

VERSENY A HÁLÓZATOS SZOLGÁLTATÁSOK KISKERESKEDELMI PIACÁN

A hálózatos szolgáltatások piacnyitása után az energiaszolgáltatásban kevésbé, az elektronikus kommunikáció és a távközlés területén inkább jellemzővé vált a szolgáltatóváltás. A tanulmány megvizsgálja, hogy a szolgáltatóváltás gyakorisága mennyiben függ a piacnyitás óta eltelt időtől, a piacokon feltárt versenykorlátozásoktól. Bemutatja a kínálat és a kereslet oldaláról jelentkező problémákat, a fogyasztói magatartás változását, és elemzi a szabályozói beavatkozások szükségességét és mértékét.

BEVEZETÉS

A hálózatos szolgáltatások¹ piacnyitása – részben a szolgáltatók privatizációjával, részben az új szabályozási rendszerek kialakításával, esetenként deregulációjával – a hetvenes évek végétől zajló folyamat. Kezdetben az angolszász országok (Egyesült Államok, Kanada, Egyesült Királyság, Ausztrália, Új-Zéland) jártak az élen, majd az Európai Unióban – az 1998-tól kiadott és később a folyamatot gyorsító irányelvek következtében – a többi uniós tagországban is kötelező érvényű feladattá vált. A közszolgáltatásokat érintő piacnyitás első megoldásként többnyire az egyes tevékenységek tulajdonosi, szervezeti vagy legalább számviteli elválasztását, az árszabályozáson belül újabb ösztönző formulák elterjesztését, a szolgáltatások elemekre bontását, a keresztfinanszírozások megszüntetését, a költségeket tükröző árazás bevezetését, a versenyző szegmensek és a természetesmonopólium-helyzetű tevékenységek szétválasztását szorgalmazták. A szabályozási reformmal mindenütt a verseny minél több részpiacra való térnyerését szerették volna elérni. Ennek során igyekeztek a piacra való belépést megkönnyíteni és a piaci szereplők számára azonos feltételeket teremteni (Valentiny [2009]). A beavatkozások döntő része a szolgáltatókat, azaz a kínálati oldalt érintette.

A piacnyitás idején az új szabályozás másik fő feladata – a versenyhelyzet megteremtése, a verseny ösztönzése mellett – a fogyasztóvédelem volt. Ehhez a fogyasztóvédelem általános keretei mellett az ágazati szabályozószervezeteknél is megteremtették a fogyasztók ügyeivel foglalkozó részlegeket, és a szabályozás egyik döntő eleme lett az egyetemes szolgáltatás fogalmának az egyes ágazatokra vonatkoztatható értelmezése és a szolgáltatás biztosítása (Cseres [2013]). A szabályozás célrendszerében ágazatonként eltérő módon további szempontok – például környezetvédelem is – érvényesülhettek. A piacok megnyitása fokozatosan történt, a kizárólagos monopoljogok megszüntetése, a piacszerkezet módosulása után kezdetben az üzleti fogyasztók számára, majd a lakosság számára is megnyílt a szolgáltatók közötti választás lehetősége.

¹ Ide soroljuk elsősorban a közlekedést, az energiaszolgáltatást, a távközlést, a postaszolgáltatást és a vízszolgáltatást, de vita folyik az internet közszolgáltatás-jellegéről is.

A választási lehetőség ágazonként is eltérhetett, a távközlésben a vezetékes szolgáltatás mellett piacra lépő mobilszolgáltatás teremtett hamar választékot, az energiaiparban az áram- és gázszolgáltatók közötti egyesülések, többszektörű szolgáltatók kialakulása,² majd a primer energiahordozókkal összefüggő preferenciák érvényesítése lett többek között a választás alapja. Az üzleti fogyasztók körében a kedvezőbb szolgáltatóra történő áttérés viszonylag gyorsan lezajlott, és ezt a folyamatot mindenütt sikeresnek könyvelték el. A piacnyitás akkor válik teljes körűvé, ha ez a lakosság, a háztartási fogyasztók körében is érzékelhető méretűvé válik, hiszen a piacnyitás és általában a szabályozási változtatások célját a fogyasztói jólét növelésének szándékával lehet összekapcsolni. A lakosság és a háztartások azonban nem a feltételezett magatartást követték, emiatt a szabályozási feladatok súlypontja fokozatosan a fogyasztói reakciók vizsgálatára, a keresleti oldal problémáira helyeződött át. Az ezen a területen alkalmazott szabályozói megoldások és gyakori kudarcok pedig jól illeszkedtek a szabályozás „válságával” összefüggő értékelések körébe.

