



TÁVHŐSZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS FELHASZNÁLÓI ELÉGEDETTSÉGI FELMÉRÉS

Részletes Jelentés

2025



KÉSZÍTETTE: M.A.S.T. PIAC- ÉS KÖZVÉLEMÉNYKUTATÓ TÁRSASÁG



TÁVHŐSZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS FELHASZNÁLÓI ELÉGEDETTSÉGI FELMÉRÉS

Részletes Jelentés

2025



KÉSZÍTETTE: M.A.S.T. PIAC- ÉS KÖZVÉLEMÉNYKUTATÓ TÁRSASÁG

Szerkesztette:

Dr. Ács Ferenc

A munkában részt vevők:

Dr. Ács Ferenc

Dr. Deák Antónia

Ács Ferenc

A mű szerzői jogilag védett.

A M.Á.S.T. Kft. és a MEKH által kötött szerződés értelmében
a szerzői jogot a MEKH gyakorolja.

A tanulmány a MEKH írásbeli engedélye nélkül
nem reprodukálható és terjeszthető.

Tartalomjegyzék

BEVEZETÉS	4
1. ALAPFELMÉRÉS	5
1.1. Távhő minőségével kapcsolatos kérdések értékelése	5
1.2. Távhőszolgáltatás folyamatossága	6
1.3. Leolvasás	7
1.4. Tájékoztatás	8
1.5. Ár-érték arány	12
1.6. Számlázás	13
1.7. Környezet	14
1.8. Összegzés	15
1.9. A kutatás háttere, módszertana	16
2. KIEGÉSZÍTŐ FELMÉRÉS	17
2.1. A különböző ügyfélkapcsolati formák igénybevétele	17
2.2. Bejelentett panaszok száma	18
2.3. Legnépszerűbb ügyfélkapcsolati forma	19
2.4. Panaszkezelés	19
2.5. Személyes ügyfélszolgálat	19
2.6. Telefonos ügyfélszolgálat	21
2.7. Online ügyintézés	22
2.8. E-mailes ügyintézés	23
2.9. A kutatás háttere, módszertana	24
3. IDŐSOROS ELEMZÉS	24

BEVEZETÉS

A Felhasználói Elégedettségi Felmérés egyik fő célja az, hogy a szolgáltatók valós visszajelzést kapjanak az ügyfelektől tevékenységük megítéléséről. Ezáltal lehetőség adódik a szabályozási szükségletek feltárására, illetve a már bevezetett szabályozások sikerességének ellenőrzésére.

A felmérés teljeskörűségének és kétévente történő megismétlésének köszönhetően a szolgáltatók eredményei összehasonlíthatóvá válnak, a bekövetkező változások pedig nyomon követhetőek lesznek; így lehetőség nyílik a felhasználók minél magasabb szintű kiszolgálására és elégedettségük növelésére.

A Felhasználói Elégedettségi Felmérés 2025-től két, módszertanilag jól elkülöníthető, időpontban és célját tekintve is különböző felmérésből tevődik össze.

Az Alapfelmérés a távhőszolgáltatási szektor elégedettségi felmérésére szolgál, személyes (számítógéppel támogatott) lekérdezésen alapuló adatfelvétel, standard kérdőív segítségével. A kutatás 2025-ig kétévente (minden páratlan évben) megismétlődött, első alkalommal 2019-ben került rá sor.

A felmérés azokat a tevékenységeket vizsgálja, amelyek minden felhasználót érintenek:

- távhőszolgáltatás minősége,
- távhőszolgáltatás folyamatossága,
- leolvasás, mérés, költségmegosztás,
- tájékoztatás,
- ár-érték arány,
- számlázás,
- környezetvédelem,
- összegzés.

A Kiegészítő Felmérés a távhőágazat eseményközeli elégedettségi felmérésére szolgál. Az ügyfelek megkeresése főleg telefonon keresztül történik, és a felhasználói megkeresésekhez közeli időpontban valósul meg. A felmérés azokat a tevékenységeket vizsgálja, amelyek az Alapfelmérésben nem szerepelnek: panaszkezelés; igénybe vett ügyfélszolgálati csatorna (személyes, telefonos, online, e-mailes és írásos).

1. ALAPFELMÉRÉS

Az alábbi összefoglaló azoknak a kérdéseknek az átlagpontszámait veszi figyelembe, amelyek során a megkérdezetteknek valamilyen szempont alapján értékelni kellett a távhőszolgáltatók tevékenységét. A következő megállapítások a szolgáltatók átlagértékeinek egymáshoz való viszonyítását mutatják be úgy, hogy kérdésenként, minden esetben a **három legjobban teljesítő szolgáltatót** mutatja be.

1.1. A távhő minőségével kapcsolatos kérdések értékelése

Vizsgált tényező / távhőszolgáltatás minősége

- melegvíz hőmérséklete,
- lakás hőmérséklete fűtési időszakban,
- összességében távhőszolgáltatás megítélése.

A melegvíz hőmérsékletével kapcsolatos elégedettség 8,1 - 9,2 pont között változott, a lakás hőmérséklete fűtési időszakban 8,3 – 8,9, a távhőszolgáltatással való elégedettség összességében 7,5 - 9,0 pont közötti értéket kapott. A **Debreceni Hőszolgáltató Zrt.** és a **PÉTÁV Kft.** mind a három témakörben feltett kérdés minősítése kapcsán a legjobb három szolgáltató között szerepelt, a **FŐTÁV Zrt.** és a **DVG Zrt.** két tényező esetében érte el a három legmagasabb átlagértékek egyikét.

Szolgáltató	Melegvíz hőmérséklete elégedettségi átlag (1-10 skálán)
Teljes minta	8,7
Debreceni Hőszolgáltató Zrt.	9,2
Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft.	9,1
PÉTÁV Kft.	9,1

Szolgáltató	Lakás hőmérséklete fűtési időszakban elégedettségi átlag (1-10 skálán)
Teljes minta	8,6
Debreceni Hőszolgáltató Zrt.	8,9
FŐTÁV Zrt.	8,7
PÉTÁV Kft.	8,7
DVG Zrt.	8,7
MIHŐ Kft.	8,7

Szolgáltató	Távhőszolgáltatás összességében elégedettségi átlag (1-10 skálán)
Teljes minta	8,5
Debreceni Hőszolgáltató Zrt.	9,0
PÉTÁV Kft.	8,9
FŐTÁV Zrt.	8,7
DVG Zrt.	8,7

1.2. Távhőszolgáltatás folyamatossága

Vizsgált tényező / távhőszolgáltatás folyamatossága

- távhőszolgáltatás folyamatossága,
- melegvíz-ellátás folyamatossága,
- távhőszolgáltatási szünetről szóló tájékoztatás,
- előre tervezett karbantartás hossza.

