

Konsument na rynku gazu sieciowego

Badanie TNS Polska
dla Urzędu Ochrony
Konkurencji i Konsumentów



Konsument na rynku gazu sieciowego

© TNS



1

Informacje o badaniu

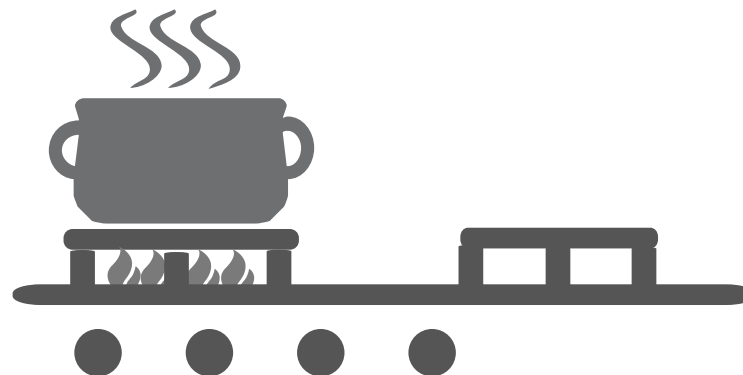


Informacje o badaniu

- **Badanie zostało zrealizowane techniką CAPI, w ramach projektu Omnibus, za pomocą wywiadów osobistych (face-to-face), w domach respondentów**
- **Próba: ogólnopolska, reprezentatywna, losowo - kwotowa**
- **Liczba zrealizowanych wywiadów: 1000 (w tym 558 respondentów (56%), których mieszkanie/dom jest podłączone do sieci gazowej)**
- **Badana populacja: ludność Polski w wieku 15 i więcej lat**
- **Termin realizacji: 1-4 marca 2013 r**

2

Wyniki badania



Czy informacje zawarte w rachunkach za gaz są jasne, czytelne i zrozumiałe?



