



A0003/2024.

ÜGYFÉL-ELÉGEDETTSÉG FELMÉRÉS

2023.

FTSZV Fővárosi Településtisztasági és Környezetvédelmi Kft.

2024. január 5.

Készítette:

Pentelényi László
gazdasági csoportvezető helyettes

Antalné Lengyel Tímea
ügyvezető igazgató



TARTALOMJEGYZÉK

1. A FELMÉRÉS ELŐZMÉNYEI	3
2. A FELMÉRÉS CÉLJA.....	5
3. A FELMÉRÉS MÓDSZERTANA	5
4. ELEMZÉSEK.....	6
5. ÖSSZEFOGLALÁS.....	20
6. MELLÉKLET	21



A felmérés előzményei

2012. március 1-jétől a Társaság az 59/2011. (X. 12.) Fővárosi Közgyűlés rendeletében meghatározottak szerint kezdte meg, 2013. november 1-jétől pedig a 72/2013. (X. 14.) Fővárosi Közgyűlési rendelet keretein belül végzi a főváros közigazgatási határán belül keletkező nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz begyűjtését, szállítását, ártalommentes elhelyezését, mint közszolgáltató. Az FTSZV Fővárosi Településtudásági és Környezetvédelmi Kft. (a továbbiakban: FTSZV) közszolgáltatói kötelezettségeit a Budapest Főváros Önkormányzattal kötött Közszolgáltatási Szerződés tartalmazza.

Az FTSZV a 2023. évi közszolgáltatási tevékenysége során célul tűzte ki, hogy a megszokott szakértelem és szolgáltatói, gazdálkodói szemléleten felül a lehető leghatékonyabban végezze a Társaság szolgáltatási és ügyfélszolgálati, panaszkezelési feladatait. Figyelembe véve azon tény, mely szerint a 2013. évi CXIV. törvény 2013. július 1-től a természetes (lakossági) személyek részére érvényesített 10%-os rezsicsökkentett hatósági árak 11. éve változatlanok, az FTSZV – hasonlóan a többi közszolgáltatóhoz – folyamatosan keresi, alkalmazza azon költség- és folyamatoptimalizáló megoldásokat, melyekkel a működési költségeiben megtakarítást érhet el.

Míg az előző évben Társaságunk gazdálkodására és tevékenységére a legnagyobb hatással a háborús vészhelyzet és annak következményei voltak, addig a 2023-as évben a továbbra is folyamatosan emelkedő árak miatti létbizonytalanságával kellett megbirkóznia. Ennek ellenére Társaságunk igyekezett a már megszokott, kiváló színvonalon ellátni feladatát.

A Társaságunk által nyilvántartott, közszolgáltatási kötelezettséggel bíró, aktív státuszban lévő partnerek éves száma 2022-ben, átlagosan 11000, mely közül havonta 1509 (14%), 2023-ban, szintén átlagos évi 10000 partner közül havonta 1473 (15%) rendelt szennyvíz szippantást. Éves szinten összesen 175386m³, havonta átlagosan 14615m³ háztartási szennyvizet gyűjtöttek be szippantó autóink a budapesti ingatlanokról, átlagosan havi 1473 db címről. A kiszolgált címek tekintetében a tizenkettőből 5 (öt) hónapban teljesítettünk átlag felett, mely meglehetősen rugalmas, szakszerű és lojális munkavégzést kívánt a megrendelést felvevő, a járatszervező és természetesen a szolgáltatást végző munkatársainktól.

Az ügyfélszolgálati megkeresések és panaszok száma a 2022. évhez képest nőtt, míg korábban 3093, 2023-ban 3147 bejelentést rögzítettünk. A bejelentések legnagyobb számban (603) még mindig a fő- és mellékmérős ingatlanok közműcsatornás szennyvízelvezetésre történő csatlakozására vonatkoztak. A back-office referensek megvizsgálták és rögzítették a CompConto vállalatirányítási rendszerben a közszolgáltatás megszűnését, Gazdasági csoportunk pedig ennek megfelelően elvégezte a szükséges számlakorrekciókat.

2023-ban a Budapesti Békéltetői Testületnél az FTSZV-vel szemben eljárás nem indult.



2. A felmérés célja

A nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvízre és a közszolgáltatásra vonatkozó jogszabályi megfelelésen alapuló hatékony szolgáltatás és gazdálkodás, ügyfeink elégedettsége és ennek mérése a közszolgáltatóktól elvárható működés szempontjából elsőrendű fontosságú. A felmérés célja, hogy Társaságunk megismerhesse a szolgáltatást igénybevevők javaslatait, elvárásait, valamint képet kapjon a fogyasztói piac Társaságunkat illető véleményéről. A felmérés eredményéből levont konzekvenciák megfelelő támpontot nyújtanak egyes fejlesztési irányelvek meghatározásához is.

3. A felmérés módszertana

Az FTSZV által a budapesti, közműcsatornával nem rendelkező ingatlantulajdonosai számára nyújtott közszolgáltatást nagymértékben érinti a főváros területén megvalósult jelentős mértékű csatornaközmű fejlesztés, ezért e változásokhoz igazodva vettük a felméréshez a mintavétel alapsokaságát.

Az előző évekhez hasonlóan a megrendelői elégedettség színvonalának alakulását két terület (a Személyes Ügyfélszolgálat és a Telefonos Ügyfélszolgálat) segítségével mértük, mely területek folyamatos működése elengedhetetlen szolgáltatásunk magas színvonalon tartásához. Ez alapján lehetőség nyílt a Személyes Ügyfélszolgálaton azonosítás nélkül, kérdőív kitöltésével válaszolni a kérdésekre, illetve a kérdőívben foglalt kérdések feltevésével a Telefonos Ügyfélszolgálat is monitorozta a megrendelőket, önkéntes és név nélküli válaszadással.

A készített elemzéshez az adatokat – a korábbi évek gyakorlatához képest eltérően – a 2023. január 11. és 2023. november 24. között a Személyes, valamint a Telefonos Ügyfélszolgálatunkat megkereső fogyasztók szolgáltatták. Azért alkalmaztuk ezt a kibővített időintervallumot, hogy az ügyfelek elégedettségéről minél hitelesebb képet kaphassunk.

A megkérdezettek és válaszadók száma 325 (háromszázhuszonöt) fő.

- Telefonon megkérdezettek száma: 300 (háromszáz) fő
- Személyes ügyfélszolgálat adatai: 25 (huszonöt) fő

Sikerként könyvelhetjük el, hogy a személyes ügyfélszolgálaton választ adók számát a tavalyi 12 (tizenkét) főről sikerült 25 (huszonöt) főre növelni, amely által a felmérés reprezentatív voltát erősíteni tudtuk.



4. Elemzések

4.1. AZ FTSZV 2023-ban is fontosnak tartotta, hogy felajánlja a szolgáltatást a budapesti ingatlantulajdonosok részére, valamint tudatosítsa a közzolgáltatás hatálya alá tartozó felhasználókban a rendszeres elszállítási kötelezettségüket. A Társaság a www.ftszv.hu weboldalon közzétett Üzletszabályzatában, telefonos IVR bejelentkező szövegében, a Személyes Ügyfélszolgálaton, valamint egyes tájékoztató leveleiben is közvetlenül informálja erről az ingatlantulajdonosokat.

Tekintettel az 5 (öt) év elévülési időre, az 1. kérdésünkkel a 2018. évtől hasonlítottuk az esetlegesen utoljára rendelt szolgáltatást. Az 1/a. és 1/b. ábrákat összehasonlítva láthatjuk, hogy míg a 2022-ben a szolgáltatást egy éven belül ismételten igénybe vevők aránya 92% volt, addig ez 2023-ban 90%-ra csökkent. Ezzel párhuzamosan az 1 évnél régebben aránya pedig 3%-kal, és az 5 évnél régebben rendelőké pedig 0%-ra csökkent.