A SZOLGÁLTATÓVÁLTÁS TAPASZTALATAI

A bankszektor, a távközlés és az áramszolgáltatás piacain történő szolgáltatóváltást elemezték eddig a leggyakrabban. A hazai irodalomban is több tanulmány született ezekről a kérdésekről – mind a váltások gyakoriságáról, mind a váltások feltételeiről, az áttéréssel összefüggő költségekről, a hazai helyzetet a nemzetközi tendenciák tükrében elemezve (*Szolnoki–Tóth* [2008], *Lőrincz–Nagy* [2009], *Paizs* [2012]). A Gazdasági Versenyhivatal ágazati vizsgálatot is folytatott a bankszektorban tapasztalható állapotokról (*GVH* [2009]). A tanulmányok születése óta eltelt időben a helyzet nem sokban változott, a váltások gyakoriságát ma is általában alacsonynak ítélik meg, bár szabályozói beavatkozásokkal próbáltak ezen változtatni, a beavatkozások egyes esetekben sikertelennek bizonyultak, vagy újabb problémákra világítottak rá.

Az Európai Unióban 2009–2015 között évente átlagosan a háztartások 5,3 százaléka váltott áramszolgáltatót, 5,1 százaléka pedig gázszolgáltatót. Az országok között jelentős különbségek voltak, az áram esetében 0 és 15,3 százalék között váltakoztak az adatok, míg a gáz esetében 0 és 26,4 százalék között. Két számjegyű váltási gyakorisági százalék csak öt-hat országban fordult elő, ilyen volt Belgium, Írország, Hollandia, Egyesült Királyság, Portugália az áramszolgáltatásban, és ugyanezen országok mellett még Spanyolországban volt jelentős a gázszolgáltatás-váltás a háztartások körében (*EC* [2017a] 28. o. 3. táblázat). Az éves váltási gyakorisági mutató mellett a már váltottak, illetve a még soha sem váltottak arányát is figyelemmel kísérik. Azoknak aránya meglehetősen alacsony, akik már nem az eredeti monopolhelyzetű szolgáltatótól (az inkumbenstől) vásárolnak, a legtöbb tagországban nem éri el a 30 százalékot, az

² Az Egyesült Királyságban például az áramot és a gázt jellemzően ugyanattól a kiskereskedelmi szolgáltatótól lehet vásárolni.

említett országokban az áramszolgáltatásnál 40 és 66 százalék között mozog, a gázszolgáltatásnál pedig 36 és 77 százalék között (ACER/CEER [2016] 36. o. 18. ábra).

Az országok közötti különbségek megértéséhez a kiskereskedelmi energiapiacok versenyhelyzetének mérésére az Energiaszabályozók Együttműködési Ügynöksége (Agency for the Cooperation of Energy Regulators, ACER) kidolgoztatott egy kompozit indexet (ACER Retail Competition Index, ARCI), amely a piacszerkezet, a piaci magatartás és a verseny erősségére vonatkozó részindikátorokból származik. Az elemzések azt mutatták, hogy a verseny ezeken a piacokon hosszabb tanulási folyamat során alakulhat ki. A mutató és a kiskereskedelmi piacnyitás óta eltelt évek száma között – nem meglepő módon – határozott összefüggés látszik, minél korábban nyíltak meg a piacok, annál erősebbé válhatott a verseny. Mind az átlagos éves váltások százalékában, mind a már váltottak arányában Portugália járt az élen, amit az árszabályozásban pillanatnyilag érvényben lévő ösztönzőkkel magyaráznak, miközben Portugália a piacnyitás más tényezőit is figyelembe véve nem tartozik az elsők közé, ezéért lehet, hogy ez csak egyszeri hatásnak tekinthető (ACER/CEER [2016] 34., 38. o.).