Tak, wszystkie **62%**



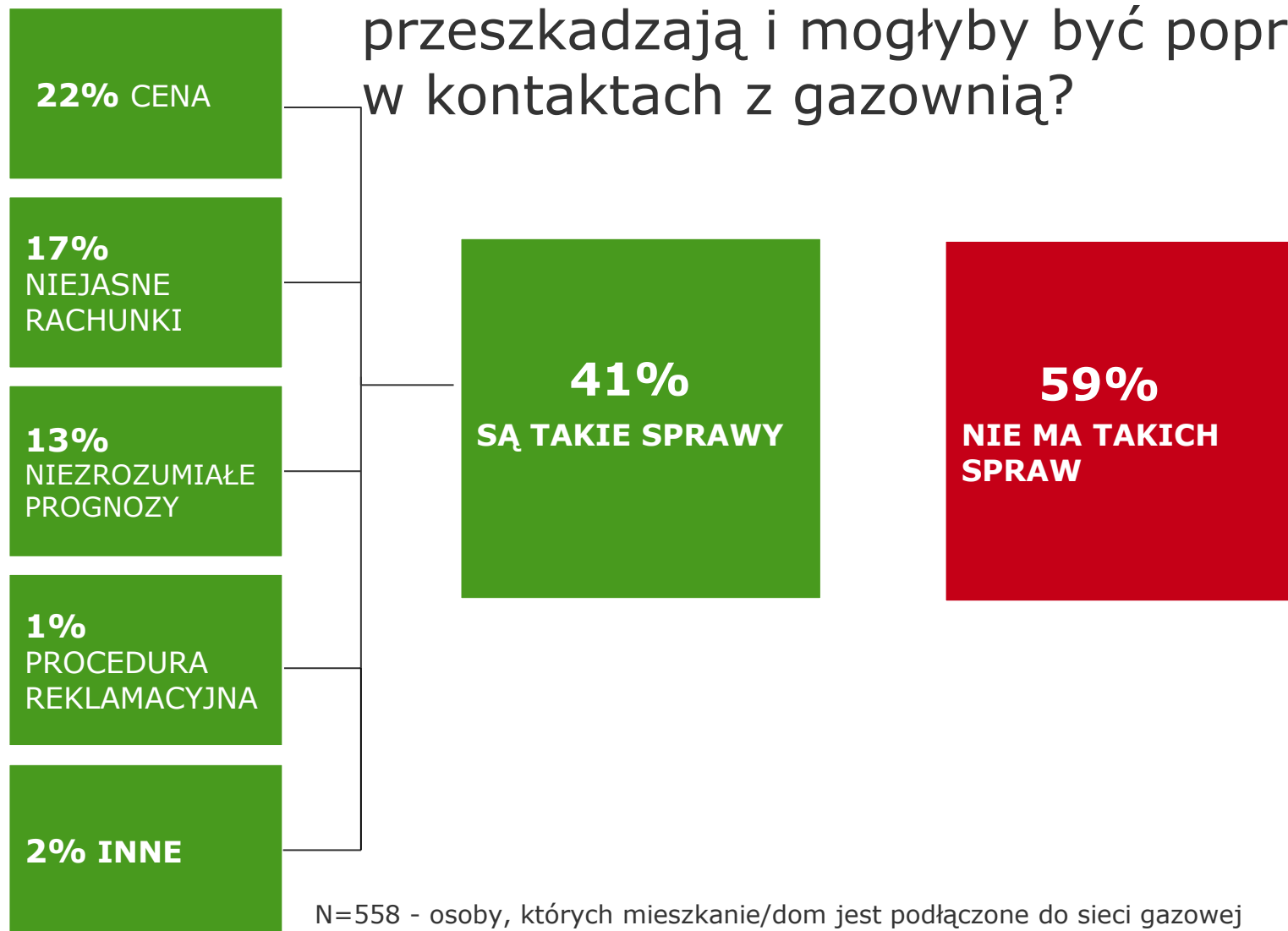
Tylko niektóre **21%**



Nie, nie są **17%**

N=558 - osoby, których mieszkanie/dom jest podłączone do sieci gazowej

Czy są jakieś sprawy, które Ci przeszkadzają i mogłyby być poprawione w kontaktach z gazownią?



Czy konsument ma możliwość zmiany firmy dostarczającej gaz?

19%
**Tak, ma taką
możliwość**



28% osoby w wieku 50-59 lat

29%
**Nie, nie ma
takiej
możliwości**



35 % osoby w wieku 60 i więcej lat

52%
**Nie wiem, czy ma
czy nie ma takiej
możliwości**



65% osoby w wieku 15-19 lat

N=1000

Czy kiedykolwiek składał(a) Pan(i) reklamację na rozliczenie za gaz?

