



ЧИ ЕФЕКТИВНО ПРАЦЮЄ МЕХАНІЗМ ЗМІНИ ПОСТАЧАЛЬНИКА ГАЗУ ДЛЯ ДОМОГОСПОДАРСТВ В УКРАЇНІ?

Проект енергетичної безпеки (ПЕБ)

17 грудня 2021 року

Огляд ринку і потреба у дослідженні

- Лібералізація ринку газу для домогосподарств розпочалась у серпні 2020 року:
 - ринок було відкрито для нової конкуренції,
 - споживачі отримали можливість перейти до нових постачальників, які конкурують на основі послуг та цін.
- За 1 рік після лібералізації розмір ринку пропозицій постачальників для домогосподарств збільшився майже вдвічі:



Хоча конкуренція зросла, рівень «органічної» зміни постачальників наразі невисокий

Що може бути бар'єром для зміни постачальника?

- Низька обізнаність?
- Погана організація процедури переключення?
- Інші бар'єри?

Що можна зробити, щоб активувати процес зміни постачальника?

Про що ПЕБ хотів дізнатися із дослідження?



Рівень обізнаності про можливість зміни постачальника



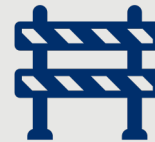
Частка споживачів, які змінили постачальника



Визначити **намір змінити** постачальника газу



З якими проблемами стикаються споживачі в ході/після зміни постачальника?



Перевірити **бар'єри**

Основні гіпотези щодо бар'єрів

- Той, хто змінить постачальника газу, **втрапить субсидію**
- Послуга заміни постачальників газу актуальна **лише для власників приватних будинків**
- Як новий постачальник подає газ по **тих самих трубах?**
- Де і як змінити постачальників газу; які критерії вибору нового постачальника?
- Старий постачальник **перешкоджає** зміні

Основні результати

88% опитаних знають про можливість зміни постачальника газу (або вважають, що знають)

Лише **1.5%** споживачів, які намагалися змінити постачальника, не зуміли цього зробити (та **13%** успішно змінили постачальника)

Основною причиною зміни постачальника є вартість газу

Було виявлено значне нерозуміння споживачами ланцюжка створення вартості газу. Основною перешкодою є брак інформації



Гіпотеза про низьку обізнаність не підтвердилася



Гіпотеза про незручну процедуру не підтвердилася



Введення обмеження ціни в лютому 2021 року негативно вплинуло на рівень переходу



Гіпотеза про брак інформації була підтверджена
'Як новий постачальник подає газ по тих самих трубах'



— Методологія дослідження

Цей документ став можливим завдяки підтримці американського народу через Агентство США з міжнародного розвитку (USAID). Зміст цього документа є виключною відповідальністю Tetra Tech ES, Inc. і не обов'язково відображає позицію USAID або Уряду Сполучених Штатів. Цей документ підготовлено Tetra Tech ES, Inc., підрядником USAID для Проєкту Енергетичної Безпеки (ПЕБ), контракт USAID 72012118C00003



Методологія дослідження: поєднання якісного та кількісного підходів

Кількість дослідження

+

Якісне дослідження

Широке опитування домогосподарств-споживачів газу по Україні



2522 респондентів взяли участь у вибірковому телефонному опитуванні



Було зібрано статистичні дані, щоб продемонструвати ефективність та прогалини при зміні постачальників на основі реального досвіду

Напівструктуровані глибокі інтерв'ю



100 домогосподарств, які успішно змінили постачальників газу або хотіли це зробити, але не змогли



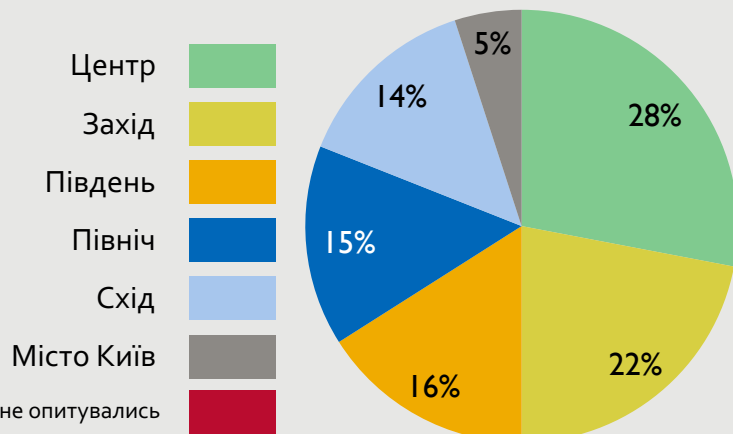
Статистичні дані було проілюстровано реальними історіями

Регіональний профіль опитування побутових споживачів газу

- Опитування проводилися по Україні, охоплено всі регіони;
- Розподіл був репрезентативним для домогосподарств-споживачів газу;
- Розмір вибірки дозволяє проаналізувати результати за регіонами



Розподіл домогосподарств по макрорегіонах



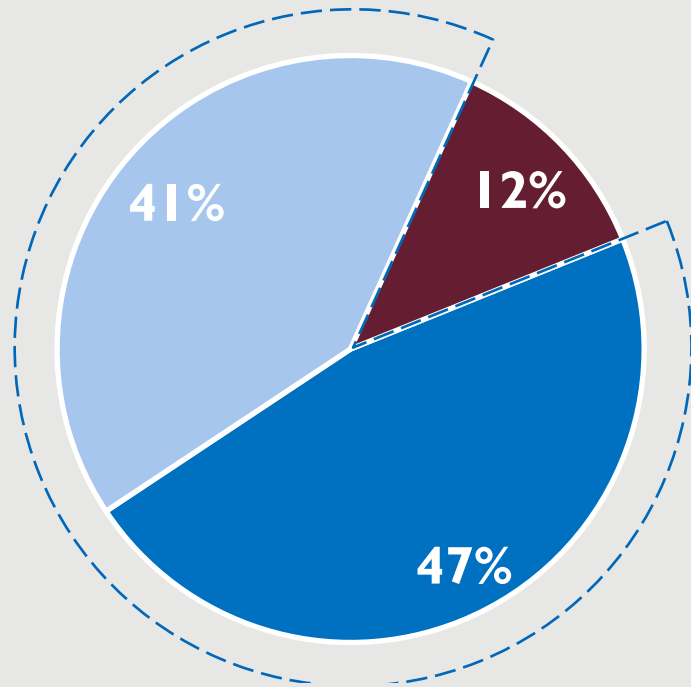
— Основні результати

Цей документ став можливим завдяки підтримці американського народу через Агентство США з міжнародного розвитку (USAID). Зміст цього документа є виключною відповідальністю Tetra Tech ES, Inc. і не обов'язково відображає позицію USAID або Уряду Сполучених Штатів. Цей документ підготовлено Tetra Tech ES, Inc., підрядником USAID для Проєкту Енергетичної Безпеки (ПЕБ), контракт USAID 72012118C00003