Annak kapcsán, hogy az elmúlt 12 hónapban¹ mennyire volt megfelelő a távhőszolgáltatás folyamatossága, az átlagpontszám a teljes mintában 8,9 lett. Az ezzel kapcsolatos elégedettség esetében a három legjobb eredményt az alábbiak érték el: **Debreceni Hőszolgáltató Zrt. (9,7), DVG Zrt. (9,2), SZETÁV Kft. (9,1).**

Szolgáltató	Távhőszolgáltatás folyamatossága elégedettségi átlag (1-10 skálán)
Teljes minta	8,9
Debreceni Hőszolgáltató Zrt.	9,7
DVG Zrt.	9,2
SZETÁV Kft.	9,1

Az elmúlt 12 hónapban a melegvíz-szolgáltatás folyamatosságára adott átlagpontszám a teljes mintában 8,8 lett. A három legjobb eredményt az alábbi szolgáltatók érték el: **Debreceni Hőszolgáltató Zrt. (9,7), Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft. (9,4), DVG Zrt. (9,3).**

Szolgáltató	Megvíz-szolgáltatás folyamatossága elégedettségi átlag (1-10 skálán)
Teljes minta	8,8
Debreceni Hőszolgáltató Zrt.	9,7
Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft.	9,4
DVG Zrt.	9,3

Az előre tervezett távhőszolgáltatási szünetről szóló tájékoztatás kapcsán az összes megkérdezett elégedettségének átlaga 8,6-os értéket vett fel. A három legjobb eredményt az alábbiak érték el: **Debreceni Hőszolgáltató Zrt. (9,7), SZETÁV Kft. (9,3) Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft. (9,2).**

Szolgáltató	Távhőszolgáltatási szünetről szóló tájékoztatás elégedettségi átlag (1-10 skálán)
Teljes minta	8,6
Debreceni Hőszolgáltató Zrt.	9,7
SZETÁV Kft.	9,3
Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft.	9,2

¹ A vizsgálat előtti időszakot kell érteni, az adatfelvételekre 2025. 09-10. hónapban került sor.

Az előre tervezett karbantartás hosszával kapcsolatos elégedettségre a megkérdezettek 8,8-as átlagosztályzatot adtak. Ezen a téren a három legjobb eredményt az alábbiak érték el: **Debreceni Hőszolgáltató Zrt. (9,8), Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft. (9,3), SZETÁV Kft. (9,3).**

Szolgáltató	Előre tervezett karbantartás hossza elégedettségi átlag (1-10 skálán)
Teljes minta	8,8
Debreceni Hőszolgáltató Zrt.	9,8
Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft.	9,3
SZETÁV Kft.	9,3

1.3. Leolvasás

Vizsgált tényező / leolvasás

- költségmegosztó mérőeszköz leolvasása,
- leolvasó munkájához köthető elégedettség,
- távhős mérőeszköz meghibásodás esetén a korrekciós elszámolás megítélése,
- jelenleg alkalmazott költségmegosztási módszerrel kapcsolatos elégedettség.

Az Alapfelmérés adatai szerint jellemzően a távhőszolgáltatók (44,1%), illetve költségmegosztó cégek (26,1%) végzik a mérőeszköz leolvasását.

Költségmegosztó mérőeszköz leolvasása	N	%
távhőszolgáltató	1192	44,2
költségmegosztó cég	706	26,1
nincs költségmegosztás	546	20,2
NT/NV ²	256	9,5
Teljes minta (összes szolgáltató)	2700	100,0

A jelenleg alkalmazott költségmegosztási módszerrel kapcsolatosan az összes megkérdezett elégedettségének átlaga 8,6-os értéket (6,5-9,6) vett fel.

A leolvasó munkájához köthető elégedettség az összes szolgáltató tekintetében 9,4-es átlagértéket vett fel. A három legjobb eredményt az alábbiak érték el: **Debreceni Hőszolgáltató Zrt., DVG Zrt., Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft.,** körükben a maximális 10-es az átlagérték.

Szolgáltató	Leolvasó munkájának megítélése elégedettségi átlag (1-10 skálán)
Teljes minta	9,4
Debreceni Hőszolgáltató Zrt.	10,0
DVG Zrt.	10,0
Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft.	10,0

² Az NT rövidítés a nem tudja, az NV a nem válaszolt kategóriát jelenti.

Az Alapfelmérés keretében megkérdezett ügyfelek az elmúlt 12 hónapban 8,6%-os mértékben tapasztaltak hibát a távhős mérőeszköz működésében.

Távhős mérőeszköz meghibásodása	N	%
igen	231	8,5
nem	2399	88,9
NT/NV ³	70	2,6
Teljes minta (összes szolgáltató)	2700	100,0

Amennyiben a vizsgált időszakban előfordult az interjúalany otthonában távhős mérőeszköz meghibásodása, a kérdésre válaszolók (231 fő) a szolgáltató által alkalmazott a korrekciós elszámolással alapvetően elégedettek voltak. Az ő estükben 7,8 pontos átlagelégedettséget mértünk. A három legjobb eredményt az alábbiak érték el: **SZETÁV Kft. (9,5), MIHŐ Kft. (8,3), PÉTÁV Kft. (8,3).**

Szolgáltató	korrekciós elszámolás megítélése elégedettségi átlag (1-10 skálán)
Teljes minta	7,8
SZETÁV Kft.	9,5
MIHŐ Kft.	8,3
PÉTÁV Kft.	8,3

1.4. Tájékoztatás

Vizsgált tényező / tájékoztatás

- tájékoztatás a díjszámításról,
- tájékoztatás a fogyasztói érdekvédelmi szervezet elérhetőségéről,
- távhőszolgáltató elérhetőségei,
- tájékoztatás a távhő áráról és a fogyasztásról,
- tájékoztatás az energetikai tanúsítók elérhetőségéről,
- hírlevél,
- internetes honlap,
- távhőszolgáltató üzletszabályzata.

A díjszámítás módjával kapcsolatos tájékoztatás elégedettségi átlaga az összes szolgáltató tekintetében a kitöltők körében 8,5-ös értéket mutatott. Ezzel kapcsolatosan a három legjobb eredményt az alábbiak érték el: **Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft. (9,2), PÉTÁV Kft. (8,9), SZÉPHŐ Zrt. (8,7), SZETÁV Kft. (8,7).**

³ Az NT rövidítés a nem tudja, az NV a nem válaszolt kategóriát jelenti.

Szolgáltató	Díjszámítás módjával kapcsolatos tájékoztatás elégedettségi átlag (1-10 skálán)
Teljes minta	8,5
Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft.	9,2
PÉTÁV Kft.	8,9
SZÉPHŐ Zrt.	8,7
SZETÁV Kft.	8,7

A fogyasztói érdekvédelmi szervezet elérhetőségével kapcsolatos tájékoztatás átlaga 8,5-es értéket mutatott. A három legjobb eredményt az alábbiak érték el: **Debreceni Hőszolgáltató Zrt. (9,4), Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft. (9,4), DVG Zrt. (9,3).**

Szolgáltató	Fogyasztói érdekvédelmi szervezet elérhetőségével kapcsolatos tájékoztatás elégedettségi átlag (1-10 skálán)
Teljes minta	8,5
Debreceni Hőszolgáltató Zrt.	9,4
Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft.	9,4
DVG Zrt.	9,3