1/a. ábra



1/b. ábra

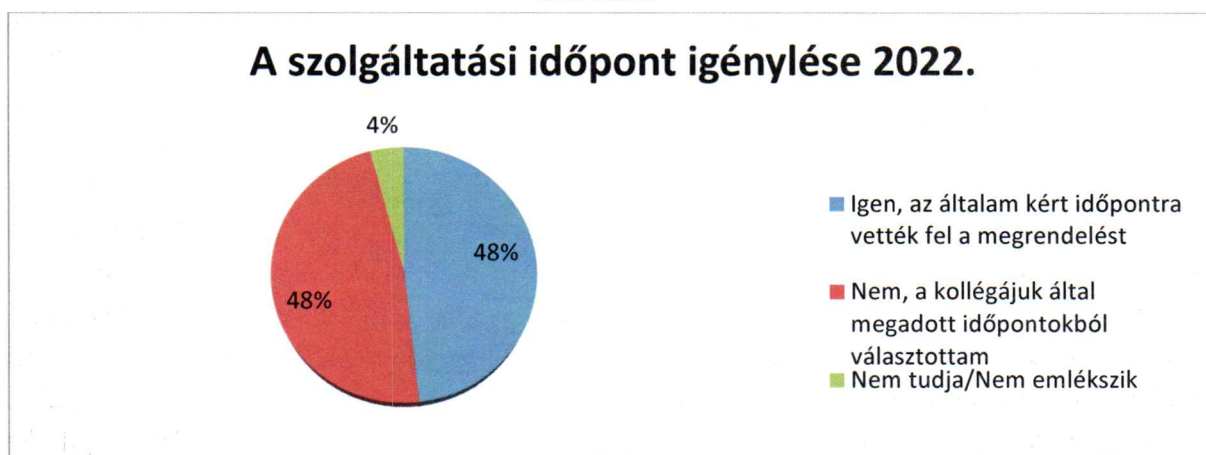




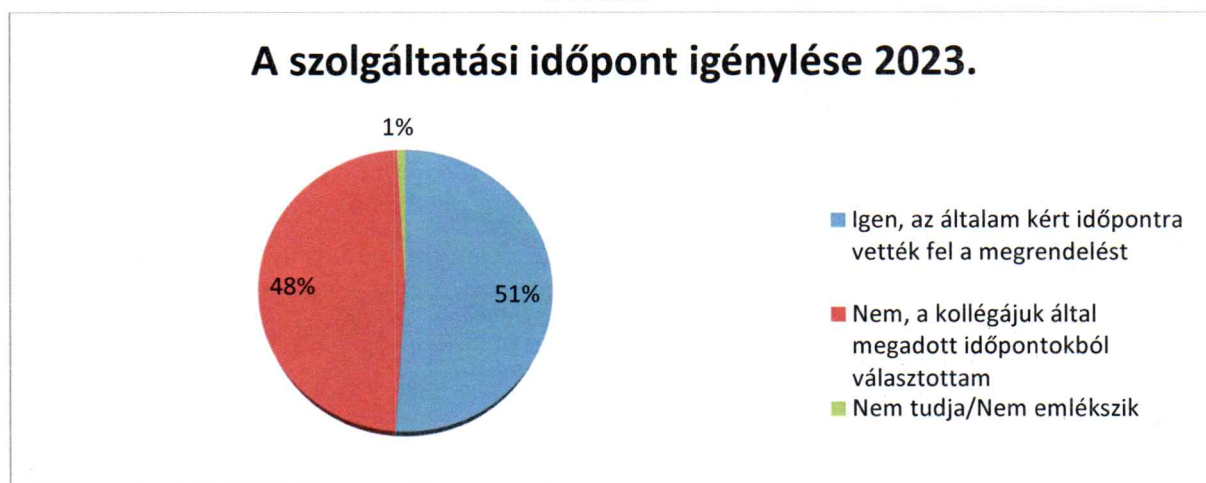
4.2. A szolgáltatási igény bejelentésekor a szolgáltatási időpont egyeztetése terén két lehetőség áll fenn. Egyrészt a megrendelést felvevő munkatárs ajánl fel egy 3 (három) munkanapon belüli időpontot, vagy a partner kéri ezt. Gyakran elfordul, hogy a megrendelő 3 (három) munkanapon kívüli teljesítési napot jelöl meg, melyet Társaságunk természetesen teljesít, illetve a megrendelő 1 (egy) munkanapon belül szeretné az időpontot, amely a már telített kapacitásnál fogva nem lehetséges.

A szolgáltatási időpont felajánlását vizsgálva 2022-ben a megkérdezettek 48%-a saját maga határozta meg a teljesítési időpontot (2/a. ábra), míg 2023-ban ez az arány 51%-ra nőtt (2/b. ábra). Ezzel párhuzamosan viszont 1%-ra csökkent azok aránya, akik nem tudtak határozott választ adni a kérdésre. A munkatársaink által felajánlott időpontot továbbra is 48% fogadta el. (A fogyasztók egyre nagyobb számban élnek az előre programozott „állandó” rendelési időpontokkal, mely kiszámítható és tervezhető számunkra.)