Переважна більшість споживачів вважають, що знають про можливість зміни постачальника газу

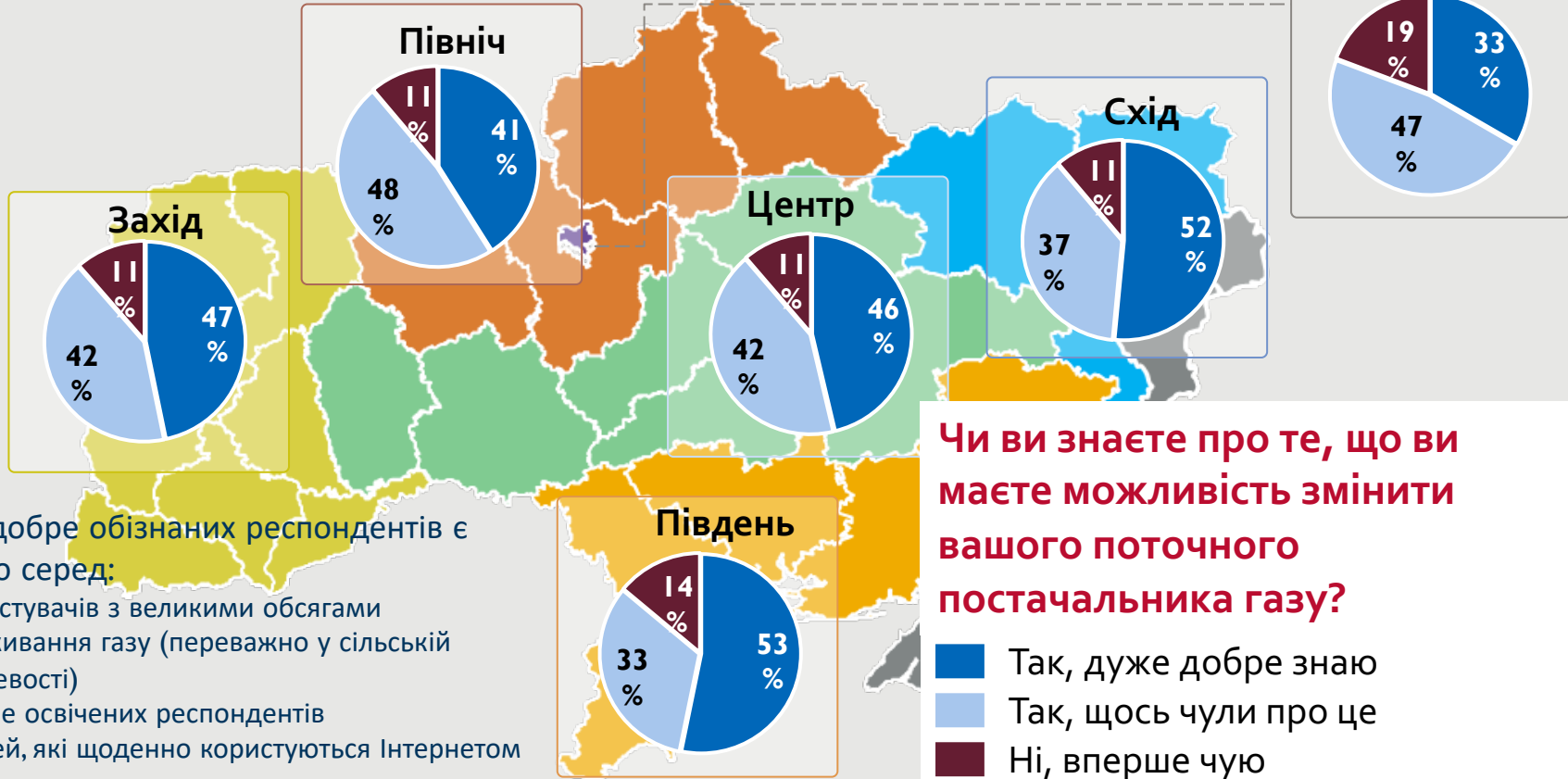
Чи ви знаєте про те, що ви маєте можливість змінити вашого поточного постачальника газу?



- Так, дуже добре знаю
- Так, щось чули про це
- Ні, вперше чую

88% опитаних знають про це (або вважають, що знають)

Частка респондентів, які знають про можливість зміни постачальника вища у Східному та Південному регіонах, і нижча у Києві



Частка добре обізнаних респондентів є більшою серед:

- користувачів з великими обсягами споживання газу (переважно у сільській місцевості)
- добре освічених респондентів
- людей, які щоденно користуються Інтернетом

Чи ви знаєте про те, що ви маєте можливість змінити вашого поточного постачальника газу?

- Так, дуже добре знаю
- Так, щось чули про це
- Ні, вперше чую

Споживачі демонструють значний брак розуміння ланцюжка формування вартості газу

Незважаючи на те, що *Якість газу* та *Безперебійне постачання* не залежать від постачальника, споживачі називають саме ці фактори як причини високої або низької задоволеності якістю послуг

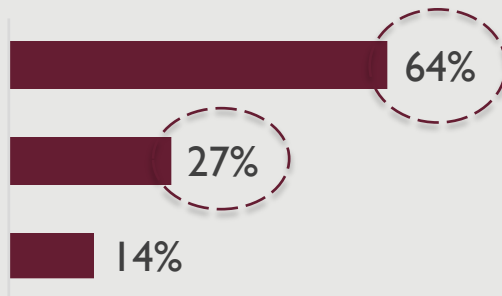
Як ви можете оцінити якість послуг, які надає ваш постачальник газу?



