÁGI TAPASZTALATOK



120 és 180 napon túli hátralék mértéke emelkedett, tehát aki hátralékot halmoz fel, annak különösen nagy problémát jelent annak kifizetése

Kintlévőségek

A hátralékkal rendelkező ügyfelek száma és a **hátralék összege átlagosan 17%-kal növekedett**, illetve az általuk felhalmozott hátralék összetétele szintén kedvezőtlenül változott.



Részletfizetések

Hozzávetőlegesen **14%-kal nőtt a részletfizetések száma**, ami részletfizetésbe bevont összegeket tekintve kismértékű növekedést jelentett.



Kikapcsolások

A **kikapcsolások száma, illetve a kikapcsolt felhasználási helyek száma csökkent**, melyre hatással lehetett a ki- és visszakapcsolási költségekhez igazított kikapcsolási összeghatár módosítása.



Ügyfelek száma illetve a hátralék összege kis mértékben csökkent, **azonban az általuk felhalmozott hátralék összetétele kedvezőtlenül változott.**



Hozzávetőlegesen **34%-kal nőtt a részletfizetések száma**, ami részletfizetésbe bevont összegeket tekintve másfélszeres növekedést jelentett.



A **kikapcsolások száma csekély mértékben nőtt, de a kikapcsolt felhasználási helyek száma közel 30%-kal csökkent.** (Annak ellenére, hogy többen jutnak el a kikapcsolásig, nagyobb számban kezdeményezik az ügyfelek a visszakapcsolásokat is.)



LAKOSSÁGI FOGYASZTÓK NEHÉZSÉGEIRE ADOTT VÁLASZAINK



Egyes hátrányos helyzetű csoportokra vonatkozóan a jogszabályok által előírt kötelezettségeken túl, Társaságunk további többletszolgáltatást is nyújt.



Kikapcsolást megelőző projekt

Az MVM saját hatáskörben is folyamatosan keresi azon lehetőségeket, amelyekkel segítheti rászoruló fogyasztóit, ennek eredményeképp pilot jelleggel **elindításra kerül a kikapcsolást megelőző, helyszíni fizetés lehetősége.**



Szociálisan rászoruló fogyasztók

Szociálisan rászoruló, védendő felhasználók részére az alábbi szolgáltatásokat biztosítjuk:

- részletfizetési kedvezmény és fizetési haladék évente egy alkalommal,
- előre fizetős mérő felszerelés, igény alapján



Ügyféledukálás

Társaságunk kiemelten fontosnak tartja ügyfelei edukálását energiahatékonysági témakörben, ennek támogatására hoztuk létre az „**Energiadiéta**” nevű programunkat, aminek keretén belül hasznos energiatippekkel támogatjuk az erre nyitott ügyfeleket.

Társaságunk a fizetési nehézséggel küzdő fogyasztók számára abban az esetben is biztosítja a részletfizetést meghatározott feltételek mellett, ha azok nem minősülnek szociálisan rászoruló védendő fogyasztónak.

Köszönöm a figyelmet!

Dudinszky Dóra