2/a. ábra



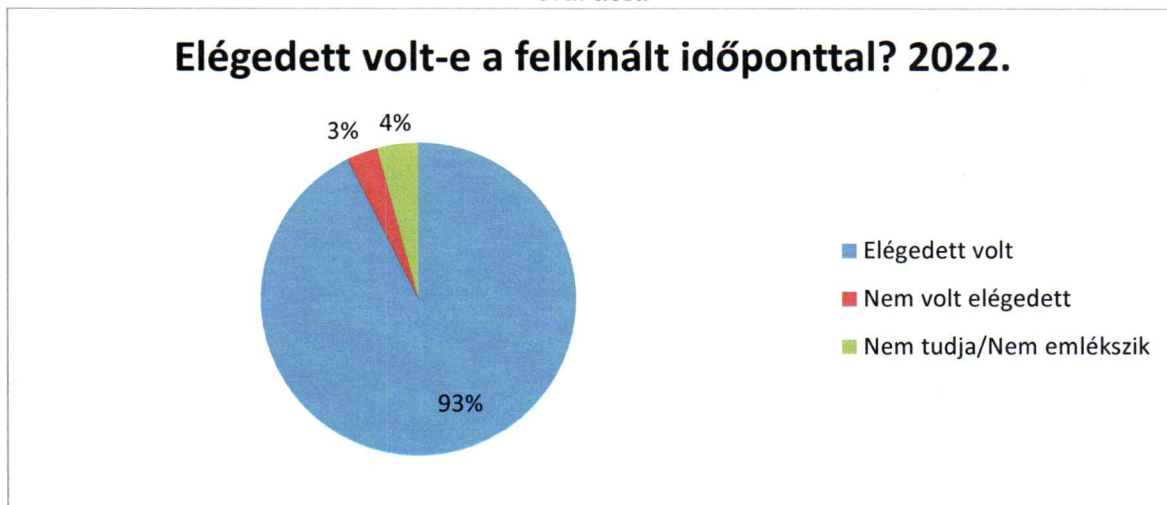
2/b. ábra



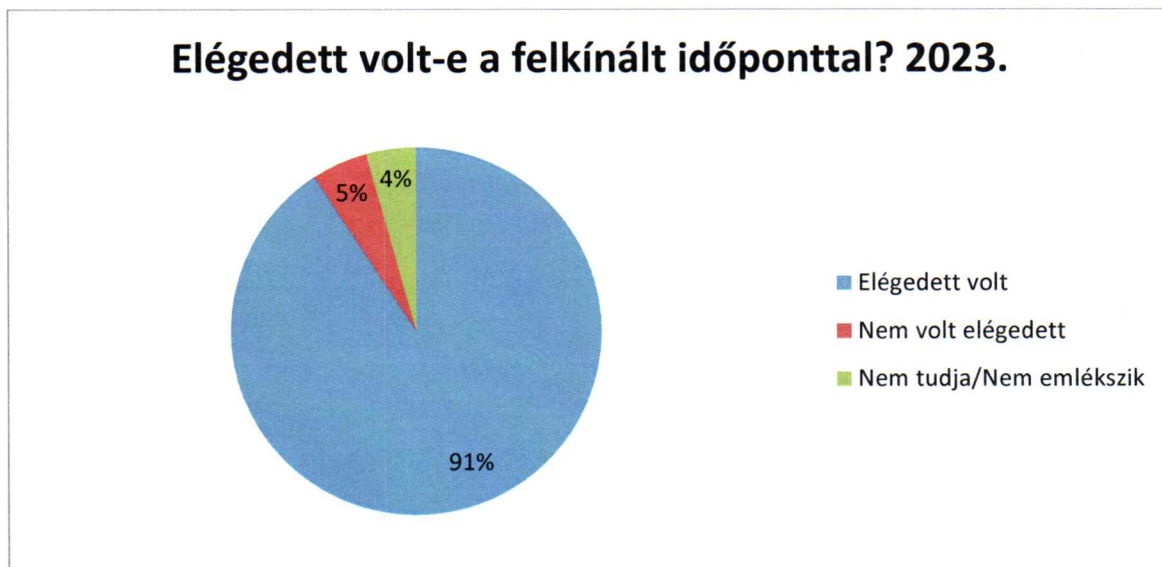


4.3. A felkínált időponttal való elégedettség az előző évek növekedése után kicsit csökkent, míg 2022-ben a szolgáltatás felkínált időpontjára (választott és megajánlott, 3/a. ábra) 93%, addig 2023-ban már 91% (3/b. ábra) volt csak elégedett.

3/a. ábra



3/b. ábra



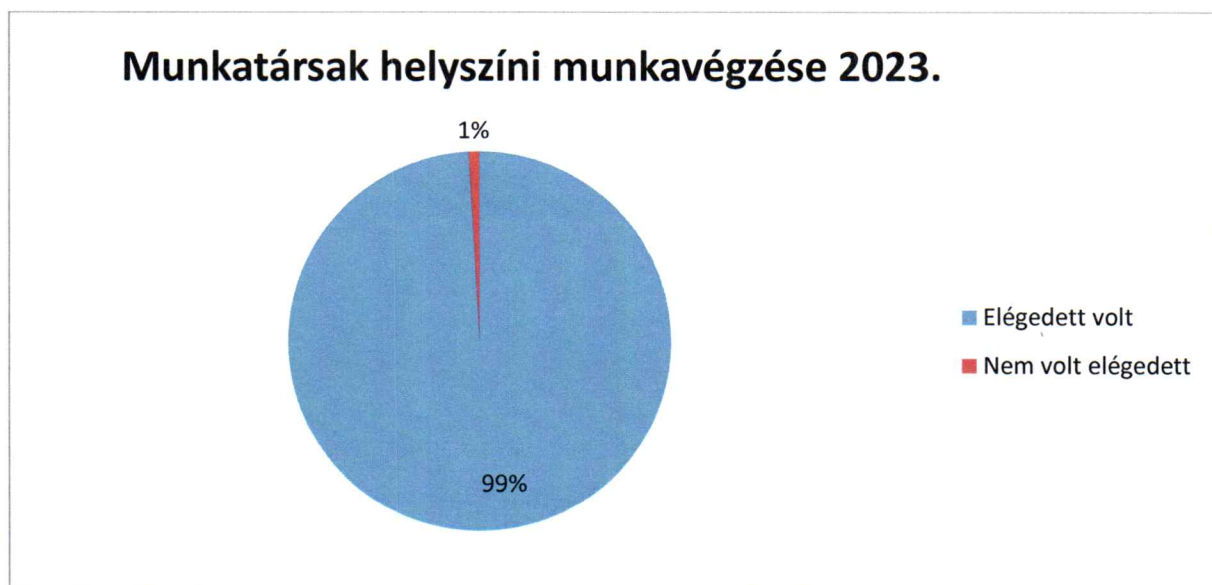


4.4. Mint ahogyan a 4.3. pontban is szemléltettük, 2023-ban a munkatársak helyszínen végzett tevékenységével (4/a. és 4/b. ábra) továbbra is a válaszadók 99%-a volt már elégedettek. Az elégedetlenség megjelölt oka az egyik esetben az volt, hogy nem a megadott időintervallumban érkeztünk, a másik esetben pedig az, hogy a kezelő egy kicsit mogorva volt. Sajnos az elszállításokat végző munkatársak területén erős létszámhiánnyal küzd az FTSZV, így nagyobb munkamennyiség hárul a meglévő dolgozókra. Ugyanakkor a jogos szállítási reklamációk száma az elmúlt évhez képest 70-ről 36-ra csökkent.

4/a. ábra



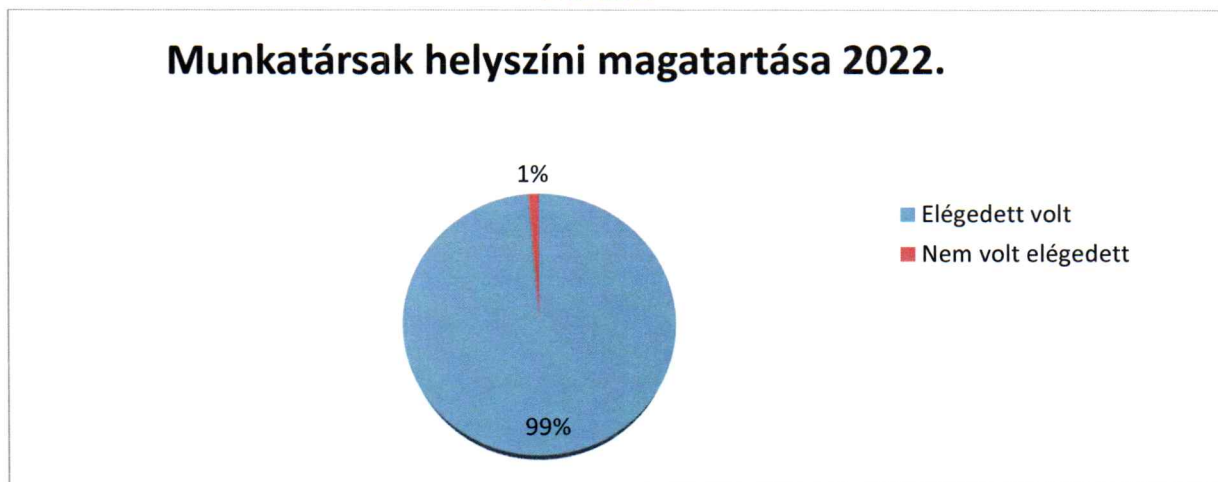
4/b. ábra





4.5. A munkatársak helyszíni magatartására vonatkozó visszajelzések alapján 2022-ben 99%-os volt az elégedettek száma, 2023-ban ez a szám változatlan maradt (5/a. és 5/b. ábra). Az egyetlen megjelölt kifogás a kezelő mogorva magatartása volt, ami azt jelenti, hogy ez egyedi eset lehetett. De ahogyan az előző pontban is jeleztük, sajnos az elszállításokat végző munkatársak területén erős létszámhiánnyal küzd az FTSZV, így nagyobb munkamennyiség hárul a meglévő dolgozókra, ami miatt túlterheltek és feszültebbek lehetnek. Miközben a szállítással kapcsolatos panaszok száma is 181-ről 185-re nőtt az előző évihez képest, ezzel párhuzamosan a jogos panaszok száma 70-ről 36-ra csökkent volt.