■ Вкрай незадовільно ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ Відмінно ■ Важко відповісти

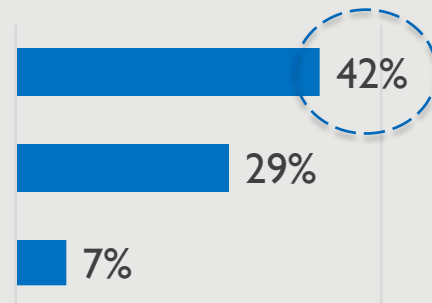
Топ 3 причини низьких оцінок

Не подобається якість газу
Не подобається ціна газу
Поганий сервіс, обслуговування

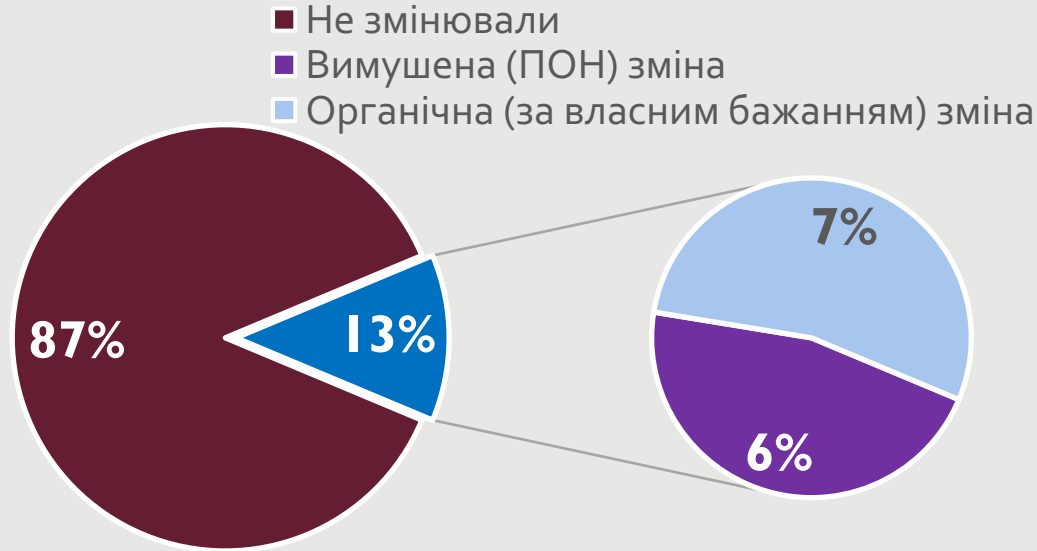


Топ 3 причини високих оцінок

Безперебійне постачання
Просто все влаштовує, не було проблем
Гарний онлайн і телефонний сервіс



Станом на кінець травня 2021, 13% домогосподарств змінили постачальника газу, проте приблизно половину з них «змусили» до переходу



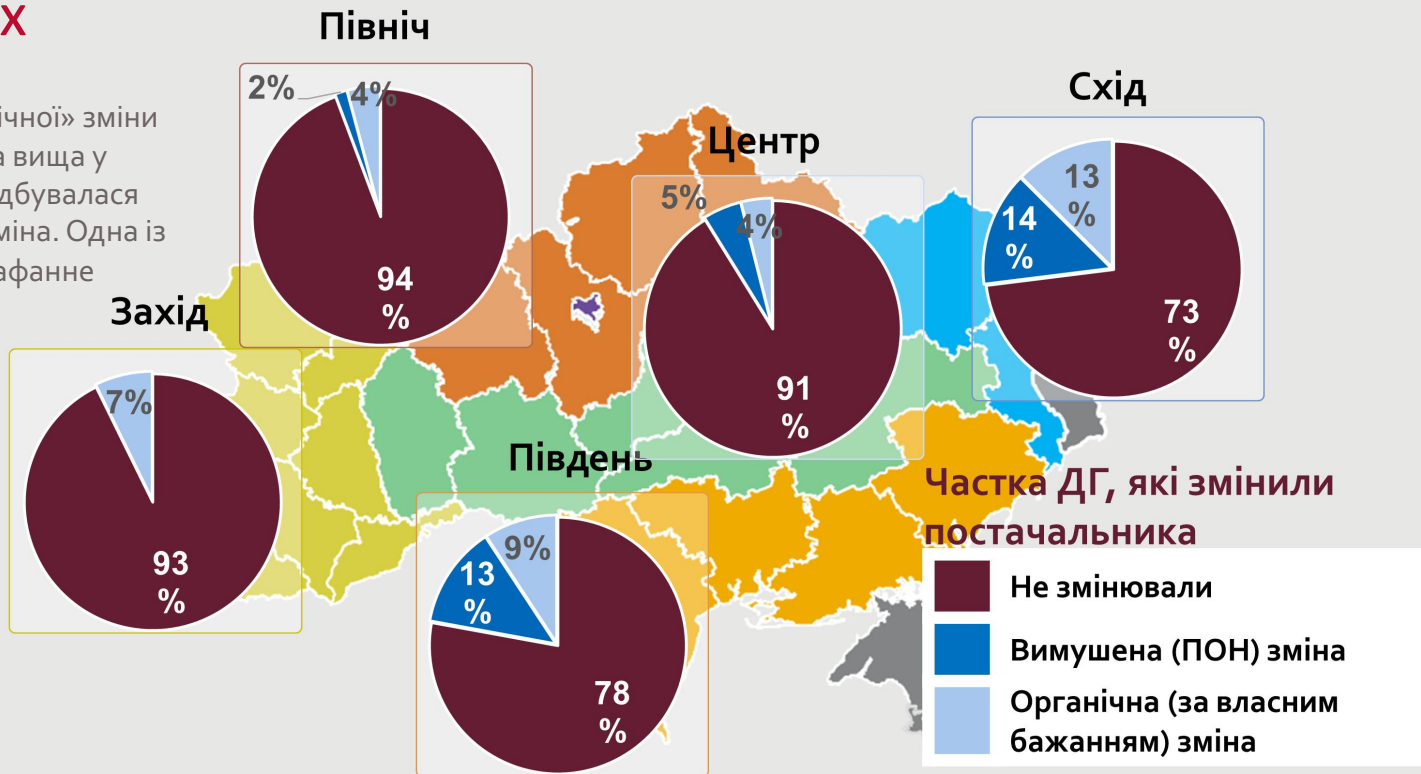
На базі даних дослідження ми можемо оцінити кількість домогосподарств, які змінили постачальника від 1,45 до 1,78 мільйонів домогосподарств (13% +/- 1,3%)