A megkérdezettek alapvetően elégedettek, a távhőszolgáltatók elérhetőségeiről szóló tájékoztatással, az elégedettségi mutató 8,9 átlagot ért el. A három legjobb eredményt az alábbiak érték el: **Debreceni Hőszolgáltató Zrt. (9,9), DVG Zrt. (9,7), Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft. (9,5).**

Szolgáltató	A távhőszolgáltató elérhetőségei elégedettségi átlag (1-10 skálán)
Teljes minta	8,9
Debreceni Hőszolgáltató Zrt.	9,9
DVG Zrt.	9,7
Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft.	9,5

A távhő áráról és a saját fogyasztásról szóló tájékoztatásnak 8,6 pontos elégedettséget tulajdonítanak a megkérdezettek. A szolgáltatói tájékoztatás esetében a három legjobb eredményt az alábbiak érték el: **Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft. (9,4), Debreceni Hőszolgáltató Zrt. (8,8), SZETÁV Kft. (8,8).**

Szolgáltató	Távhő áráról szóló tájékoztatás elégedettségi átlag (1-10 skálán)
Teljes minta	8,6
Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft.	9,4
Debreceni Hőszolgáltató Zrt.	8,8
SZETÁV Kft.	8,8

Az éves fogyasztási adatokról szóló tájékoztatásnak 8,5 pontos elégedettséget tulajdonítanak a megkérdezettek. A három legjobb eredményt az alábbiak érték el: **Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft. (9,4), Debreceni Hőszolgáltató Zrt. (8,7), PÉTÁV Kft. (8,6), FŐTÁV Zrt. (8,6), DVG Zrt. (8,6).**

Szolgáltató	Az éves fogyasztási adatokról szóló tájékoztatás elégedettségi átlag (1-10 skálán)
Teljes minta	8,5
Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft.	9,4
Debreceni Hőszolgáltató Zrt.	8,7
PÉTÁV Kft.	8,6
FŐTÁV Zrt.	8,6
DVG Zrt.	8,6

Az energetikai tanúsítók elérhetőségével kapcsolatos tájékoztatás elégedettségi átlaga 8,5-ös értéket mutatott. A három legjobb eredményt az alábbiak érték el: **Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft. (9,4), DVG Zrt. (8,9), Debreceni Hőszolgáltató Zrt. (8,9).**

Szolgáltató	Energetikai tanúsítók elérhetőségével kapcsolatos tájékoztatás elégedettségi átlag (1-10 skálán)
Teljes minta	8,5
Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft.	9,4
DVG Zrt.	8,9
Debreceni Hőszolgáltató Zrt.	8,9

Az átlagos energiafogyasztás alakulásának összehasonlítási lehetőségeivel kapcsolatos tájékoztatás elégedettségi átlaga 8,5-ös értéket mutatott. A három legjobb eredményt az alábbiak érték el: **Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft. (9,3), Debreceni Hőszolgáltató Zrt. (9,0), PÉTÁV Kft. (8,8).**

Szolgáltató	Az átlagos energiafogyasztás alakulásának összehasonlítási lehetőségei elégedettségi átlag (1-10 skálán)
Teljes minta	8,5
Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft.	9,3
Debreceni Hőszolgáltató Zrt.	9,0
PÉTÁV Kft.	8,8

Az összes szolgáltató ügyfeleit tekintve azok tábora, akik szívesen kapni hírlevelet 53,4 százalék volt. Érdekességgént kiemelhető, hogy a **Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft. (86,0%), a MIHŐ Kft. (82,7%) és a SZETÁV Zrt (72,4%)** ügyfeleinek körében kiemelkedő azok aránya, akik úgy nyilatkoztak, hogy kapnak hírlevelet.

Hírlevél	N	%
igen	1442	53,4
nem	1133	42,0
NT/NV	125	4,6
Teljes minta (összes szolgáltató)	2700	100,0

A hírlevelet olvasók átlagosan 8,7 pontot adtak a hírlevél tartalmára. A három legjobb eredményt az alábbiak érték el: **SZÉPHŐ Zrt. (9,2)**, **Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft. (9,1)**, **DVG Zrt. (9,1)**.

Szolgáltató	A hírlevél megítélése tartalmi szempontból elégedettségi átlag (1-10 skálán)
Teljes minta	8,7
SZÉPHŐ Zrt.	9,2
Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft.	9,1
DVG Zrt.	9,1

Az elmúlt 12 hónapban a megkérdezettek 16,3 százaléka látogatta meg távhőszolgáltatója honlapját. A **MIHŐ Kft. (33,7%)**, a **FŐTÁV Zrt. (25,0%)** és a **Debreceni Hőszolgáltató Zrt. (16,0%)** fogyasztói között volt a legmagasabb azok aránya, akik felkeresték a szolgáltató weboldalát.

Hírlevél	N	%
igen	441	16,3
nem	2256	83,6
NT/NV	3	0,1
Teljes minta (összes szolgáltató)	2700	100,0

A honlap tartalmi és áttekinthetőség szerinti megítélésénél a **SZÉPHŐ Zrt.**, a **Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft.** és a **T-Szol Zrt.** ügyfelei adták a három legmagasabb elégedettségi értékeket.

Szolgáltató	A honlap megítélés tartalom alapján elégedettségi átlag (1-10 skálán)	Szolgáltató	A honlap megítélés áttekinthetőség alapján elégedettségi átlag (1-10 skálán)
Teljes minta	8,3	Teljes minta	8,5
SZÉPHŐ Zrt.	9,6	SZÉPHŐ Zrt.	9,5
Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft.	9,1	Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft.	9,4
T-Szol Zrt.	8,7	T-Szol Zrt.	9,2

A vizsgálatba bevont megkérdezettek 9,1 százaléka olvasta a távhőszolgáltató üzletszabályzatát.

Hírlevél	N	%
igen	245	9,1
nem	2437	90,3
NT/NV	18	0,6
Teljes minta (összes szolgáltató)	2700	100,0

1.5. Ár-érték arány

Vizsgált tényező / ár-érték arány

- a szolgáltatási díjjal való elégedettség (távhőszolgáltatás),
- a szolgáltatási díjjal való elégedettség (melegvíz).

A távhőszolgáltatásért fizetett szolgáltatási díjjal való elégedettség kapcsán a kutatók 8,5-es átlagértéket mértek. A három legjobb eredményt az alábbiak érték el: **Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft. (9,2), PÉTÁV Kft. (8,7), FŐTÁV Zrt. (8,5), T-Szol Zrt. (8,5).**

Szolgáltató	Táv hőszolgáltatásért fizetett díjjal való elégedettség átlag (1-10 skálán)
Teljes minta	8,5
Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft.	9,2
PÉTÁV Kft.	8,7
FŐTÁV Zrt.	8,5
T-Szol Zrt.	8,5

A melegvízért fizetett szolgáltatási díjjal való elégedettség kapcsán 8,5-ös átlagértéket mutatott ki a vizsgálat. A három legjobb eredményt az alábbiak érték el: **Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft. (9,3), Debreceni Hőszolgáltató Zrt. (8,7), SZÉPHŐ Zrt. (8,6), PÉTÁV Kft. (8,6).**

Szolgáltató	Melegvíz-szolgáltatásért fizetett díjjal való elégedettség átlag (1-10 skálán)
Teljes minta	8,5
Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft.	9,3
Debreceni Hőszolgáltató Zrt.	8,7
SZÉPHŐ Zrt.	8,6
PÉTÁV Kft.	8,6

1.6. Számlázás

Vizsgált tényező / számlázás

- számla áttekinthetősége,
- számla ütemezése, fizetési határidő,
- számlafizetés módja.