Az elektronikus kommunikáció és a távközlés piacán kedvezőbb a kép, részben azért, mert a távközlési piacnyitás a legelső között volt, másrészt azért, mert a technológiai változások, innovációk elterjedése sokkal gyorsabbnak bizonyult. A számbavételt megnehezíti, hogy a szolgáltatásokra egyre inkább csomagban fizetnek elő. A vezetékeselefon-, mobiltelefon-, internet- és kábeltelevízió-szolgáltatást 2017-ben tíz háztartás közül hat valamilyen kombinációjú csomagban vásárolta a szolgáltatóktól. Ez az adat 2009-ben tízből négy volt. (EU [2018] 66. o.). A növekedés egy részét a mobiltelefonok számának gyarapodása adja, valamint az a tény, hogy a készülékhez mobilinternet társul. Ugyanakkor a szolgáltatóváltás ebben az ágazatban sem vált meghatározóvá, csomagokat egy éven belül a háztartásoknak csak 11 százaléka váltott 2017-ben, és 49 százaléka még sohasem. A nem váltók aránya országonként itt is nagyon eltérő lehet, a legmagasabb Máltán volt (71 százalék), ami a kis szigetországban nem meglepő, a legalacsonyabb az ezen a területen másban is élenjáró Finnországban (26 százalék) (uo. 90–91. o.). Az egyes szolgáltatás típusok közül a nem-váltók aránya 2014-ben a mobiltelefon esetében volt a legkisebb (55 százalék), ezt követte az internet (56 százalék), majd a vezetékeselefon (62 százalék) és a kábeltelevízió (72 százalék) (EC [2017b] 258. o.).

A szolgáltatók közötti verseny mérésére szolgál a szolgáltatásról leválók arányának (*churn rate*) a megfigyelése. Azt is mutatja, hogy mennyire intenzíven igyekeznek a szolgáltatók a fogyasztókat, többek között a készülékekhez nyújtott kedvezményekkel, magukhoz láncolni. A mobiltávközlésben ez az arány a pénzügyi válságot követően megugrott, majd 25–27 százalék körül stabilizálódott az Európai Unió országaiiban (EU [2017] 55. o.).

A csomagban történő értékesítés elterjedésével azt is vizsgálták, hogy milyen csomagvariációk esetén a legvalószínűbb a váltás. Ezek az elemzések az azonos szolgáltatón belüli váltás lehetőségét is fenntartották. Az országok között is eltérő eredmények születhettek, a brit piacon például az internet–mobilszolgáltatás–kábeltelevíziós csomag esetében volt a legvalószínűbb a váltás, míg a legkevésbé az internet–vezetékes–mobiltelefonos csomagokat akarták lecserélni (Lindmark és szerzőtársai [2018]

89. o.). A világ élvonalába tartozó dél-koreai piacon az internetszolgáltatók közötti váltást és az okostelefonok elterjedését is vizsgálták. A csomagok váltást nehezítő szerepét vizsgálva Lee [2017] kimutatta, hogy az internetszolgáltatást csomagban vásárlóknál a váltás valószínűsége sokkal alacsonyabb, mint a szolgáltatásra önállóan előfizetők között, ami a fogyasztók „bezártságának” a jele. Az okostelefonok megjelenését elemezve nem lehetett kimutatni a váltási költségek emelkedését (Kim–Jung [2017]).

Az eddigiek alapján azt láthatjuk, hogy a szolgáltatóváltás az energiaszolgáltatásban kevésbé, az elektronikus kommunikáció és a távközlés területén inkább gyakori, és valószínűleg a gyakoriság a piacnyitástól eltelt időtől is függ. Arra azonban nem derült fény, hogy a látott mértékek a kiskereskedelmi verseny szempontjából elegendőnek vagy rendkívül korlátozottnak tekinthetők-e. A lakossági fogyasztók, háztartások piacán vajon ez a „természetes” állapot, vagy a verseny akadályokba ütközik? Ha korlátozott a verseny, akkor ebben milyen tényezők játszanak szerepet akár a kínálat, akár a kereslet oldaláról? Amennyiben ezeket a tényezőket be lehet azonosítani, akkor szükséges-e szabályozói beavatkozás, és ha igen, akkor annak milyen mértékűnek kell lennie? A következőkben ezeket a témaköröket próbáljuk kibontani.