Органічна зміна постачальника: споживачі, які прийняли свідоме рішення про зміну постачальника, і не було жодного зовнішнього чинника, який зробив би перехід до іншого постачальника обов'язковим

«Вимушена» зміна постачальника: споживачі які були зобов'язані змінити постачальника, оскільки їх перевели до постачальника «останньої надії» (ПОН) і вони мали обрати нового постачальника відповідно до процедури, визначеної законодавством

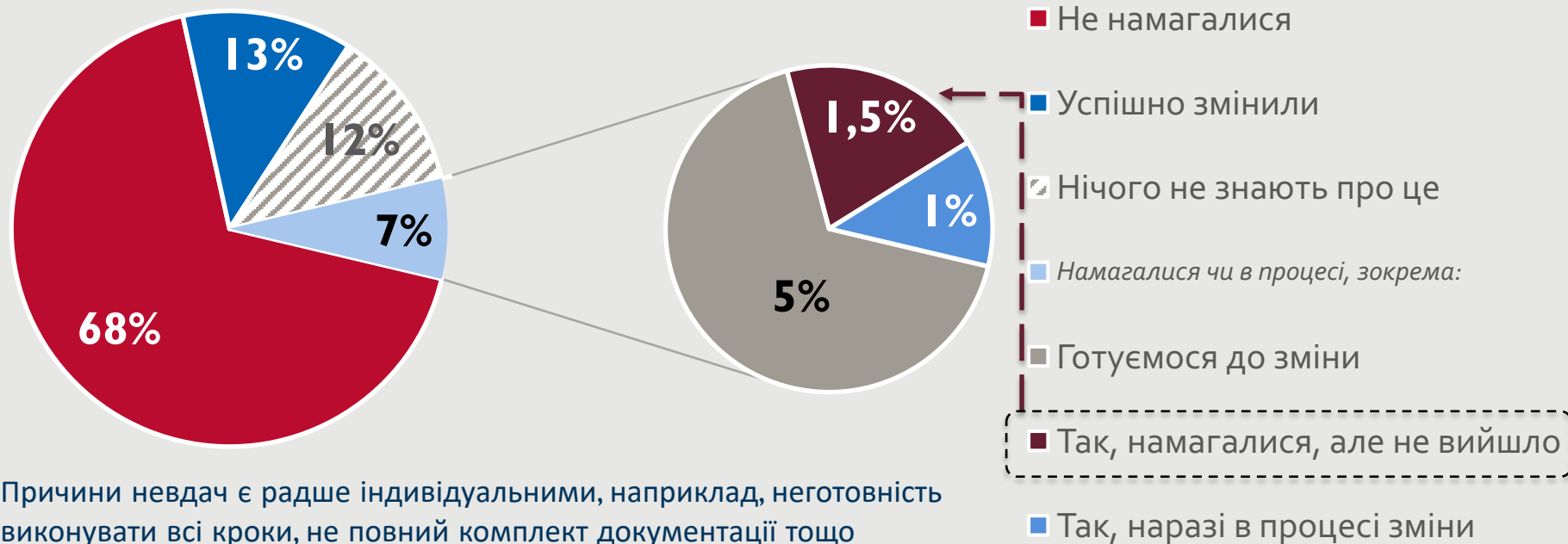
Частка домогосподарств, які змінили постачальника за власним бажанням і «вимушено», вища у східному і південному регіонах

Частка «органічної» зміни постачальника вища у регіонах, де відбувалася «вимушена» зміна. Одна із причин – «сарафанне радіо»



Лише 1,5% споживачів, які намагалися змінити постачальника, не зуміли цього зробити

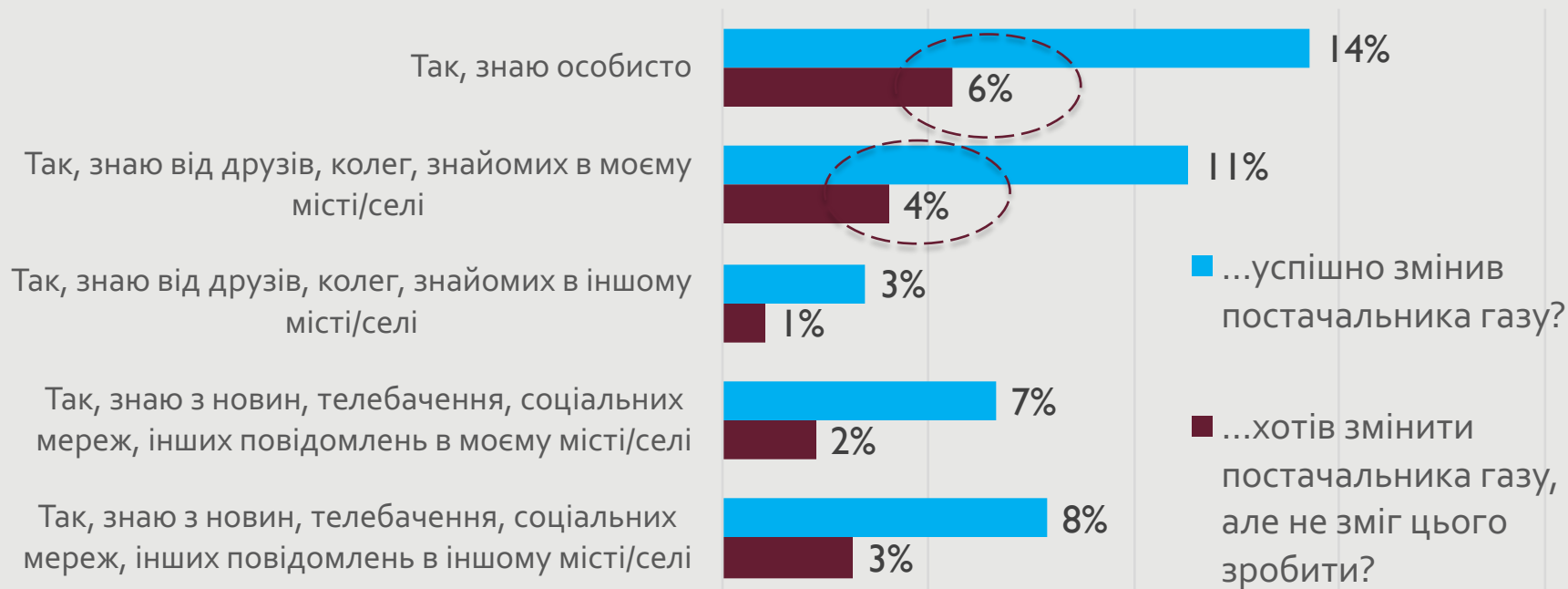
Чи намагалися ви особисто змінити постачальника газу?