5/a. ábra



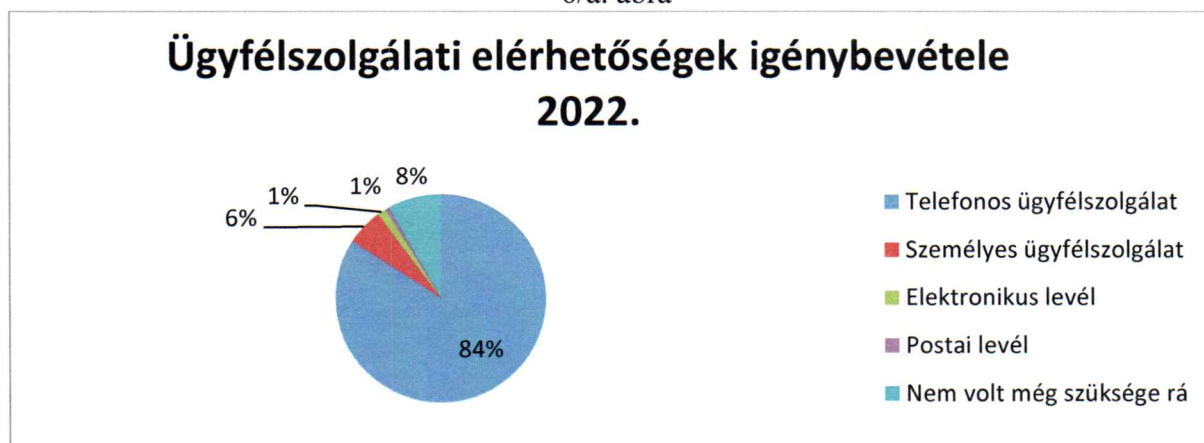
5/b. ábra



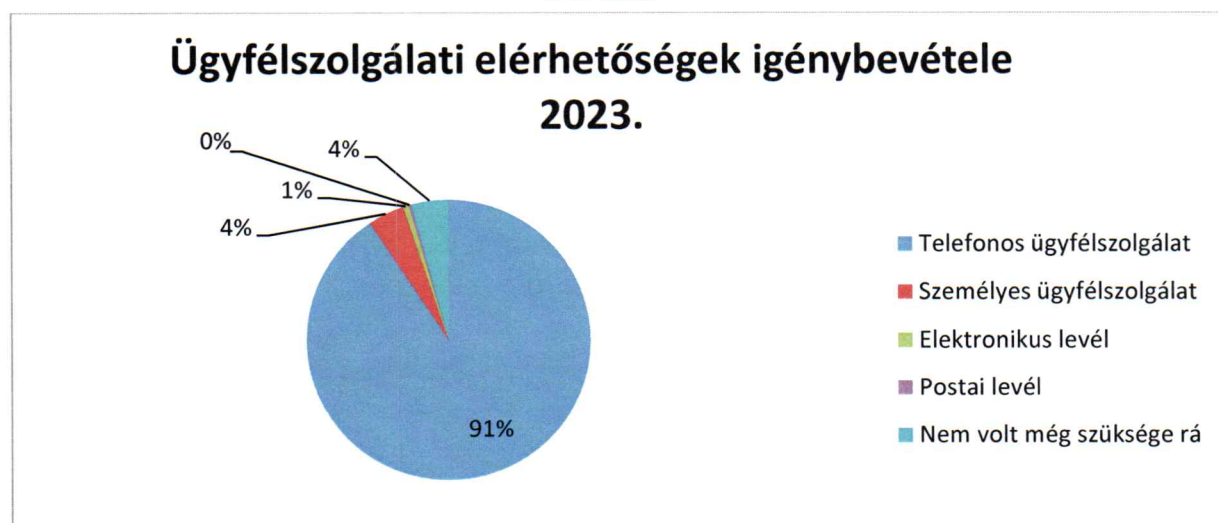


4.6. A 6/a. és 6/b. számú ábrákkal hasonlíthatjuk össze, hogy a megkérdezett felhasználók Társaságunk mely elérhetőségén keresik leginkább segítségünket, vagy várnak választ ügyfélszolgálatunktól. Rendelkezésükre áll elektronikus vagy postai levélcím, továbbá telefonos és személyes ügyfélszolgálat. 2022-ben a megkérdezett partnereink legnagyobb része, 84%-a választotta a telefonon történő érdeklődést, ügyintézés, megrendelést, mely vélhetően egyszerűbb, gyorsabb és interaktív számukra. 2023-ban ez az arány 91%-ra nőtt. A személyes ügyfélszolgálatot igénybe vevők száma is csökkent: míg 2022-ben a megkérdezettek 6%-nak nem volt szüksége rá, addig 2023-ban ez az arány csupán 4% volt. A teljes év során felvett kérdőívek hitelesebb képet nyújthatnak az FTSZV munkájáról, hiszen míg 2022-ben a megkérdezetteknek még 8%-nak, addig 2023-ban már csak 4%-nak nem volt szüksége az ügyfélszolgálat közreműködésére.