A VÁLTÁS ÉS KÖLTSÉGEI

A piacon lévő termékek közül folyamatosan választunk, az élelmiszer-vásárlásnál akár naponta szembesülünk azzal a helyzettel, hogy valamely terméket egy másikkal kell helyettesítenünk. Ha ragaszkodunk egy márkához, amit az adott boltban nem kapunk, akkor hajlandók vagyunk elmenni abba, ahol ez beszerezhető, bár ilyenkor már mérlegeljük a távolságot, a ráfordítandó időt stb. Amennyiben ritkábban vásárolt, kevésbé ismert termékről van szó, megpróbálunk előzetesen információt szerezni a döntésünkhöz. Különösképpen így járunk el, ha szolgáltatásokat kell rendelnünk, ilyenkor barátoktól, ismerősöktől kérünk referenciákat, vagy az interneten tájékozódunk. Ezekben az esetekben valaminek mással, rendszerint hasonlóval való fölcseréléséről, helyettesítéséről beszélünk.

Lényegét tekintve hasonló helyzet, amikor elégedetlenek vagyunk valamelyik közszolgáltatóval, és másikkal szeretnénk helyettesíteni. Fontos különbség adódik azonban amiatt, hogy a szolgáltatások igénybevételét, a szolgáltatási viszonyokat részletekbe menő, gyakran több tíz oldalas szerződések rögzítik, amelyek sokszor a szolgáltatóhoz való „hűséget” jutalmazták, oly módon, hogy a váltást megnehezítik. Mindazon költségeket, amelyek a helyettesítés, szolgáltatóváltás során felmerülnek, áttérési vagy váltási költségeknek nevezik. A mobilszolgáltatás kiépülésének kezdete kiváló elemzési lehetőséget nyújtott mind a fogyasztókért folyó éles versenyre, majd a penetráció magasabb fokán a fogyasztók magas áttérési költségek következtében kialakuló „bezártságára”.³ A bezárt fogyasztónak kínált ár a költségek fölé emelked-

³ Ezt a folyamatot, a vállalati stratégiákat, a kialakuló versenykorlátokat, valamint az áttérési költségek különböző típusait kitűnően elemzi Lőrincz–Nagy [2009].

het, hiszen a fogyasztónak az áttérés költségével is számolnia kell, ugyanakkor egyre több bezárt fogyasztót érdemes megszerezni, ehhez viszont a költségek alatti árazást érdemes alkalmazni. Ha a szolgáltató az árazásában nem diszkriminálhat a kétféle fogyasztó között, akkor mérlegelnie kell, hogy érdemes-e a magasabb árat alkalmaznia a bezárt fogyasztók nagy száma mellett. Erre a nagyobb piaci részesedésű cégek inkább hajlamosak lehetnek. Ha a piac még jelentős mértékben bővíthet, akkor ezek a szolgáltatók is választhatják időlegesen a költségek alatti árazást (OFT [2003a]).