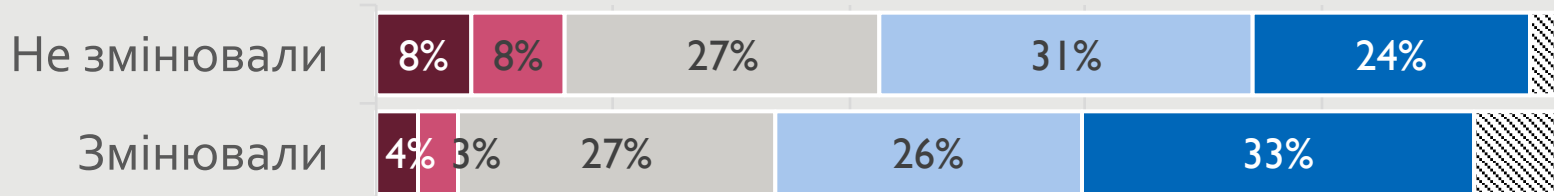
Причини невдач є радше індивідуальними, наприклад, неготовність виконувати всі кроки, не повний комплект документації тощо

...проте інформація про невдалі спроби змінити постачальника поширюється швидше: про такі випадки чули 15% респондентів

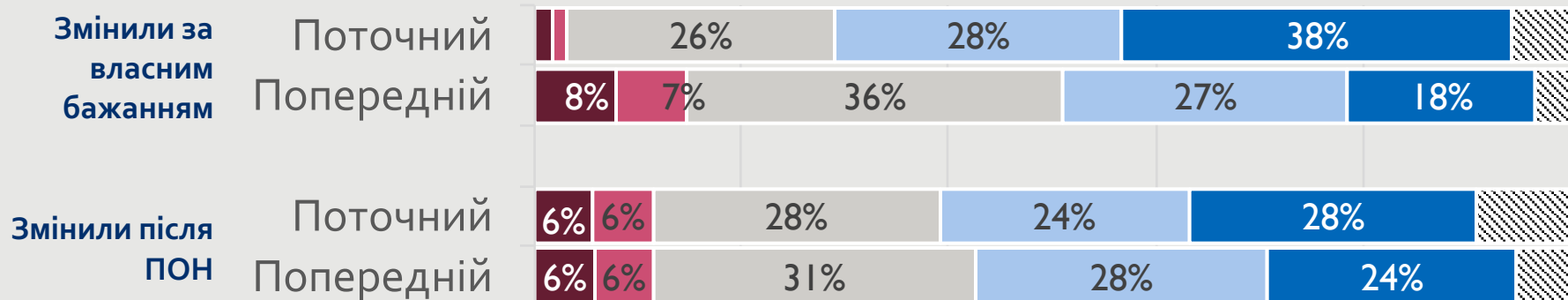
Чи знаєте ви кого-небудь, хто...



Домогосподарства, які змінили постачальника газу, більше задоволені сервісом поточного постачальника



■ Вкрай незадовільно
 ■ 2
 ■ 3
 ■ 4
 ■ Відмінно
 Важко відповісти



Основна причина органічної зміни постачальника – ціна

Що вас спонукає до зміни постачальника газу? (відкрите питання для тих, хто розглядає можливість зміни)