6/a. ábra



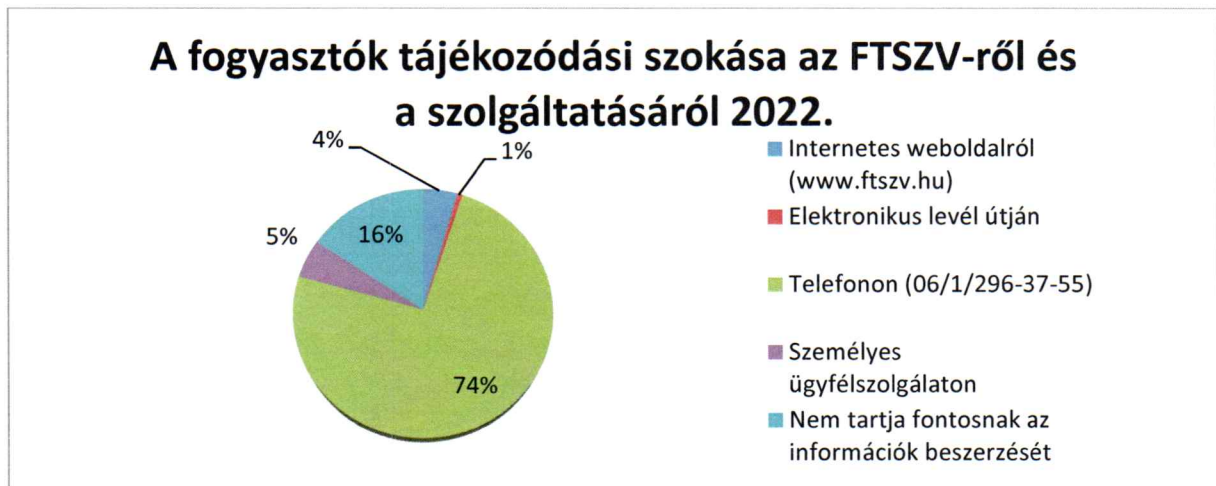
6/b. ábra



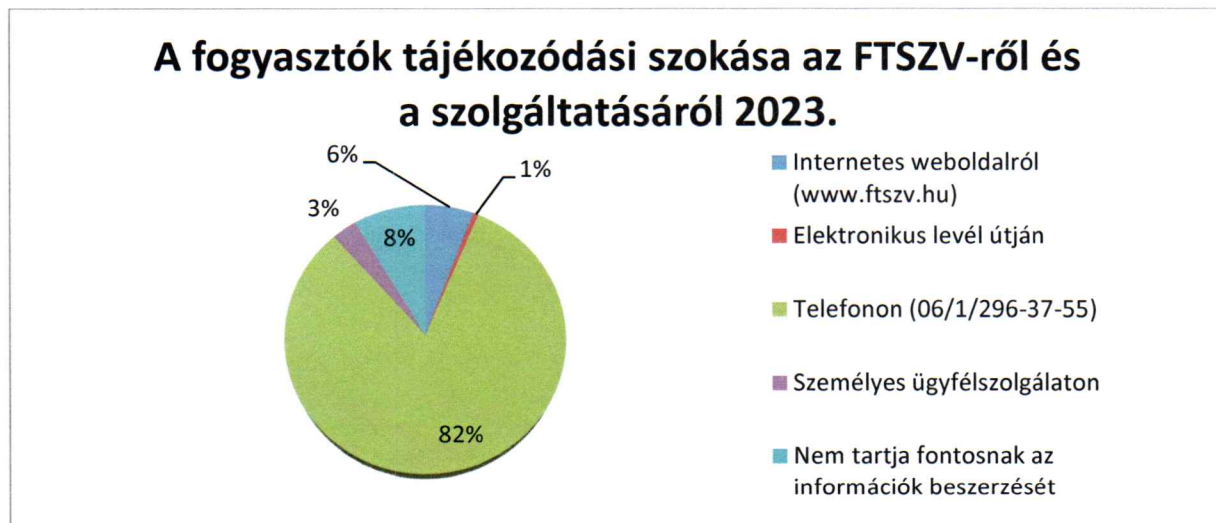


4.7. Az FTSZV fontosnak tartja fogyasztóinak időben történő, hatékony és teljes körű tájékoztatását, melyet a hivatalos honlapján, telefonon, ügyfélszolgálati irodájában, személyes levélben, valamint a DBH Zrt. által előállított számláin is megtesz. A megkérdezettek az információ beszerzési forrásaikra adott válaszaiból (7/a. és 7/b. ábra) látható, hogy a telefonos ügyfélszolgálatot előnyben részesítők száma a 2022-es évi 74%-ról, 2023-ban 82%-ra nőtt. Az internetes weboldalról tájékozódók száma is növekedett, a 2022-es évi 4%-ról, 2023-ban már 6% onnan informálódott. Ezzel párhuzamosan, míg 2022-ben a válaszadóknak csak 16%-a nem tartotta fontosnak a közszolgáltatásról való tájékozódást, addig ez az arány 2023-ban megfeleződött, vagyis 8%-ra csökkent. Ez összefügghet azzal is, hogy a fogyasztók a növekvő kiadásai miatt egyre tudatosabbá válnak.

7/a. ábra



7/b. ábra



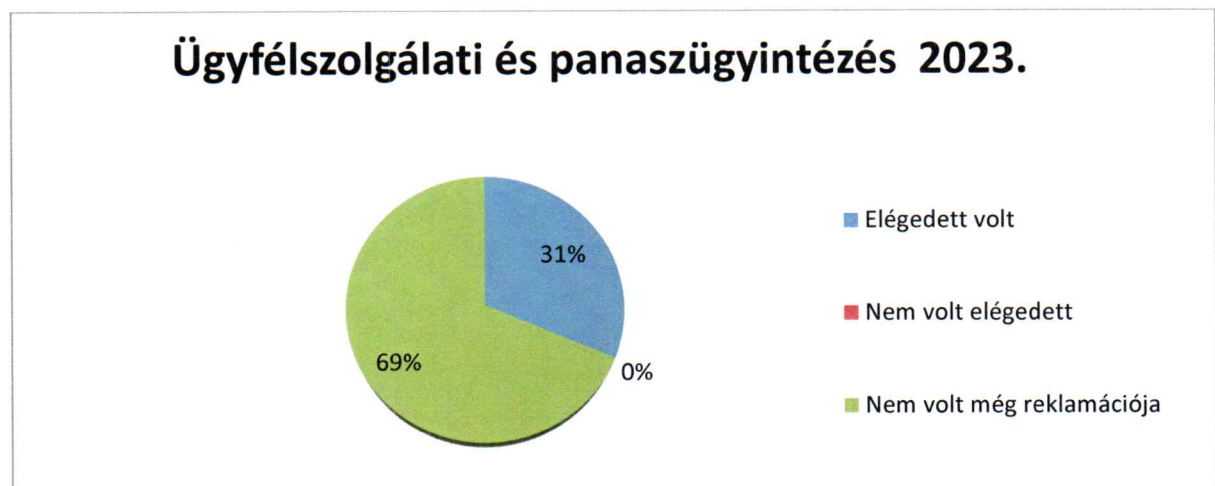


4.8. Az ügyfélszolgálati megkeresésekre és panaszok ügyintézésre az FTSZV kiemelt figyelmet fordított ebben az évben is (8/a. és 8/b. ábra). A felmérés szerint a panaszkezeléssel kapcsolatos ügyintézéssel kapcsolatban a 2022-es évben 0% volt elégedetlen, ez az arány 2023-ban sem változott. Ezzel párhuzamosan, míg a 2022-es évben a válaszadók 80%-ának nem volt reklamációja, addig a 2023-ban évben csak 69% nyilatkozott így. A 2023. évben benyújtott valamennyi, 3 147 db megkeresés/panasz kapcsán ügyfélszolgálatunk megtette intézkedését és a Fogyasztóvédelmi Törvényben előírt határidőn belül megküldte azokra érdemi választát. Fogyasztóvédelmi jogorvoslati eljárás a Budapesti Békéltető Testületnél 2023-ban nem indult az FTSZV-vel szemben. Az FTSZV fontosnak tartja, hogy a törvény adta lehetőségeken belül a fogyasztók elégedettségével végezze munkáját.