A fogyasztó a szolgáltatók között azért választhat, mert lényegében megegyező szolgáltatásokat kaphat, azonban miután már választott, az egyes szolgáltatókhoz való viszonya eltérővé válik, éppen a választás és az áttérési költségek miatt. A kiinduló fogyasztói választás kihat a további fogyasztói döntésekre, ezek ebben az értelemben történetileg meghatározottakká válnak, ahogy ezt a fogyasztó tehetetlenségét, inerciáját először modellbe foglaló *Selten* [1965] megfogalmazta (*Klemperer* [2008]). Az áttérési költségek szélesebb körű vizsgálata az 1980-as évektől indult meg, kezdetben inkább elméleti, majd empirikus elemzésekkel *Weizsäcker* [1984], *Klemperer* [1987a], [1987b], [1987c], *Farrell–Shapiro* [1988].⁴ Az áttérési költségekre vonatkozó irodalom fokozatosan bővült, ma ebben a körben megkülönböztetnek tranzakciós, kompatibilitási, szerződéses, tanulási, bizonytalansági, pszichológiai, keresési stb. költségeket. Mindegyik nehezen számszerűsíthető, a legkönnyebben az olyan típusúak, mint azok, amelyeket a szerződések felbontásakor a kedvezmények elvesztése miatt kell fizetni, ezt követi talán a különböző időráfordítások számbavétele. A legtöbb felsorolt költségelem azonban szubjektív természetű, becsléseket, összehasonlításokat igényel, és fogyasztónként változhat. Az áttérési, váltási költségek mérésére különböző kérdőívtechnikákat, ökonometriai, keresletbecslési, döntési modelleket dolgoztak ki. A szolgáltatónak és a szabályozónak egyaránt fontos ismernie, hogy melyik költségtípusnak milyen szerepe lehet a fogyasztók döntéseiben.

A hagyományos egyensúlyi közgazdasági modellek a racionálisan választó fogyasztó feltételezéséből indulnak ki. A sorsjátékkal és a biztosítási piaccal foglalkozva azonban már Adam Smith is utalt rá, hogy a nyereség és a veszteség lehetőségét a legtöbb ember rosszul ítéli meg, a nyeresét túlbecsüli, a vesztesét pedig a legtöbben alulbecsülik. A pszichológia felhasználhatóságával, a korlátozottan racionális viselkedéssel a Nobel-díjas Herbert A. Simon munkássága óta számol a közgazdaságtan, a bizonytalanság mellett hozott döntések kutatásának fontosságát Daniel Kahneman 2002-es Nobel-díja jelezte, Richard H. Thaler 2017-es Nobel-díja pedig a viselkedési közgazdaságtan térnyerését, az irracionálisnak tűnő vagy a racionálistól eltérő viselkedés megismerését tette széles körben ismertté. A közszolgáltatások területén is egyre több olyan jelenséget figyeltek meg, amelynek magyarázatára ezeket az új eredményeket igyekeztek felhasználni.

A brit versenyhatóság (*Competition & Market Authority, CMA*) 2016-ban közzétett jelentése az energiapiac ágazati vizsgálatáról megállapította, hogy a fogyasztók 70 százaléka olyan tarifacsomagot használ, amelyhez képest, ha szolgáltatót váltana, évi

⁴ Az áttérési költségekre vonatkozó, a 2000-es évek elejéig írott irodalmat részletesen feldolgozták az Office of Fair Trading tanulmányának készítői (OFT [2003b]).

300 font megtakarítása lehetne. Ez a fogyasztói magatartás a hat legnagyobb energiaszolgáltatónak 2012–2015 között évi átlagban 1,4 milliárd font hasznot hozott, ami növekvő tendenciájú volt, 2015-ben elérte a 2 milliárdot (CMA [2016] 45–46. o.). A brit vízszolgáltatásban sem volt jobb a helyzet. Egy délkelet-angliai, 150 ezer háztartást ellátó körzetben a fogyasztók 2/3 nem lépett át a kedvezőbb tarifacsomagra, ezáltal évi 120 fonttal többet fizetett, mint azok, akik átváltak (Ornaghi–Tonin [2018] 2 o.). A nem aktív fogyasztókat hátrányosan érintő kérdésekről az ausztrál kiskereskedelmi árampiacról készített tanulmány számolt be (Simshauser [2018]), mint ahogy az amerikairól a Stephen Littlechild által készített részletes elemzés (Littlechild [2018]).