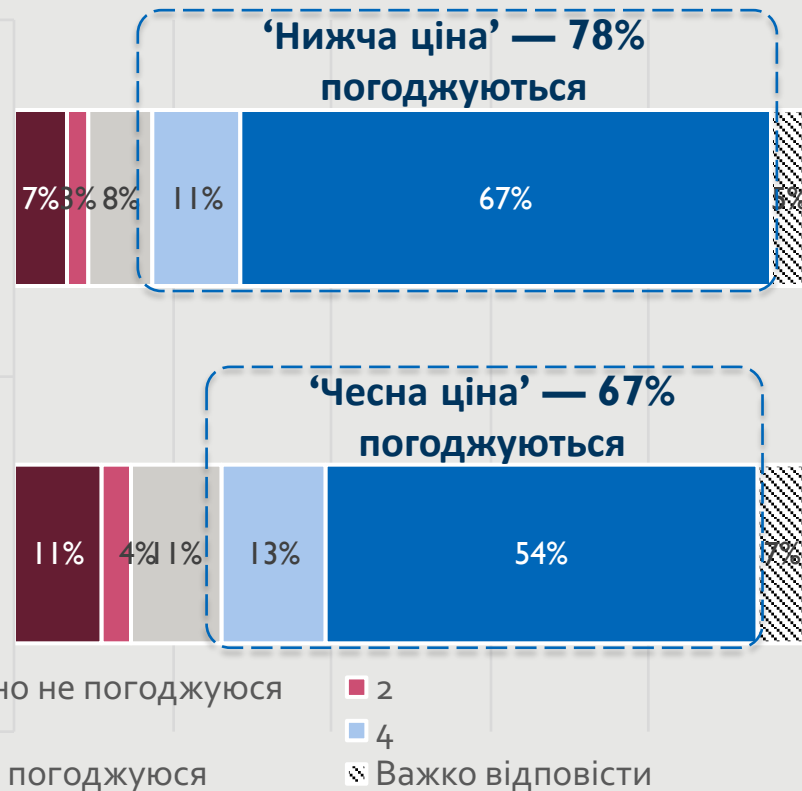


Ключовий фактор зміни для всіх категорій домогосподарств – також ціновий

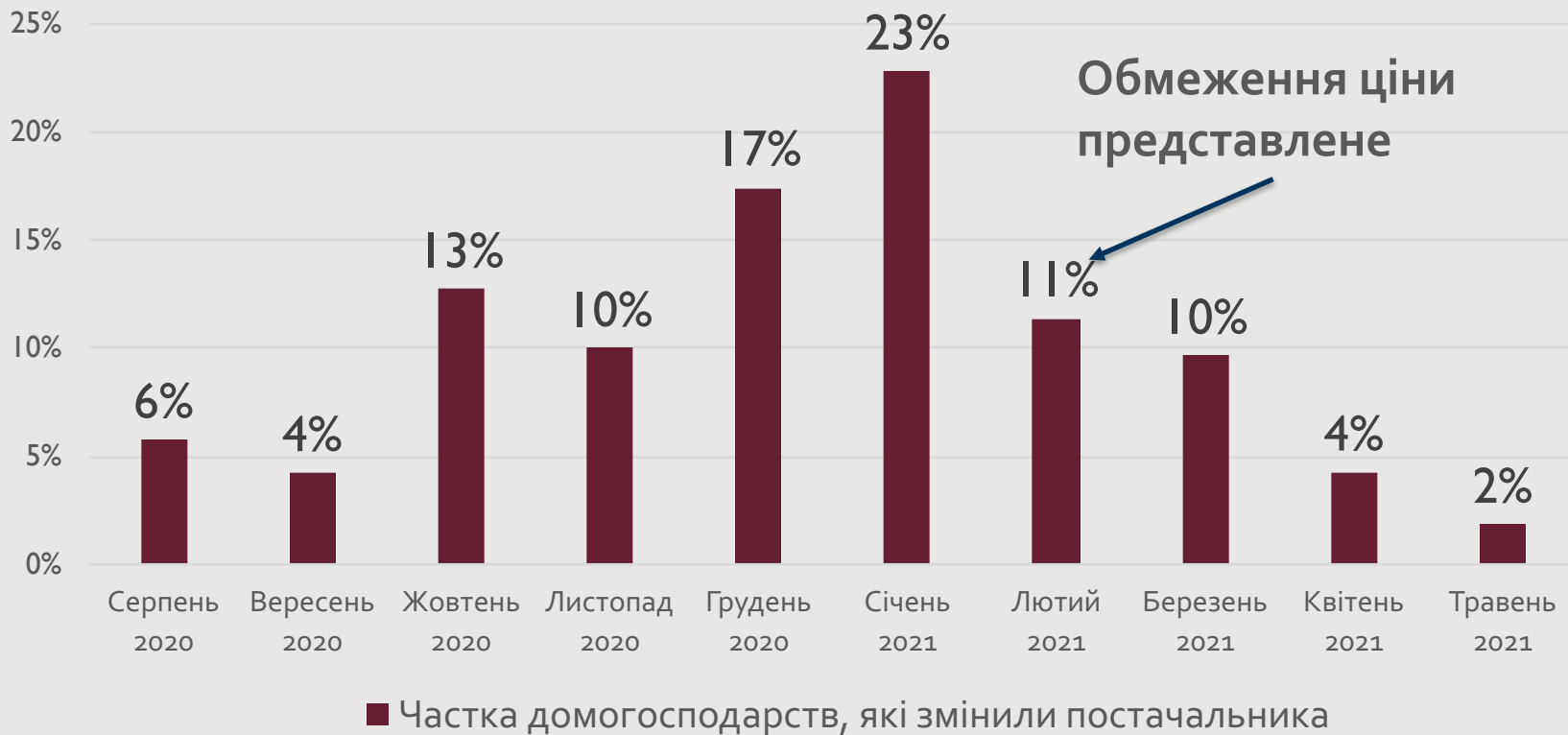
В умовах майже однакових цін від постачальників споживачі можуть відчувати дезорієнтацію і не розуміти, на які ще характеристики постачальників звернути увагу.

Новий постачальник має запропонувати нижчу ціну

Кілька постачальників – це конкуренція за споживача і записка чесної ціни

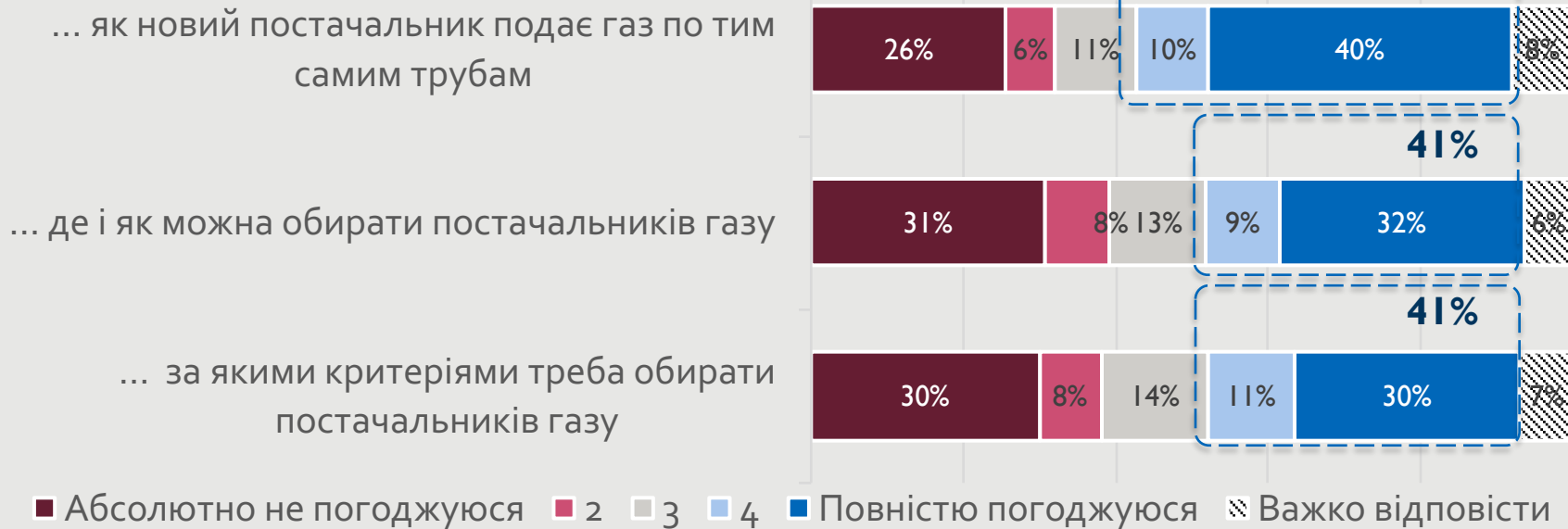


Введення обмеження цін на роздрібному ринку українського газу в лютому 2021 року помітно вплинуло на кількість переходів