8/a. ábra



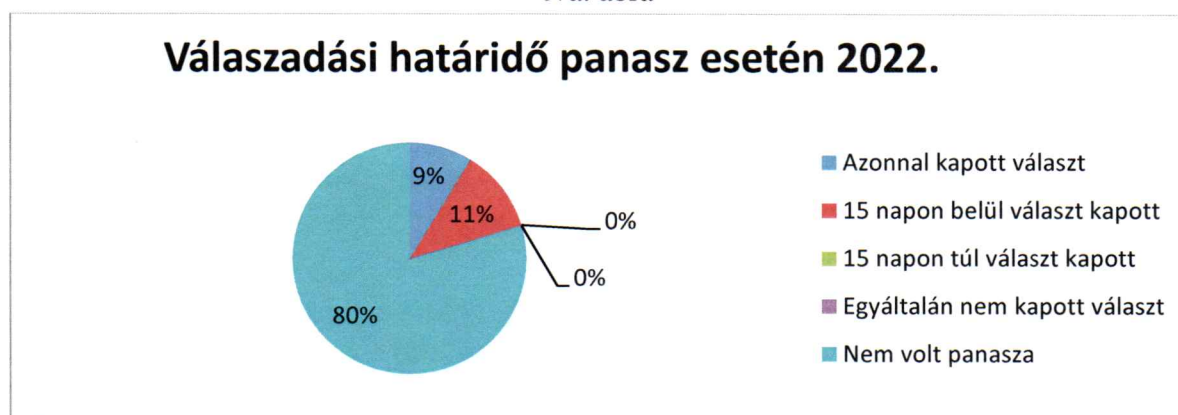
8/b. ábra



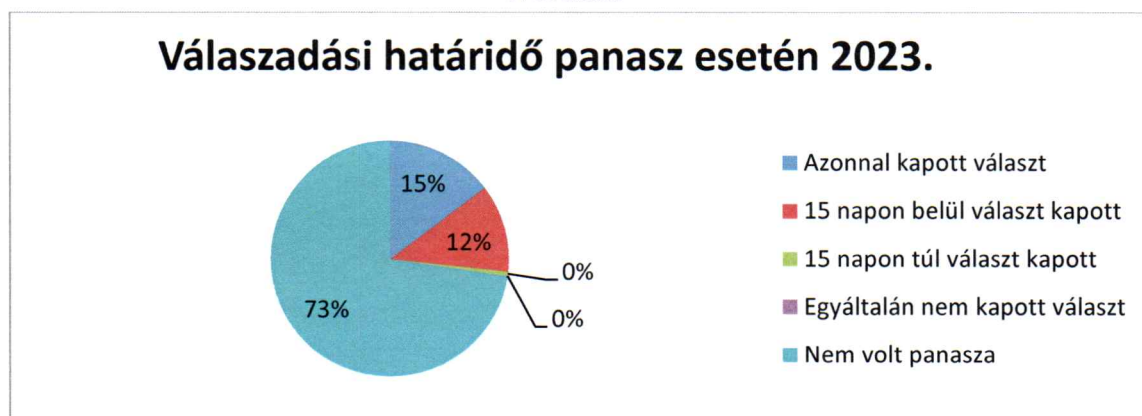


4.9. A 9/a. és 9/b. ábrák a panaszkezelés eljárási rendjét minősítik. Az eljárási rendet folyamatosan harmonizáljuk az 1997. CLV. fogyasztóvédelmi törvény, a 72/2013. (X. 14.) Fővárosi Közgyűlési rendelet, a Közszolgáltatási szerződés, valamint egyéb vonatkozó jogszabályok változásaival, és az ügyfélpanaszok által tudomásunkra jutott valós helyzetekből levont következtetéseket is beépítjük folyamatainkba. Az egyes panasz típusokhoz tartozó eljárási rendet Üzletszabályzatunkban tesszük közzé. A jogszabályi válaszadási határidőt mind a 3147 esetben betartotta Társaságunk. Azon ügyek, amelyek társszervi, vagy hatósági egyeztetést, illetve helyszíni szemlélt igényelnek, a törvény 30 (harminc) napos válaszadás. Ez utóbbiak esetében a 15 (tizenöt) napos határidő hosszabbításról az érintettek írásban tájékoztatást kaptak. Erre a megkérdezettek közül 1 (egy) esetben került sor. (Az egyáltalán nem kapott választ továbbra is 0%.) A Társaság személyes és back-office ügyfélszolgálat a közszolgáltatási tevékenységgel kapcsolatos valamennyi reklamációt kezeli.

9/a. ábra



9/b. ábra



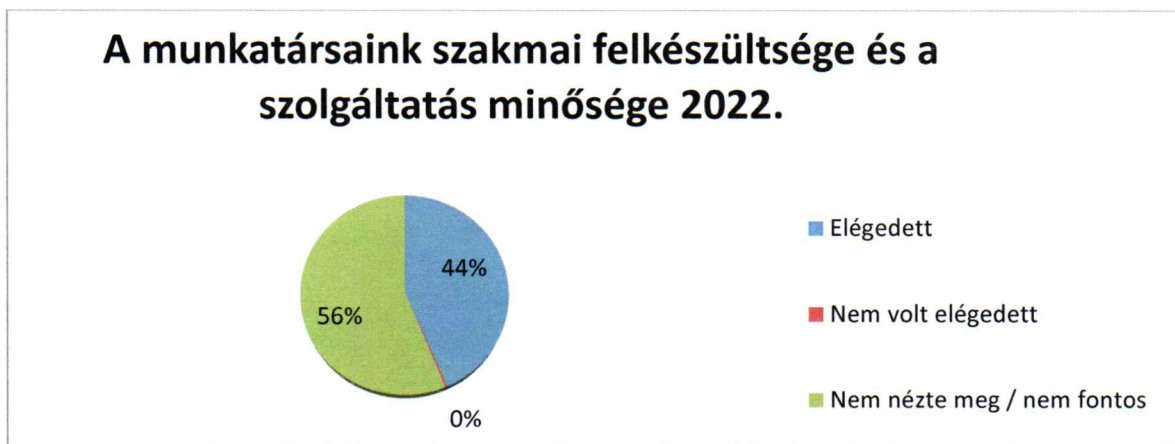
A megkeresések, panaszok legnagyobb része, jellegéből adódóan, további kivizsgálást igényel (csatornára kötés miatti számlakorrekció, csőtörés bejelentése, közszolgáltatás igénybevételi



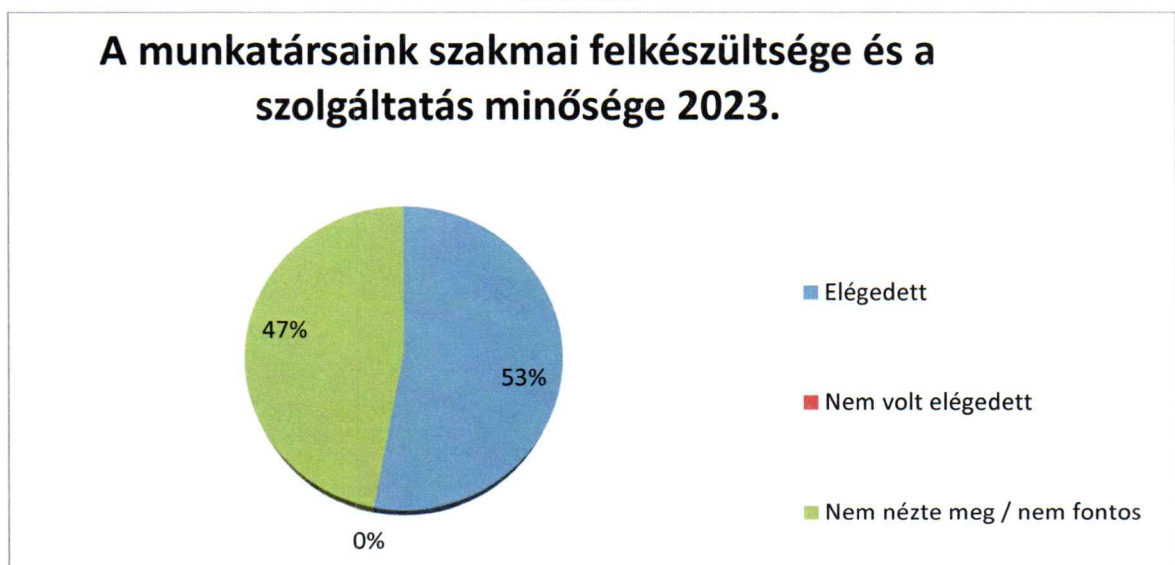
kötelezettség alóli mentesség, fogyasztói adatváltozás, számlareklamáció), tehát a fogyasztó írásbeli érdemi bejelentését követően kerülhet sor annak kivizsgálására és megválaszolására, ezen esetekben azonnali válaszadásra nem kerül sor, noha a fogyasztó a lehető leggyorsabban kívánná ügyét elintézettnek tekinteni.

4.10. Az FTSZV által 2023. évben nyújtott szolgáltatások minőségével kapcsolatos monitorozó kérdésre a megkérdezettek 53%-a (2022-ben 44%-a) felelt elégedettséggel (10/a. és 10/b. ábra). A nem elégedettek száma egyik évben sem volt százalékban kifejezhető. Az eredmény azt mutatja Társaságunk számára, hogy a mért területeken az ügyfélszolgálatot és a helyszíni munkavégzést ellátó munkavállalók szakmai felkészültségét – a súlyos emberhiány dacára – a tavalyi évhez hasonlóan kiválóan értékelik megrendelőink.