A tapasztalat azt mutatta, hogy ahol a közszolgáltatások kiskereskedelmi piacán a versenyre lehetőség van, ott kialakulhat a fogyasztóknak egy meglehetősen széles nem aktív köre, ami a szolgáltatókat kedvező helyzetbe hozza. A piac versenyzőinek tekinthető, legalábbis a fogyasztók előtt versenyző ajánlatok vannak, a fogyasztók egy szűk köre él is a váltás lehetőségével, de a nem váltó fogyasztókat magukénak tudó szolgáltatók piaci ereje a fogyasztók inerciája miatt megnő, és nem kényszerülnek a költségek és ennek megfelelően az árak csökkentésére. A kétféle fogyasztótípus eddig is, jelen lehetett mindegyik piacon, de arányuk megszabta, hogy a kínálatot biztosítók milyen stratégiával lépnek a piacra. A viszonylag homogén „terméket” értékesítő szolgáltatások esetében – mint például az energiaszolgáltatás – az ajánlatok különbözőségét elsősorban a fizetési módokban és a tarifákban rejlő eltérésekkel, illetve az ezekre épülő differenciált csomagok kialakításával lehet elérni. Az energiapiacokon ma már további ajánlatképző elem lehet a primer energiahordozók közötti választás, ezen belül is a megújuló arányának a csomagban szerepeltetése. Az energiaszolgáltatók a csomagok kialakításában támaszkodhattak a távközlési piac több évtizedes tapasztalataira.

A tarifacsomagok bevezetése kétségtelenül növelte a választékot, ami a fogyasztói aktivitásra is pozitívan hatott, de elképzelhető, hogy idővel éppen ellene hat. A fogyasztónak el kell tudni igazodni a csomagok között, fontos, hogy a keresési költségek ne legyenek nagyobbak, mint a váltásnál remélt haszon. Ebből adódik a szolgáltatók erős érdekeltége abban, hogy a tarifarendszereik ne legyenek átláthatók, és főleg, hogy ne legyenek a versenytárs tarifarendszerével közvetlenül összehasonlíthatók. A zavarkeltési szándék minden szolgáltató részéről érthető stratégia, és ilyen értelemben beszélhetünk a szolgáltatók összejárásáról: stratégiai viselkedésük azonos kiindulóponton nyugszik, és azonos eredményre vezet, a keresési költségek növekednek, a váltás nehezedik. A zavart piacon a tájékozottabb, aktívabb fogyasztók keresési költségei is megnőnek, ezért az átlagos árszínvonal magasabb lehet (Fourberg [2018], Kalayci [2015], Siciliani [2014]). A választék növekedése önmagában is okozhat döntési problémát, a túlzott választék miatt a vásárlástól történő elállást sokféle piacon leírták, az általunk vizsgált piacokon a sokféleséget a szolgáltatók a komplexitás növelésével elégíthették ki, annak érdekében, hogy a fogyasztók tájékozódási nehézségeit az előnyükre fordítsák.

A nagyszámú inaktív fogyasztó ténye önmagában nem kellene, hogy versenyvagy ágazati szabályozási szempontból problémát okozzon, de az egyes fogyasztói csoportok viselkedése nem véletlenszerű, hanem szisztematikus, előrelátható. Az előreláthatóságából, a hibás fogyasztói döntések (vagy döntésképtelenség) ismereté-

ből a szolgáltatók a verseny korlátozását eredményező ajánlatokkal állhatnak elő. A fogyasztói viselkedés jobb megértését mind a szolgáltatók, mind a szabályozók a viselkedési közgazdaságtan széles körű alkalmazásától remélték.

A VISELKEDESI KÖZGAZDASÁGTAN SZEREPE A SZABÁLYOZÁSBAN

Az amerikai versenyszabályozás egyik intézménye, a Federal Trade Commission 2007 áprilisára konferenciát rendezett a viselkedési közgazdaságtan eredményeinek a szabályozásban való használatáról. Ez volt az első alkalom, hogy a közgazdaságtan ezen ágát átfogó módon a szabályozói gyakorlat részeként felhasználni szándékozták. A konferencia fő témái között szerepelt a fogyasztóvédelem különböző típusai közötti választás kérdése, a hirdetések és a marketing szerepe a fogyasztói döntésekben, a fogyasztók információhasználatának módja és ezek hatása a döntéseikre, különösképpen a telefon- és a hitelkártyapiacra, ahol utólag ugyan, de szembesülhetnek a fogyasztási szokásaikkal (*Mulholland* [2007]). Az eredményeket még abban az évben az ausztrál kormány kutatóintézetében hasonló témában tartott konferencián ismertették (*Productivity Commission* [2008]).