A távhőszolgáltató számláinak áttekinthetőségét, értelmezhetőségét átlagosan 8,2-re minősítették a válaszadók. A három legjobb eredményt az alábbiak érték el: **Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft. (9,6), SZÉPHŐ Zrt. (8,5), PÉTÁV Kft. (8,5), MIHŐ Kft. (8,5).**

Szolgáltató	Számla áttekinthetőségével, értelmezhetőségével való elégedettség átlag (1-10 skálán)
Teljes minta	8,2
Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft.	9,6
SZÉPHŐ Zrt.	8,5
PÉTÁV Kft.	8,5
MIHŐ Kft.	8,5

A számlák ütemezésére, fizetési határidejére vonatkozó elégedettségi átlag 8,9-es értéket ért el a teljes mintában. A három legjobb eredményt az alábbiak érték el: **Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft. (9,8), Debreceni Hőszolgáltató Zrt. (9,8), SZETÁV Kft. (9,6).**

Szolgáltató	Számla ütemezésével, fizetési határidőjével értelmezhetőségével való elégedettség átlag (1-10 skálán)
Teljes minta	8,9
Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft.	9,8
Debreceni Hőszolgáltató Zrt.	9,8
SZETÁV Kft.	9,6

A távhőszolgáltatók 15 napos fizetési gyakorlatával kapcsolatos elégedettség átlaga 8,9 lett a megkérdezettek körében. A három legjobb eredményt az alábbiak érték el: **Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft. (10,0), Debreceni Hőszolgáltató Zrt. (9,8), SZETÁV Kft. (9,5).**

Szolgáltató	15 napos fizetési gyakorlattal való elégedettség átlag (1-10 skálán)
Teljes minta	8,9
Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft.	10,0
Debreceni Hőszolgáltató Zrt.	9,8
SZETÁV Kft.	9,5

A megkérdezettek körében a számlafizetés lehetséges módjaival való elégedettség átlag 9,0 pontot kapott. A három legjobb eredményt az alábbiak érték el: **Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft. (10,0), Debreceni Hőszolgáltató Zrt. (10,0), SZETÁV Kft. (9,7).**

Szolgáltató	Számlafizetés lehetséges módjával való elégedettség átlag (1-10 skálán)
Teljes minta	9,0
Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft.	10,0
Debreceni Hőszolgáltató Zrt.	10,0
SZETÁV Kft.	9,7

1.7. Környezet

Vizsgált tényező / **környezet**

- lakókörnyezet nyugalma,
- szolgáltató és a környezet.

A teljes mintában 8,7-es értéket vett fel az átlag arra vonatkozóan, hogy a megkérdezettek mennyire elégedettek azzal, hogy a szolgáltató a beruházás, bővítés, karbantartás, üzemeltetés során tekintettel legyen a lakókörnyezet nyugalma. A három legjobb eredményt az alábbiak érték el: **Debreceni Hőszolgáltató Zrt. (9,9), Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft. (9,7), SZETÁV Kft. (9,3).**

Szolgáltató	Távhőszolgáltató mennyire van tekintettel a közvetlen környezet nyugalma átlag (1-10 skálán)
Teljes minta	8,8
Debreceni Hőszolgáltató Zrt.	9,9
Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft.	9,7
SZETÁV Kft.	9,3

Annak kapcsán, hogy az ügyfelek hogyan ítélik meg szolgáltatójuk tevékenységét környezetvédelmi szempontból az elégedettségi átlagpontoszám 8,7-es. A három legjobb eredményt az alábbiak érték el: **Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft. (9,7), SZETÁV Kft. (9,2), Debreceni Hőszolgáltató Zrt. (8,9).**

Szolgáltató	Környezetvédelemmel való elégedettség átlag (1-10 skálán)
Teljes minta	8,7
Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft.	9,7
SZETÁV Kft.	9,2
Debreceni Hőszolgáltató Zrt.	8,9

1.8. Összegzés

Vizsgált tényező / összegzés

- távfűtés minősége,
- melegvíz-szolgáltatás minősége,
- ügyfélbarátság,
- a távhőszolgáltató megítélése.

2025 szeptember - októberében a MEKH által a távhőszolgáltatók számára előírt Felhasználói Elégedettségi Felmérés (FEF 2025) keretében 10 szolgáltató működési területén összesen 2.700 felhasználó mondta el véleményét egy országosan reprezentatív, személyes, strukturált kérdőíves felmérés keretében. Az adatfelvételeket a MEKH által kijelölt kutatóintézet végezte el.

A 2025. évi FEF vizsgálat azt támasztja alá, hogy a magyar lakosság mind melegvíz, mind a távhőszolgáltatással magas szinten elégedett. Az elégedettség egyaránt megnyilvánul a részletekben és az összességében történő értékelésben is.

A vizsgálatba bevont személyek a határozottan jónak minősítik:

- melegvíz hőmérséklete (8,7),
- fűtési időszakban a lakása hőmérséklete (8,6),
- összességében a távhőszolgáltatás (8,5).

A válaszadásra felkért felhasználók minden a kutató által vizsgált területről határozottan pozitívan nyilatkoztak a távhőszolgáltatásával kapcsolatban. Átlagosztályzataik a következők szerint alakult:

- távfűtés minőség (8,6),
- melegvíz-szolgáltatás minősége (8,6),
- szolgáltató mennyire ügyfélbarát (8,6),
- távhőszolgáltató megítélése összességében (8,6).

Mindent figyelembe véve a megkérdezett ügyfelek az alábbiak szerint minősítették a távhőszolgáltatók tevékenységét:

Szolgáltató	Mutató*		
	Bottom3	Top3	Átlag
	arány	Arány	
	(%)	(%)	
Teljes Minta (N=2700)	0,5	82,1	8,6
FŐTÁV Zrt. (N=500)	-	84,2	8,6
Debreceni Hőszolgáltató Zrt. (N=300)	-	90,0	8,8
DVG Zrt. (N=200)	1,0	87,0	8,7
GYŐR-SZOL Zrt. (N=250)	0,8	56,8	7,7
MIHŐ Kft. (N=300)	-	90,7	8,5
PÉTÁV Kft. (N=300)	-	86,7	8,8
SZETÁV Kft. (N=250)	0,8	88,0	8,8
SZÉPHŐ Zrt. (N=200)	-	79,0	8,7
Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft. (N=200)	1,0	95,0	9,3
T-Szol Zrt. (N=200)	3,0	55,0	7,6

*Bottom3=1, 2, 3-as értékek

Top3=10, 9, 8-as értékek

Az összevont elégedettségi mutató átlaga 8,6 pont volt. A három legjobb eredményt az alábbiak érték el: **Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft. (9,3)**, **Debreceni Hőszolgáltató Zrt. (8,8)**, **PÉTÁV Kft. (8,8)**, **SZETÁV Kft. (8,8)**. Ezzel szemben a **GYŐR-SZOL Zrt. (7,7)** és a **T-Szol Zrt. (7,6)** szignifikánsan alacsonyabb átlagosztályzatot kapott.