10/a ábra



10/b. ábra



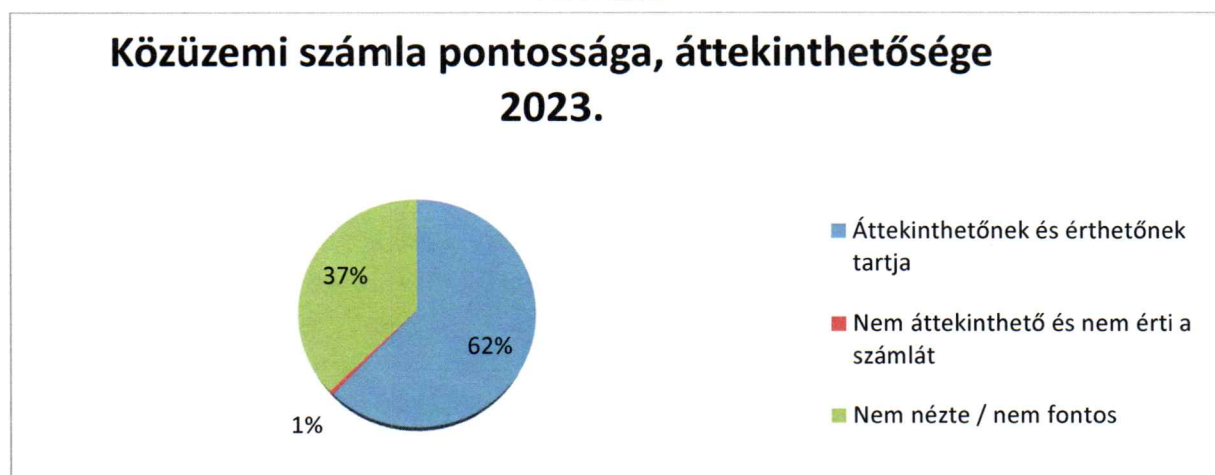


4.11. A közszolgáltatás érzékeny pontja a számlakiállítás, mellyel kapcsolatban folyamatosan vizsgálunk kell, hogyan értékelik fogyasztóink a kézhez kapott számlát (11/a. és 11/b. ábra). Fontos szempont számukra, hogy rajta van-e a számlán minden szükséges információ, hogy beazonosíthassák a szolgáltatót, a szolgáltatást, adott időszaki fogyasztásukat, így ellenőrizhessék költségeiket. A tavalyi megkérdezettek 65%-os elégedettséghez képest ebben az évben válaszadóknak közel azonos, 62%-a tartja áttekinthetőnek számláinkat. Ezzel párhuzamosan azok száma, akik viszont nem értik a számlát a tavalyi évhez hasonlóan 1% volt. A számlamagyarázatot a tavalyi évtől kezdődően az FTSZV egész évben már a honlapján (https://www.ftszy.hu/files/public/ftszy/kozszolgaltatas/szamlamagyarazat_20221027.pdf) is elérhetővé teszi, a fogyasztóvédelmi közvételek menüpont alatt.

11/a. ábra



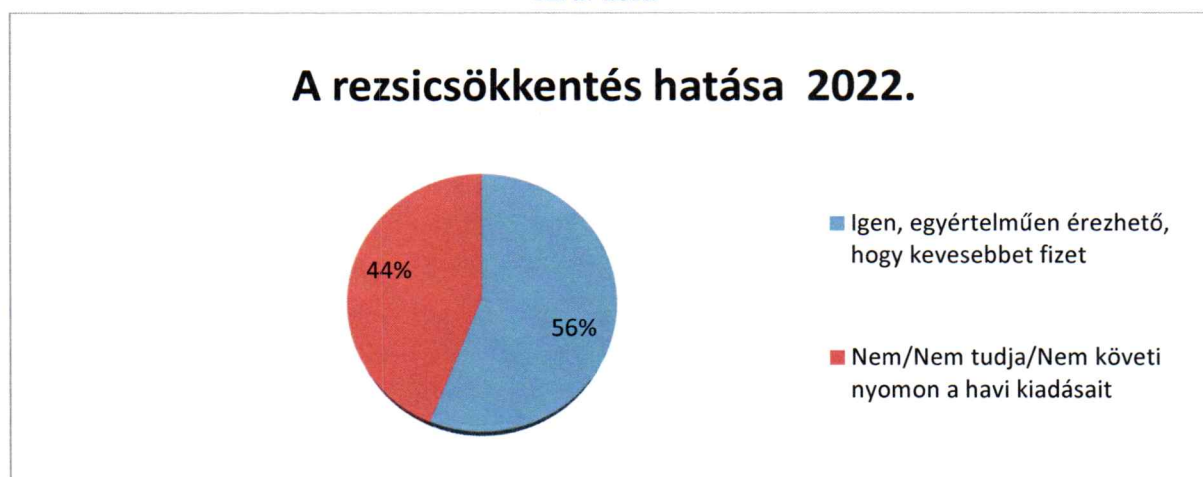
11/b. ábra





4.12. A 2013-ban törvény által bevezetett rezsicsökkentés a magyarországi természetes (lakossági) fogyasztók részére nyújtott közszolgáltatási díjak csökkentését és változatlanságát eredményezte. Az FTSZV elszámolása és számlaképe mindenben megfelel a törvényi előírásoknak, az állami intézkedés hatásának fogyasztói visszajelzését rendszeresen számon tartjuk. Míg 2022-ben a megkérdezetteknek még 56%-a, addig 2023-ban már csak 52%-a értékelte úgy (12/a. és 12/b. ábra), hogy egyértelműen kiszámíthatóak közüzemi költségei és jelentkezik számukra a megtakarítás. Ez talán azzal magyarázható, hogy idén már tizenegyedik éve, hogy a lakossági árak befagyasztása megtörtént, így a fogyasztók kezdik természetesnek venni a csökkentett, nem növekvő közüzemi díjakat.