A brit hatóságok közül a távközlésszabályozással foglalkozó Ofcom (Office of Communications) 2006-tól kezdve évente részletes fogyasztói felmérést készített az általa felügyelt piacról, de 2006-ban még a viselkedési közgazdaságtan kifejezés nem fordult elő a dokumentumaiban (*Ofcom* [2006]). A témával önállóan foglalkozó első brit hatóság a pénzügyi felügyeletet ellátó Financial Services Authority (FSA) volt. A pénzügyi készségeket felmérő rendszeres vizsgálataikhoz 2008-ban tanulmányt rendeltek a London School of Economics közgazdászaitól a viselkedési közgazdaságtan eredményeinek felhasználhatóságáról (*Meza és szerzőtársai* [2008]). A viselkedési közgazdaságtan elfogadottságának és népszerűségének növelésben fontos szerepet játszott Thaler és Sunstein ugyanebben az évben megjelent könyve is (*Thaler–Sunstein* [2008/2011]). Az Office of Fair Trading végül az addigi tapasztalatok alapján 2010-ben összegezte, hogy a viselkedési közgazdaságtan milyen szerepet tölthet be a versenypolitikában (*OFT* [2010]).

A fogyasztói döntések viselkedési közgazdaságtani elemzésének fontosságát a Gazdasági Versenyhivatal is hamar felismerte, 2008-ban tanulmányt íratott a kérdéstről. A tanulmány az elméleti közgazdasági irodalom mellett különféle piacokat elemző írásokat is áttekintett, és véleményt mondott ezek felhasználhatóságáról, nagy része egy évvel később publikálásra került (*Koltay–Vincze* [2009]). A későbbiekben elemzés készült az aszimmetrikus információ és a korlátozott racionalitás viszonyáról, a fogyasztók megtévesztéséről és a szabályozói kudarcok információk háttéréről (*Vincze* [2010]). A hazai irodalomban is az első részletes ágazati áttekintés a viselkedés-gazdaságtan szerepéről a pénzügyi piacokról született (*Vincze* [2012]).

A viselkedési közgazdaságtan számos olyan helyzetet ír le, amelyben a racionálistól, elvárttól eltérő fogyasztói magatartás tapasztalható, ebből a szemszögből tekintve hibát követünk el. Ilyen például annak a hatása, hogy az adott terméket, szolgáltatást milyen

összefüggésbe helyezve ajánlják (például árkedvezmények), időben inkonzisztensen döntünk (például bérletek vásárlása), a már kialakult helyzethez ragaszkodunk (nem váltók magas aránya). Túlzott választék esetén nem döntünk (nem váltók magas aránya), ha egy alternatívát alapváltozatnak neveznek el, akkor sokszor ezt választjuk, és ahogy Adam Smith már utalt rá, az események bekövetkezésének valószínűségét rosszul ítéljük meg stb. A téves, hibás fogyasztói döntések feltételrendszerét még tovább lehet bővíteni, akár 100 különböző hibatípust is meg tudnak különböztetni (*Walker* [2017]).

Ezekkel a problémákkal szembesülve, a szabályozhatóságok készletét érezhetnek arra, hogy valamiféle beavatkozással korrigálják a piac nem megfelelőnek ítélt működését. Ugyanakkor a piacon sokszor kialakulnak olyan megoldások, amelyek az optimálisnak tűnő helyzetet segítenék elő, ilyenek a különböző közvetítő intézmények, az ismételt vásárlás, előzetes tájékozódás, de ezeket nem biztos, hogy igénybe veszik, ezért felmerül a kérdés, hogy miért nem. Várható lenne, hogy a piacra belépő új cégek megnövelik a fogyasztói aktivitást, de valószínűleg az új belépő is, miután fogyasztóbázist szerzett, a piacon már elterjedt és bevált (megtévesztő) megoldásokat fogja használni.