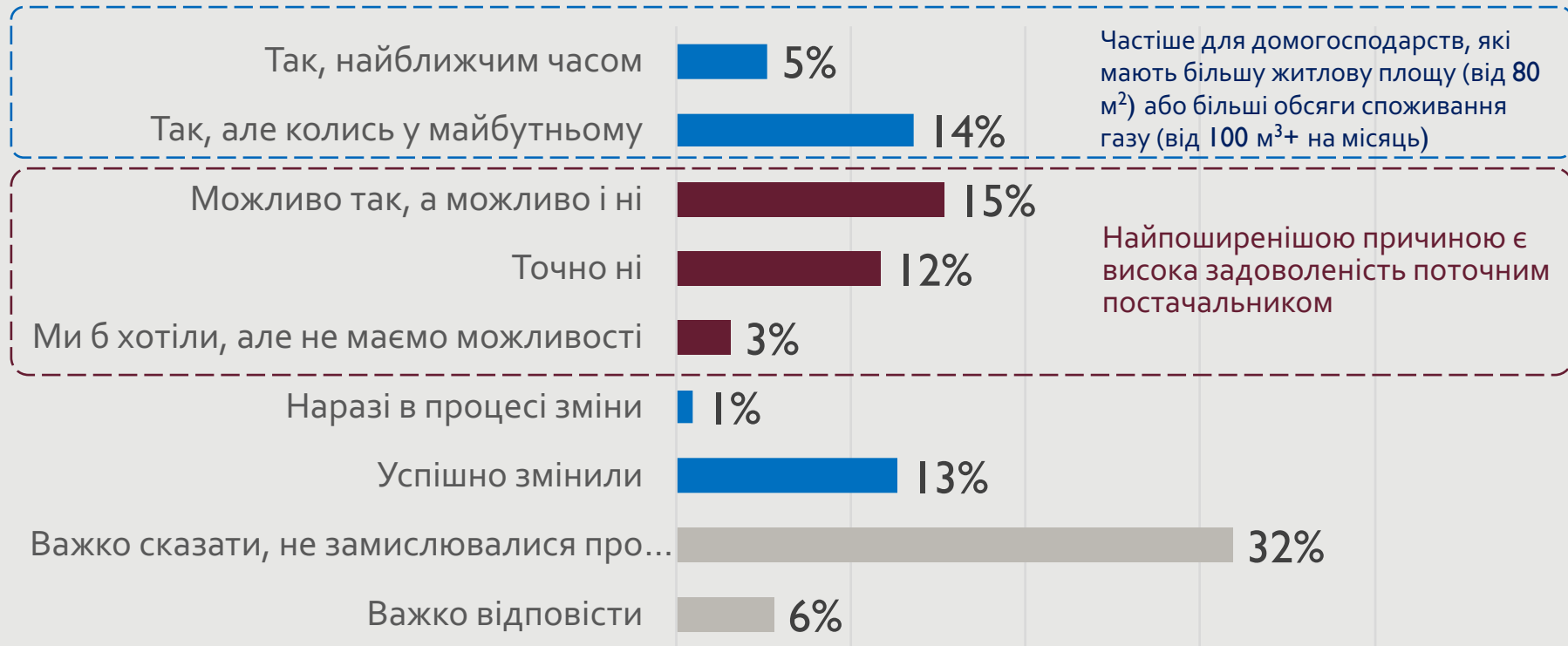
Основні бар'єри — від браку інформації

Респонденти не розуміють ...



Також немає розуміння того, як працює перехід до/від постачальника «останньої надії» (ПОН), та чому через певний проміжок часу необхідно обирати нового постачальника

У травні 2021 р. 20% респондентів розмірковували над зміною постачальника, і 5% роздумували над тим, щоб зробити це найближчим часом. 13% змінили постачальника



Висновки

Цей документ став можливим завдяки підтримці американського народу через Агентство США з міжнародного розвитку (USAID). Зміст цього документа є виключною відповідальністю Tetra Tech ES, Inc. і не обов'язково відображає позицію USAID або Уряду Сполучених Штатів. Цей документ підготовлено Tetra Tech ES, Inc., підрядником USAID для Проєкту Енергетичної Безпеки (ПЕБ), контракт USAID 72012118C00003



Гіпотези про низьку обізнаність населення і погану процедуру зміни постачальника газу не підтвердилися

Поінформованість про можливість зміни постачальників газу є високою, а гіпотеза про низьку обізнаність не підтвердилася

Гіпотеза про недосконалість процедури зміни постачальника також не підтвердилася: споживачі оцінили процедуру як зручну; реальних бар'єрів не зафіксовано

Люди мають проблеми з розумінням ланцюга вартості газу та ринку; це впливає на сприйняття галузі газопостачання.

Недостатнє розуміння ланцюжка створення вартості газу є головною інтелектуальною перешкодою для зміни постачальника газу, тому для багатьох споживачів незрозуміло, як робити власне вибір

Найкращий спосіб сприяння переходу до інших постачальників — підвищення обізнаності населення про ринок газу та ланцюжок створення вартості загалом.