1.9. A kutatás háttere, módszertana

Az adatfelvétel módja: összesen 2.700 fő személyes megkérdezésével, 15 perces kérdőív segítségével, számítógéppel támogatott módon (CAPI; TAPI) zajlott.

Célcsoport: a kutatásban résztvevő távhőszolgáltatók lakossági ügyfelei. Szolgáltatóként (legalább) 200 ügyfél került lekérdezésre. Összesen 10 szolgáltató vett részt az Alapfelmérésben.

Adatfelvétel időpontja: 2025 ősz.

2. KIEGÉSZÍTŐ FELMÉRÉS

2.1. A különböző ügyfélkapcsolati formák igénybevétele

2025. évben a MEKH által előírt adatszolgáltatási kötelezettség alapján a Szolgáltatók estében 170.388 ügyfélszolgálati megkeresés realizálódott. Az adatszolgáltatások alapján a telefonos, illetve személyes kapcsolattartási forma volt meghatározó.

A rangsor a következők szerint alakult:

1. telefonos (34,3%),
2. személyes (30,2%),
3. online (26,1%),
4. e-mailes (9,3%),
5. írásos (0,1%).

Megkeresések száma a vizsgált időszakban

Szolgáltató	2025. 01. - 2025. 12.						
	személyes	telefonos	online	e-mail	írásos	app	Összesen
FŐTÁV Zrt.	21.200	25.234	21.870	6.358	203	0	74.865
Debreceni Hőszolgáltató Zrt.	4.328	3.460	110	1.891	0	0	9.789
DVG Zrt.	1.886	2.446	45	798	2	12	5.189
GYŐR-SZOL Zrt.	2.433	523	16	526	0	0	3.498
MIHŐ Kft.	4.177	2.036	44	1.637	35	0	7.929
PÉTÁV Kft.	5.063	11.270	394	1.235	40	0	18.002
SZETÁV Kft.	4.894	3.052	11	606	2	0	8.565
SZÉPHŐ Zrt.	2.295	1.877	91	1.280	3	0	5.546
Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft.	1.579	2.086	21.705	535	0	0	25.905
T-Szol Zrt.	3.523	6.497	144	927	9	0	11.100
Összesen	51.378	58.481	44.430	15.793	294	12	170.388

A **telefonos** ügyfélszolgálati tevékenység a következő szolgáltatóknál meghatározó:

- PÉTÁV Kft. (62,6%),
- T-Szol Zrt. (58,5%),
- DVG Zrt. (47,1%),
- FŐTÁV Zrt. (33,7%).

A **személyes** ügyfélszolgálati tevékenység a következő szolgáltatóknál meghatározó:

- GYŐR-SZOL Zrt. (69,6%),
- SZETÁV Kft. (57,1%),
- MIHŐ Kft. (52,7%),
- Debreceni Hőszolgáltató Zrt. (44,2%),
- SZÉPHŐ Zrt. (41,4%).

Az **online** ügyfélszolgálati tevékenység a következő szolgáltatóknál meghatározó:

- Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft. (83,8%).

2.2. A bejelentett panaszok száma

2025.01.01. és 2025.12.31 között a Szolgáltatók 3.501 panaszról⁴ tettek bejelentést.

Bejelentett panaszok száma a vizsgált időszakban

Szolgáltató	Megkeresések száma (db)	Panasz (db)	Arány (%)
FŐTÁV Zrt.	74.865	1.503	2
Debreceni Hőszolgáltató Zrt.	9.789	9	0,1
DVG Zrt.	5.189	41	0,8
GYŐR-SZOL Zrt.	3.498	2	0,1
MIHŐ Kft.	7.929	83	1
PÉTÁV Kft.	18.002	456	2,5
SZETÁV Kft.	8.565	18	0,2
SZÉPHŐ Zrt.	5.546	122	2,2
Szombathelyi Táv hőszolgáltató Kft.	25.905	40	0,2
T-Szol Zrt.	11.100	1.227	11,1
Összesen	170.388	3.501	2,1

A kötelező adatszolgáltatás keretében megadott panasz számok alapján statisztikai elemzést csak a következő szolgáltatók esetében célszerű végezni:

- T-Szol Zrt. (11.1%),
- PÉTÁV Kft. (2,5%),
- SZÉPHŐ Zrt. (2,2%),
- FŐTÁV Zrt. (2,0%).

⁴ A távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény értelmében „felhasználói panasz: olyan felhasználói beadvány, amelyben a felhasználó a távhőszolgáltató intézkedése ellen vagy a távhőszolgáltató várt intézkedésének elmaradása miatt emel kifogást”.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) azonban ennél lényegesen tágabban határozza meg a panasz fogalmát: „panasz: a fogyasztó vállalkozással szemben előterjesztett, a vállalkozásnak, vagy a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő forgalmazásával, értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó, egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányuló kifogása, a kellékszavatossági, termékszavatossági vagy jótállási igény kivételével”.

A Hivatal értelmezésében, hasonlóan a villamosenergia-szolgáltatási és földgáz-szolgáltatási ágazatokhoz, ez utóbbi, azaz az Fgytv. szerinti értelmezést tekinti panasznak, és az adatszolgáltatásokat is ez alapján várja.

2.3. A legnépszerűbb ügyfélkapcsolati formák

A felmérés keretében választ kerestünk arra, hogy a lakosság számára melyik ügyfélkapcsolati forma a legmegfelelőbb.

A válaszok összesítését követően az alábbiak szerint alakult az ügyfélkapcsolati formák népszerűségének rangsora:

1. telefonos (32,8%),
2. személyes (32,5%),
3. internetes (32,4%),
4. e-mailes (2,2%),
5. írásos (0,1%).

Amikor a vizsgált időszakban (2025. 01-12. hó) hibabejelentésen kívül kapcsolatba léptek a távhőszolgáltatóval, a válaszadók 32,7 százaléka a személyes ügyintézési módot választotta először. A megkérdezettek 35,8%-a telefonon kereste fel szolgáltatóját hibabejelentésen kívüli ügyben. 2025. január-december időszakban a megkérdezettek 21,9%-a online, 9,6%-a pedig e-mailen keresztül tartotta a kapcsolatot.

2.4. Panaszkezelés

A vizsgált időszakban a teljes mintában 4,7% volt azok aránya, akik panasszal⁵ fordultak a Szolgáltatójukhoz. A három legmagasabb panaszbejelentési arányt az alábbiak érték el: **SZÉPHŐ Zrt. (9,9%), MIHŐ Kft. (8,3%), T-Szol Zrt. (8,2%).**

Szolgáltató	Panasszal fordulók aránya (megoszlás, %-ban)
Teljes minta	4,7
SZÉPHŐ Zrt.	9,9
MIHŐ Kft.	8,3
T-Szol Zrt.	8,2

A panaszkezelés egyes elemeinek értékelése kapcsán 7,3-8,9 közötti átlagpontoszámokat adtak a megkérdezettek. A kérdésre válaszolók az ügyintéző udvariasságát illették a legmagasabb átlagminősítéssel (8,9), míg a legkevésbé az ügyintézés eredményességével voltak megelégedve átlagosan (7,3). Összeségében a szolgáltatók panaszkezelési tevékenységét 7,6 pontra értékelték a megkérdezettek.