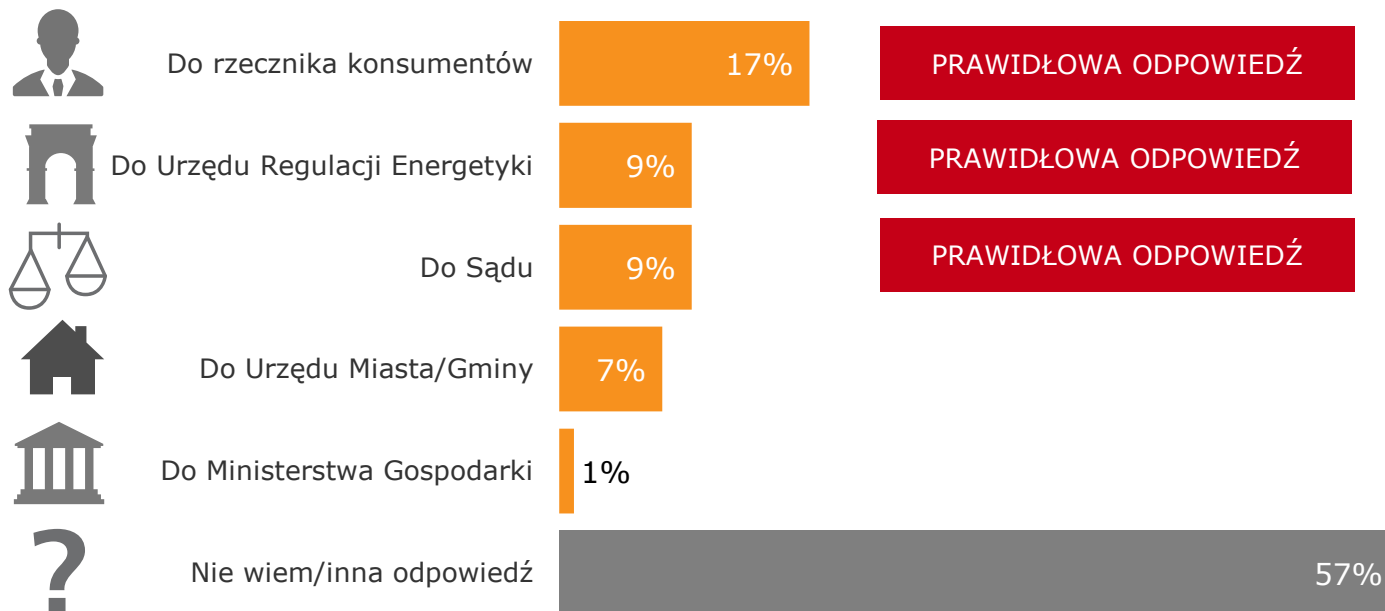
4% TAK



96% NIE

N=558 - osoby, których mieszkanie/dom jest podłączone do sieci gazowej

Do kogo można się zwrócić z prośbą o pomoc w przypadku sporu z dostawcą gazu?



N=1000

Podsumowanie

1

Blisko jedna piąta badanych (17%) ma zastrzeżenia do otrzymywanych rachunków za gaz. Dwie trzecie (62%) badanych uważa, że wszystkie informacje zawarte na rachunkach za gaz są jasne i zrozumiałe.

2

41% Polaków dostrzega sprawy w kontaktach z gazownią, które mogłyby zostać poprawione. Najczęściej wskazywana jest cena oraz niezrozumiałe rachunki. Dla 59% Polaków nie ma takich spraw w kontaktach z gazownią, które wymagałyby poprawy.

3

Połowa Polaków (52%) nie wie, czy może zmienić firmę dostarczającą gaz. Brak tej wiedzy charakteryzuje zarówno osoby posiadające podłączenie do gazu jak i te, które nie mają podłączenia. Jedna piąta badanych (19%) wie, że ma taką możliwość.

4

Zdecydowana większość Polaków, podłączonych do sieci gazowej (96%) nie reklamowała nigdy rachunku za gaz.

5

57% badanych nie wie, do kogo może się zwrócić o pomoc w razie sporu z dostawcą gazu.

Rekomendacje

1

Jak wynika z badania, większość Polaków ma niewielką wiedzę na temat tego, czy można zmienić firmę dostarczającą gaz oraz gdzie się zwrócić w przypadku sporu z dostawcą gazu. Dlatego warto podjąć działania informacyjne, mające na celu edukację konsumentów w tej sferze.

2

Niewiedza konsumentów o rynku gazowym w Polsce, potwierdza się również w przypadku szczegółowych pytań. Aż 59% badanych nie widzi żadnych spraw jakie mogłyby być poprawione w kontaktach z dostawcą gazu. Może to wynikać z faktu, że konsumenci nie wczytują się w rachunek jaki otrzymują, nie analizując zawartych w nim informacji.

3

Akcja edukacyjno – informacyjna powinna być szeroko zakrojona, szczególnie ważne byłoby - naszym zdaniem - dotarcie do osób młodych, przyszłych nabywców mieszkań wyposażonych w sieć gazową. Wyniki badania wskazują, że w tej grupie poziom wiedzy jest najniższy.

Dane kontaktowe

Marzena Ciesielska

Junior Research Executive

marzena.ciesielska@tnsglobal.com

22 598 97 07

504 135 605

Urszula Krassowska

Account Director

urszula.krassowska@tnsglobal.com

22 598 97 11

501 276 501