Майбутня програма підвищення обізнаності може зосередитись на таких аспектах:

- Підвищення обізнаності про ланцюжок створення вартості постачання газу та про відповідальність постачальників газу;
 - включно із просвітницькою кампанією, спрямованою на формування очікувань споживачів від постачальників газу.
 - Підтримка зміни постачальників:
 - поширення джерел інформації про постачальників та їх пропозиції в певних регіонах та містах;
 - просвітницька кампанія для поглибленого розуміння можливості та процедури переходу до іншого постачальника;
 - онлайн сторінка з відповідями на поширені запитання, які можуть спрямувати споживачів до джерел з відповідною інформацією;
-
- Для вузької аудиторії споживачів, які зіткнулися з проблемами під час переходу до іншого постачальника газу — спеціальна програма, що дозволяє отримати індивідуальні поради в кожному конкретному випадку.

— Дякуємо!

Цей документ став можливим завдяки підтримці американського народу через Агентство США з міжнародного розвитку (USAID). Зміст цього документа є виключною відповідальністю Tetra Tech ES, Inc. і не обов'язково відображає позицію USAID або Уряду Сполучених Штатів. Цей документ підготовлено Tetra Tech ES, Inc., підрядником USAID для Проєкту Енергетичної Безпеки (ПЕБ), контракт USAID 72012118C00003



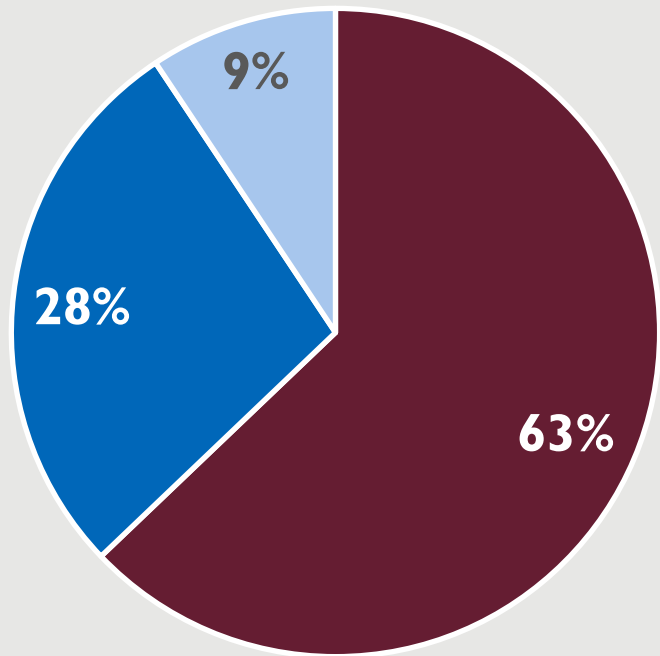
— Додаток: профіль споживання газу

Цей документ став можливим завдяки підтримці американського народу через Агентство США з міжнародного розвитку (USAID). Зміст цього документа є виключною відповідальністю Tetra Tech ES, Inc. і не обов'язково відображає позицію USAID або Уряду Сполучених Штатів. Цей документ підготовлено Tetra Tech ES, Inc., підрядником USAID для Проєкту Енергетичної Безпеки (ПЕБ), контракт USAID 72012118C00003



Більшість домогосподарств використовують газ комплексно

Для чого ви використовуєте газ?



- Комплексно (для приготування їжі, підігріву води та опалення приміщення)
- Лише для приготування їжі
- Для приготування їжі та підігріву води

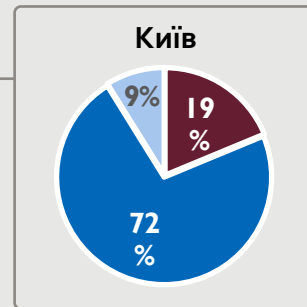
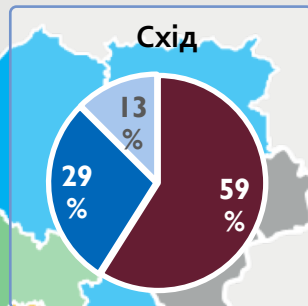
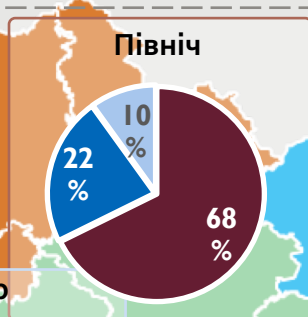
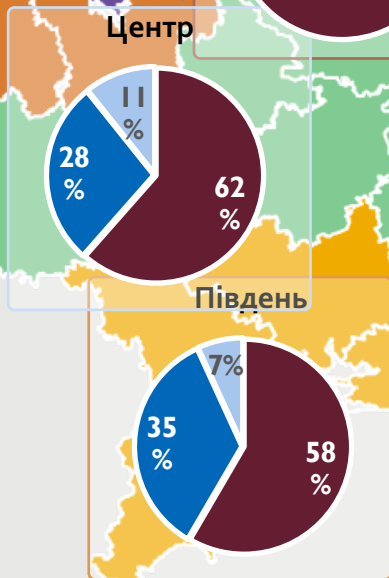
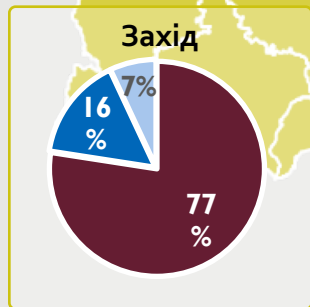
Тип споживання залежить від регіону та розміру населеного пункту



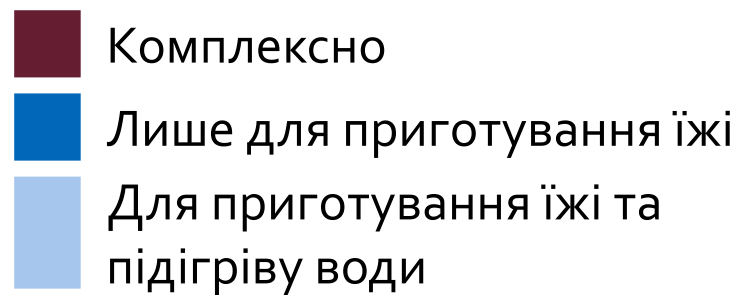
Комплексне використання у сільській місцевості (наприклад, на Заході)



Лише для приготування їжі – у великих містах (наприклад, у Києві)



Для чого ви використовуєте газ?



РГК є найпотужнішим гравцем ринку, Нафтогаз посідає друге місце із часткою 14%