2.5. Személyes ügyfélszolgálat

A vizsgált időszakban (2025 01-12. hó) a reprezentatív 2.189 elemszámú mintában 715 fő választotta a távhőszolgáltató személyes ügyfélszolgálatát.

A személyes ügyfélszolgálattal kapcsolatban tizenegy szempont alapján mértük a felhasználók elégedettségét, melyek a következők voltak:

⁵ A Kiegészítő Felmérés során feltett kérdésre adott válaszok alapján.

- Hogyan értékeli az Ön által felkeresett ügyfélszolgálati iroda megközelíthetőségét?
- Mennyire tartja megfelelőnek az ügyfélszolgálati iroda nyitvatartási rendjét?
- Hogyan értékeli az ügyfélszolgálati iroda komfortját?
- Hogyan értékeli az ügyfélszolgálati irodán a várakozási idő hosszát?
- Mennyire találta az ügyintézés kommunikációját érthetőnek?
- Milyennek tartja az ügyintézés gyorsaságát sorra kerülése után?
- Hogyan értékeli az ügyintézés szakszerűségét?
- Milyennek értékeli az ügyintézés eredményességét?
- Mennyire találta az ügyintézőt segítőkésznek?
- Mennyire találta az ügyintézőt udvariasnak?
- Összességében milyennek tartja a szolgáltató személyes ügyfélszolgálatát?

Ezen kérdések mentén 2025. 01-12. hó között a teljes minta átlaga nagyon magas, 8,9 és 9,8 közötti értékeket vett fel. A vizsgált tényezők (kérdések) alapján a felhasználók átlagos elégedettségi rangsora a következők szerint alakult:

Tényező	Átlag
összességében személyes ügyfélszolgálat	9,5
ügyintéző udvariassága	9,8
ügyintéző segítőkészsége	9,7
ügyintézés kommunikációja	9,7
ügyintézés eredményessége	9,6
ügyintézés gyorsasága	9,6
ügyintézés szakszerűsége	9,5
várakozási idő hossza	9,4
ügyfélszolgálati iroda komfortja	9,4
ügyfélszolgálati iroda nyitvatartási rendje	9,4
ügyfélszolgálati iroda megközelíthetősége	8,9

A személyes ügyfélszolgálattal kapcsolatban a felmérés összességében 9,5 pontos elégedettséget mutatott. A három legjobb eredményt az alábbiak érték el: **PÉTÁV Kft. (9,7)**, **Debreceni Hőszolgáltató Zrt. (9,6)**, **GYŐR-SZOL Zrt. (9,6)**.

Szolgáltató ⁶	N (db)	Átlag
Teljes minta	715	9,5
PÉTÁV Kft.	64	9,7
Debreceni Hőszolgáltató Zrt.	98	9,6
GYŐR-SZOL Zrt.	97	9,6

⁶ A táblázatban azt a három szolgáltatót emeltük ki, amelyek a legjobb minősítést kapták és esetükben a felhasználók száma (N) elérte az 50 darabot.

2.6. Telefonos ügyfélszolgálat

A vizsgált időszakban (2025 01-12. hó) a reprezentatív 2.189 elemszámú mintában 784 fő választotta a távhőszolgáltató telefonos ügyfélszolgálatát.

A telefonos ügyfélszolgálattal kapcsolatban nyolc szempont alapján mértük a felhasználók elégedettségét, melyek a következők voltak:

- Hogyan értékeli Ön a telefonos ügyfélszolgálat elérhetőségének gyorsaságát?
- Milyennek tartja az ügyintéző gyorsaságát a telefonos ügyfélszolgálaton?
- Hogyan értékeli az ügyintéző segítőkészségét?
- Hogyan értékeli az ügyintézés szakszerűségét?
- Milyennek értékeli az ügyintézés eredményességét?
- Mennyire találta az ügyintéző kommunikációját érthetőnek?
- Mennyire találta az ügyintézőt udvariasnak?
- Összességében milyennek tartja a távhőszolgáltató telefonos ügyfélszolgálatát?

Ezen kérdések mentén 2025. 01-12. hó között a teljes minta átlaga nagyon magas, 8,7 és 9,7 közötti értékeket vett fel. A vizsgált tényezők (kérdések) alapján a felhasználók átlagos elégedettségi rangsora a következők szerint alakult:

Tényező	Átlag
összességében telefonos ügyfélszolgálat	9,2
ügyintézőt udvariasága	9,7
kommunikáció	9,7
ügyintéző segítőkészsége	9,5
ügyintézés szakszerűsége	9,4
ügyintéző gyorsasága	9,3
ügyintézés eredményessége	9,2
ügyfélszolgálat elérhetőségének gyorsasága	8,7

A telefonos ügyfélszolgálattal kapcsolatban összességében a vizsgálat 9,2 pontos elégedettséget mutatott. A három legjobb eredményt az alábbiak érték el: **DVG Zrt. (9,6), SZETÁV Kft (9,6), SZÉPHŐ Zrt. (9,6).**

Szolgáltató	N (db)	Átlag
Teljes minta	784	9,2
DVG Zrt.	48	9,6
SZETÁV Kft.	88	9,6
SZÉPHŐ Zrt.	42	9,6

2.7. Online ügyintézés

A vizsgált időszakban (2025 01-12. hó) a reprezentatív 2.189 elemszámú mintában 479 fő választotta a távhőszolgáltató online ügyfélszolgálatát.

Az online ügyfélszolgálattal kapcsolatban hét szempont alapján mértük a felhasználók elégedettségét, melyek a következők voltak:

- Mennyire elégedett az online ügyintézési lehetőségekkel?
- Hogyan értékeli az ügyintézés gyorsaságát az online ügyfélszolgálaton?
- Hogyan értékeli az online felület kezelhetőségét?
- Hogyan értékeli az online felület közérthetőségét?
- Hogyan értékeli az ügyintézés eredményességét az online ügyfélszolgálaton?
- Hogyan értékeli az ügyintézés kommunikációjának érthetőségét?
- Összességében milyennek tartja a távhőszolgáltató online ügyfélszolgálatát?