12/a. ábra



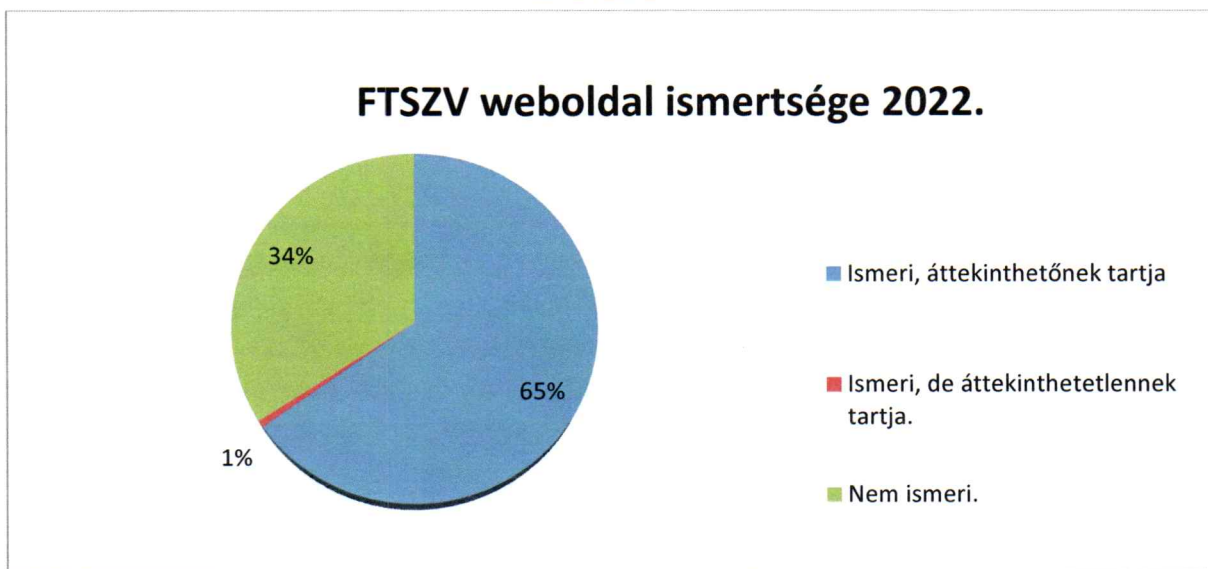
12/b. ábra



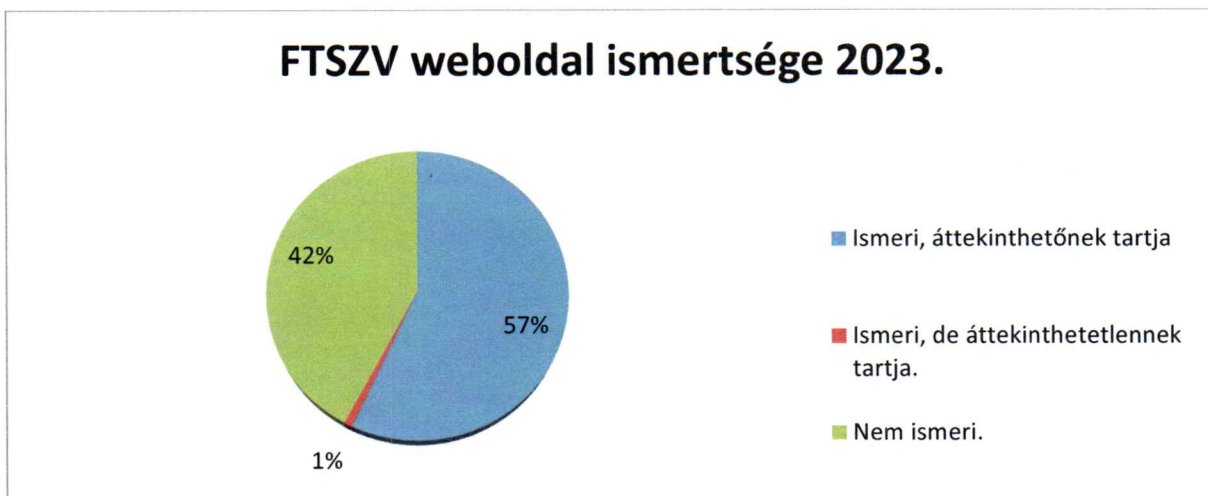


4.13. Az FTSZV weboldalát 2022-ben 65% ismerte, 2023-ban ez már csak 57% (13/a. és 13/b. ábra) volt. A válaszok azt mutatják, hogy a válaszadók közel harmada ismeri és igénybe is vette az FTSZV honlapját, ahol fontos és aktuális információkat, híreket talál Társaságunkról, a közszolgáltatásról és ügyintézésének módjáról. A tavalyi felméréskor a válaszadók közül csak két személy nem tartotta áttekinthetőnek az FTSZV weboldalát, míg idén ez a szám már háromra emelkedett, de így is elhanyagolható a számossága. Az FTSZV weboldalát nem ismerők száma viszont 34%-ról 42%-ra nőtt.

13/a. ábra



13/b. ábra





5. Összefoglalás

A felmérés eredményei azt mutatják, hogy az FTSZV a rendelkezésére álló erőforrással és szakértelemmel képes a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvízzel kapcsolatos közszolgáltatást magas színvonalon és hatékonyan ellátni. Meg tud felelni a közszolgáltatásért felelős Fővárosi Önkormányzat, a közszolgáltatás szakmai ellenőrzéséért felelős hatóság, valamint a budapesti közszolgáltatást igénybe vevő ingatlantulajdonosok által támasztott elvárásoknak. Ugyanakkor az is megmutatkozik, hogy az országunkat érintő munkaerőhiány váratlan nehézségek elé állította a Társaságot. Mindezek ellenére dolgozóink fegyelmezetten és kitartással végezték feladataikat, melynek köszönhetően újabb megoldásokkal, észszerű munkaszervezéssel és felelősséggel fenntartjuk a biztonságos és folyamatos szolgáltatást.

A kérdőív utolsó, 14. kérdésében a Társaság munkáját a válaszadók 0,3%-a (1 fő) elfogadhatónak, 24,3%-a (79 fő) jó/megfelelőnek, 75,4%-a (245 fő) pedig kiválónak minősítette. Ezt az eredményt Társaságunk örömmel vette tudomásul. Jövőbeni célkitűzésünk, hogy az alábbi részterületeken mért eredményeket tovább növeljük, a kimagaslókat pedig megtartsuk.

14. ábra

Megnevezés	2022			2023		
	Elégedett		Elégedettség aránya %	Elégedett		Elégedettség aránya %
	Igen	Nem		Igen	Nem	
Helyszíni munkavégzés	307	4	99	322	3	99
Munkatársak magatartása	310	1	100	323	2	99
Munkatársak panaszkezelése	63	1	98	102	0	100
Szakmai felkészültség	135	1	99	172	0	100
Az FTSZV munkája	310	0	100	325	0	100



6. Melléklet (Kérdőív)

2023-as ügyfélelégedettségi kérdőív

(A válaszadás önkéntes és névtelen!)

- 1. Mikor rendelt utoljára szolgáltatást az FTSZV Kft.-től?**
 - 1 éven belül.
 - 1 évnél régebben.
 - 2018 óta még nem rendelt.
- 2. Az Ön által kért időpontra vettük fel a megrendelését vagy a kollégánk által felajánlott időpontot választotta?**
 - Igen, az általa kért időpontra vették fel a megrendelést.
 - Nem, a kollégájuk által megadott időpontokból választott.
 - Nem tudja. / Nem emlékszik.
- 3. Mennyire volt elégedett a teljesítésre vállalt határidővel?**
 - Elégedett volt.
 - Nem volt elégedett (rövid indoklást is kérünk szépen):
 - Nem tudja. / Nem emlékszik.
- 4. Mennyire volt elégedett kollégáink helyszíni munkavégzésével?**
 - Elégedett volt.
 - Nem volt elégedett (rövid indoklást is kérünk szépen):
- 5. Mennyire volt elégedett munkatársaink magatartásával, viselkedésével?**
 - Elégedett volt.
 - Nem volt elégedett (rövid indoklást is kérünk szépen):
- 6. Ügyei intézésénél melyik ügyfélszolgálati elérhetőséget szokta igénybe venni leggyakrabban?**
 - Telefonos ügyfélszolgálat.
 - Személyes ügyfélszolgálat.
 - Elektronikus levél.
 - Postai levél.
 - Nem volt még szüksége rá.
- 7. Az FTSZV Kft.-ről, a közszolgáltatásunkkal kapcsolatos aktualításokról hogyan informálódik?**
 - Internetes web-oldalról (www.ftszy.hu).
 - Elektronikus levél útján (e-mail).
 - Telefonon (06/1/296-37-55).



- Személyes ügyfélszolgálaton.
 - Nem tartja fontosnak az információk beszerzését.
- 8. Mennyire volt elégedett az esetleges probléma- és panaszkezeléssel, az ügyfélszolgálaton dolgozó munkatársak munkájával, munkavégzésével?**
- Elégedett volt.
 - Nem volt elégedett (rövid indoklást is kérünk szépen):
 - Nem volt még reklamációja.
- 9. Ha volt panasza, milyen válaszadási határidővel kapta meg válaszukat?**
- Azonnal kapott választ.
 - 15 napon belül választ kapott.
 - 15 napon túl kapott választ.
 - Egyáltalán nem kapott választ.
 - Nem volt panasza.
- 10. Mennyire volt elégedett munkatársaink szakmai felkészültségével és az általuk nyújtott szolgáltatás minőségével?**
- Elégedett.
 - Nem volt elégedett (rövid indoklást is kérünk szépen):
 - Nem tudja. / Nem igényelte.
- 11. Elégedett-e a kapott közszolgáltatói számla pontosságával, áttekinthetőségével?**
- Áttekinthetőnek és érthetőnek tartja.
 - Nem áttekinthető és nem érti a számlát (rövid indoklást is kérünk szépen):
 - Nem nézte meg. / Nem fontos.
- 12. Érezhető-e a közszolgáltatásunk tekintetében is bevezetett, 10%-os rezsicsökkentés hatása az Ön havi kiadásaiban? (Csak lakossági fogyasztóknál!)**
- Igen, egyértelműen érezhető, hogy kevesebbet fizet.
 - Nem. / Nem tudja. / Nem követi nyomon a havi kiadásait.
- 13. Ismeri (és mennyire tartja áttekinthetőnek) Társaságunk interneten elérhető www.ftszy.hu web-oldalát, ahol fontos információkat talál a közszolgáltatásról?**
- Ismeri, már böngészett is rajta és áttekinthetőnek tartja.
 - Ismeri, próbált rajta böngészni, de nem tartja áttekinthetőnek (rövid indoklást is kérünk szépen):
 - Nem ismeri. / Nem használ internetet.
- 14. Összességében – egy 4 fokozatú skálán – milyennek értékeli az FTSZV Kft. munkáját?**
- 1 = Elfogadhatatlan 2 = Elfogadható 3 = Jó / Megfelelő 4 = Kiváló

Budapest, 2023. január 11.