Ezen kérdések mentén 2025. 01-12. hó között a teljes minta átlaga nagyon magas, 8,8 és 9,5 közötti értékeket vett fel. A vizsgált tényezők (kérdések) alapján a felhasználók átlagos elégedettségi rangsora a következők szerint alakult:

Tényező	Átlag
összességében online ügyfélszolgálat	9,1
ügyintézés eredményessége	9,5
kommunikációjának érthetősége	9,4
ügyintézés gyorsasága	9,1
online felület közérthetősége	9,0
online ügyintézési lehetőségek	8,9
online felület kezelhetősége	8,8

Az online megkeresésekkel kapcsolatosan az elégedettség összeségében 9,1 pontot ért el. A három legjobb eredményt az alábbiak érték el:⁷ **SZÉPHŐ Kft. (9,3) PÉTÁV Kft. (9,3), Debreceni Hőszolgáltató Zrt. (9,2).**

Szolgáltató	N (db)	Átlag
Teljes minta	479	9,1
SZÉPHŐ Kft.	18	9,3
PÉTÁV Kft.	46	9,3
Debreceni Hőszolgáltató Zrt.	18	9,2

⁷ A táblázatban azt a három szolgáltatót emeltük ki, amelyek a legjobb minősítést kapták és esetükben a felhasználók száma (N) elérte a 10 darabot.

2.8. E-mailes ügyintézés

A vizsgált időszakban (2025 01-12. hó) a reprezentatív 2.189 elemszámú mintában 211 fő választotta a távhőszolgáltató e-mailes ügyfélszolgálatát.

Az e-mailes ügyfélszolgálatkal kapcsolatban hét szempont alapján mértük a felhasználók elégedettségét, melyek a következők voltak:

- Milyennek tartja az e-mailre küldött érdemi válasz reakció időtartamát?
- Hogyan értékeli az ügyintézés gyorsaságát az e-mailes megkeresés során?
- Amennyiben az ügyintézés menete több levélváltást igényelt, hogyan értékeli az ügyintézés hatékonyságát?
- Hogyan értékeli az ügyintézés szakszerűségét?
- Hogyan értékeli az ügyintézés eredményességét az e-mailes megkeresés után?
- Hogyan értékeli az ügyintézés kommunikációs stílusát?
- Összességében milyennek tartja távhőszolgáltatója ügyintézési tevékenységét e-mailes megkeresés után?

Ezen kérdések mentén 2025. 01-12. hó között a teljes minta átlaga nagyon magas 9,0 és 9,7 közötti értékeket vett fel. A vizsgált tényezők (kérdések) alapján a felhasználók átlagos elégedettség rangsora a következők szerint alakult:

Tényező	Átlag
összességében e-mailes ügyfélszolgálat	9,4
kommunikáció stílusa	9,7
ügyintézés szakszerűsége	9,4
ügyintézés eredményessége	9,3
ügyintézés hatékonysága	9,1
ügyintézés gyorsasága	9,1
érdemi válasz reakcióideje	9,0

Összességében az E-mailes ügyintézés elégedettsége 9,4 pontot ért el. A három legjobb eredményt az alábbiak érték el:⁸ **GYŐR-SZOL Zrt. (9,7), SZETÁV Kft. (9,6), SZÉPHÓ Kft. (9,6).**

Szolgáltató	N (db)	Átlag
Teljes minta	211	9,4
GYŐR-SZOL Zrt.	14	9,7
SZETÁV Kft.	16	9,6
SZÉPHÓ Kft.	17	9,6

⁸ A táblázatban azt a három szolgáltatót emeltük ki, amelyek a legjobb minősítést kapták és esetükben a felhasználók száma (N) elérte a 10 darabot.

2.9. A kutatás háttere, módszertana

Az adatfelvétel módja: összesen 2.189 fő megkérdezésével, az ügyfélszolgálat felkeresését követően 2-3 hónapon belül, 10 perces kérdőív segítségével, telefonos (CATI) módszerrel és online önkitöltős módon zajlott.

Célcsoport: a hazai víziközművek szolgáltatásait igénybe vevő, 18 év feletti, magyarországi lakosok.

Adatgyűjtés: 2025. 01-02 hó; 03-04. hó; 05-06. hó; 07-08. hó; 09-10. hó; 11-12. hó.

3. IDŐSOROS ELEMZÉS

A távhőszolgáltatási szektor számára előírt Felhasználói Elégedettségi Felmérésre első alkalommal 2019-ben került sor. A kutatás 2025-ig két évente (minden páratlan évben) ismétlődött meg, így lehetőség nyílt arra, hogy az Alap- és Kiegészítő Felmérés estében négy kutatás adatát idősoros formában vizsgáljuk meg. A következőkben az idősoros összehasonlítás legfontosabb eredményei kerülnek kiemelésre.

3.1. Alapfelmérés

Az Alapfelmérés mind a négy vizsgálati évben azokat a tevékenységekre terjed ki, amelyek minden felhasználót érintenek:

- távhőszolgáltatás minősége,
- távhőszolgáltatás folyamatossága,
- leolvasás, mérés, költségmegosztás,
- tájékoztatás,
- ár-érték arány,
- számlázás,
- környezetvédelem,
- összegzés.

Távhőszolgáltatás minősége

A távhőszolgáltatás minőségének megítélése (mind a melegvíz, mind a lakáshőmérséklet esetében) egyenletes volt. A vizsgált időszakban a teljes minta átlaga nagyon magas (melegvíz estében 8,6 és 8,9 a lakáshőmérséklet estében pedig 8,5 és 8,7 közötti) értéket vett fel.

Minősítési szempont	Átlag			
	2019	2021	2023	2025
melegvízhőmérséklete	8,6	8,7	8,9	8,7
lakás hőmérséklete	8,5	8,5	8,7	8,6

Távhőszolgáltatás folyamatossága

A távhőszolgáltatás minőségének megítéléséhez hasonlóan a szolgáltatás folyamatosságának értékelése (mind a melegvíz, mind a távfűtés esetében) egyenletes volt. A vizsgált időszakban a teljes minta átlaga nagyon magas (melegvíz estében 8,8 és 9,1 a távfűtés folyamatossága estében pedig 8,9 és 9,1 közötti) értéket vett fel.

Minősítési szempont	Átlag			
	2019	2021	2023	2025
melegvíz-szolgáltatás folyamatossága	9,0	9,0	9,1	8,8
távfűtés folyamatossága	9,0	9,0	9,1	8,9

Leolvasás, mérés, költségmegosztás,

A leolvasási időpont tartásának megítélése már nem volt teljesen egyenletes, a 2019-es és a 2025. évi vizsgálat átlaga között már +0,5 pont volt az eltérés. Azt azonban megállapíthatjuk, hogy a vizsgált időszakban a teljes minta átlaga nagyon magas 8,9 és 9,4 értéket vett fel. A költségmegosztási módszer esetében 2019 és 2025 között 8,2 és 8,6 érték között mozgott az átlagos elégedettség.

Minősítési szempont	Átlag			
	2019	2021	2023	2025
leolvasási időpont tartása	8,9	9,1	8,9	9,4
költségmegosztási módszer	8,2	8,4	8,4	8,6

Tájékoztatás

A vizsgált időszakban a távhőszolgáltatáshoz kapcsolódó tájékoztatási tevékenységgel alapvetően elégedettek a megkérdezettek. 2019 és 2025 között a teljes minta átlaga magas 7,9 és 8,9 közötti értéket vett fel. A honlap megítélését leszámítva 2019-hez képest 2025-re minden szempontból javult a felhasználói elégedettség. Különösen igaz ez a

- díjszámítás módja (+0,5),
- érdekvédelmi szervezetek elérhetősége (+0,5),
- energetikai tanúsítók elérhetősége (+0,6) szempontjából.

Minősítési szempont	Átlag			
	2019	2021	2023	2025
díjszámítás módja	8,0	8,2	8,5	8,5
érdekvédelmi szervezet elérhetősége	8,0	8,1	8,2	8,5
távhőszolgáltató elérhetősége	8,7	8,6	8,8	8,9
távhő ára	8,4	8,4	8,5	8,6
energiafogyasztás évenkénti alakulása	8,2	8,4	8,4	8,5
energetikai tanúsítók elérhetősége	7,9	8,2	8,2	8,5
hírlevelet kapók aránya (százalékban)	61,0%	54,6%	56,5%	53,4%
hírlevél megítélése (tartalom)	8,3	8,4	8,5	8,7
honlap látogatók aránya (százalékban)	8,8%	10,5%	10,1%	16,3%
honlap megítélése (áttekinthetőség)	8,8	8,5	8,7	8,5

Ár-érték arány

Az ár-érték arány megítélésénél folyamatos javulás mutatható ki. A 2019-es és a 2025. évi vizsgálat átlaga között már +0,6 pont volt az eltérés. Azt határozottan kijelenthetjük, hogy a vizsgált időszakban a teljes minta átlaga magas 7,9 és 8,5 értéket vett fel.

Minősítési szempont	Átlag			
	2019	2021	2023	2025
melegvízszolgáltatásért fizetett díj	7,9	8,3	8,4	8,5
távhőszolgáltatásért fizetett díj	7,9	8,2	8,3	8,5

Számlázás

A számlázás megítélése (mind a négy minősítési tényező esetében) egyenletes volt. A vizsgált időszakban a teljes minta átlaga (a számla áttekinthetőségét leszámítva 8,1-8,3) nagyon magas 8,9 és 9,2 közötti értéket vett fel.

Minősítési szempont	Átlag			
	2019	2021	2023	2025
számla áttekinthetősége	8,1	8,3	8,2	8,2
számla ütemezése	9,0	8,9	8,9	8,9
15-napos fizetési határidő	9,0	8,9	8,9	8,9
számlafizetés lehetséges módja	9,1	9,1	9,2	9,0

Környezetvédelem

A vizsgált időszakban a megkérdezettek egyenletesen elégedettek voltak azzal, hogy a távhőszolgáltatójuk tevékenységük során tekintettel van a környezetük nyugalma. 2019 és 2025 között a teljes minta elégedettségi átlaga 8,8 és 9,1 közötti értéket vett fel. A környezetvédelem területén jelentős javulás következett be, 2019-hez (7,7) képest 2025-ben +1,0 ponttal növekedett az átlagos elégedettség (8,7).

Minősítési szempont	Átlag			
	2019	2021	2023	2025
környezet nyugalma	8,9	9,1	8,9	8,8
környezetbarátság	7,7	8,9	8,0	8,7

Összegzés

A távhőszolgáltatás összegzett megítélése (mind a melegvíz, mind a távhőszolgáltatás, mind az ügyfélbarátság esetében) egyenletes volt. A vizsgált időszakban a teljes minta átlaga nagyon magas (melegvíz estében 8,4 és 8,8 a távhőszolgáltatás estében pedig 8,3 és 8,6, ügyfélbarátság estében 8,6-8,7 közötti) értéket vett fel. A távhőszolgáltatók összegzett felhasználói megítélése (minimális eltérések mellett) nagyon magas elégedettségi értéket (8,5 és 8,7 közötti) ért el.

Minősítési szempont	Átlag			
	2019	2021	2023	2025
melegvíz-szolgáltatás	8,4	8,6	8,8	8,6
távhőszolgáltatás	8,3	8,5	8,6	8,6
ügyfélbarátság	8,6	8,7	8,6	8,6
távhőszolgáltató megítélése összességében	8,5	8,6	8,7	8,6

3.2. Kiegészítő Felmérés

A Kiegészítő Felmérés idősoros elemzésénél a következő tényezőket mutatjuk be:

- kiválasztott ügyintézési mód,
- panaszkezelés,
- személyes ügyfélszolgálat,
- telefonos ügyfélszolgálat,
- online ügyintézés,
- e-mailes ügyintézés.

Kiválasztott ügyintézési mód

A vizsgált időszakban alapvetően a személyes, illetve telefonos ügyfélszolgálaton keresztül vették fel a kapcsolatot a szolgáltatóval az ügyfelek. 2019-hez képest az online, illetve email-es kapcsolattartás jelentősége megnövekedett.

Minősítési szempont	Százalékos megoszlás (%)			
	2019	2021	2023	2025
személyes	40,1	17,8	36,7	32,7
telefonos	39,4	48,3	34,4	35,8
online	7,6	21,4	21,0	21,9
e-mail	2,3	6,0	6,4	9,6
írásos (postai levélben vagy faxon)	0,2	0,1	1,6	0
nem tudja/nem válaszolt	10,4	6,4	0	0

Panaszkezelés

2023-ban és 2025-ben jelentősen csökkent a panasz bejelentők száma. Ezzel párhuzamosan a szolgáltatók pénzkezelési tevékenységének megítélése is kedvezőbb lett.

Szempont	Százalékos megoszlás (%)			
	2019	2021	2023	2025
nyújtott be panaszt	8,2	10,4	5,5	4,7
Minősítési szempont	Átlag			
	2019	2021	2023	2025
panaszkezelési tevékenység megítélése	7,1	7,0	7,7	7,6

Személyes ügyfélszolgálat

A személyes ügyfélszolgálat megítélése egyenletes volt. A vizsgált időszakban a teljes minta átlaga kiemelkedően magas 9,3 és 9,6 közötti értéket vett fel.

Minősítési szempont	Átlag			
	2019	2021	2023	2025
személyes ügyfélszolgálat megítélése	9,3	9,4	9,6	9,5

Telefonos ügyfélszolgálat

A telefonos ügyfélszolgálat megítélése javuló tendenciát mutat. A vizsgált időszakban a teljes minta átlaga magas 8,6 és 9,2 közötti értéket vett fel. 2019-hez viszonyítva 2025-ben +0,6 pontos javulás matatható ki.

Minősítési szempont	Átlag			
	2019	2021	2023	2025
telefonos ügyfélszolgálat megítélése	8,6	8,7	9,0	9,2

Online ügyintézés

Az online ügyintézés megítélése is javuló tendenciát mutat. A vizsgált időszakban a teljes minta átlaga magas 8,5 és 9,1 közötti értéket vett fel. 2019-hez viszonyítva 2025-ben +0,6 pontos javulás matatható ki.

Minősítési szempont	Átlag			
	2019	2021	2023	2025
online ügyintézés megítélése	8,5	8,5	9,0	9,1

E-mail ügyintézés

Az online ügyintézés megítélése szintén javuló tendenciát mutat. A vizsgált időszakban a teljes minta átlaga magas 8,1 és 9,4 közötti értéket vett fel. 2019-hez viszonyítva 2025-ben +1,3 pontos javulás matatható ki.

Minősítési szempont	Átlag			
	2019	2021	2023	2025
e-mail ügyintézés megítélése	8,1	8,8	9,2	9,4