A beavatkozást pártolók szerint ellensúlyozni kell a viselkedési közgazdaságtan által feltárt kognitív hibákat. Mivel a hibák egy része összekapcsolható a sokféleképp definiálható társadalmilag hátrányos helyzettel, a beavatkozást sokszor az aszimmetrikus paternalizmus jelzővel illetik (*Camerer* és szerzőtársai [2003]). A brit kabinet mellett létrehozott, a viselkedéstudományok eredményeit hasznosítani kívánó egység (*Behavioural Insights Team*) a legkülönbözőbb területeken javasol olyan beavatkozásokat, amelyeknél a „helyesen” döntőket alig éri hátrány, viszont a „rosszul” döntőket megsegíti. Ilyen módszer lehet az alapértelmezett szolgáltatások körének „jó” meghatározása (*Gandy* és szerzőtársai [2016]). Erőteljesebb paternalizmust sürgető javaslatok is vannak, elsősorban a szegénységben élőkre vonatkozóan, mert a „rossz” választás lehetősége náluk nagyobb, hiszen rövid távú likviditási problémáik miatt nem választhatják a kedvezőbb alternatívákat, így a választási lehetőségük eleve szűkebb. A keményebb beavatkozás mellett érvelők egyes területeken – mint például a pénzpiacokon – a fogyasztói informáltság hiányát látják olyan mértékűnek, ami szabályozói aktivitást kíván (*Cambell* [2016]).

A tapasztalat és az irodalom alapján nem kétséges, hogy a fogyasztók „viselkednek”. Ezt a kifejezést (*behavioural consumer*) lényegében minden, a nem elvárt módon reagáló, hibás döntést hozó fogyasztóra kiterjesztően használják (*Walker* [2017] 12. o.). Felmerülhet a kérdés, hogy vajon a szabályozók oldaláról nem tárható-e fel ugyanilyen alapon a beavatkozások közötti választások jó és rossz mintázata. A szabályozószervezetek különböző szempontú értékelésének kiterjedt irodalma van, ezeket foglalja össze *Muraközy–Valentiny* [2015], *Valentiny* [2008]. Azokról a szabályozói kudarcokról is készülnek beszámolók, amelyeknél a döntéseket a viselkedési közgazdaságtan alapján hozták meg (*Yarrow* [2014]). Gyakori kudarcforrás, hogy az információk minél teljesebb nyilvánosságra hozatalát önmagában – a nyilvánosságra hozatal módjától, időzítésétől függetlenül – előnyösnek tekintik. Problémát okozhat, ha a gazdasági szereplők az információ feldolgozásában tévednek, esetleg nem figyelnek fel rá, vagy tévesen értelmezik (*Vincze* [2010] 747–748. o.). Ilyen esetről

számolnak be például az amerikai mobiltávközlést elemezve, ahol a szolgáltatókat arra kötelezték, hogy az előfizetett hívásmennyiség elérése előtt figyelmeztessék a fogyasztókat. A hatás a várttal ellentétes volt, a fogyasztók vagy kiléptek a szolgáltatásból, vagy drágább csomagra váltottak, a szolgáltatók profitja lényegében nem változott, a fogyasztói jólét azonban csökkent (*Grubb–Osborne* [2015]).

A szabályozók foglyul ejtése, a politika és/vagy a lobbicsoportok által befolyásolt szabályozás problémaköre – nem csak anekdotikus módon – *Stigler* [1971] óta a szabályozási irodalom része. A viselkedési közgazdaságtani alapokról induló szabályozói beavatkozások ennek csak részhalmazát alkotják. A brit energiaszolgáltatók szabályozásának ilyen típusú szabályozói kudarcait részletesen elemzi *Littlechild* [2015]. A viselkedési közgazdaságtan irodalma azonban kezdetben nem foglalkozott a szabályozásban döntést hozók viselkedésének a tanulmányozásával. A top tíz közgazdasági folyóiratban 2000 és 2009 között megjelent cikkeket ebből a szempontból elemezte *Berggren* [2012]. A több mint 8000 cikk négy százaléka (323 cikk) foglalkozott viselkedési közgazdaságtannal, és ezek 20 százaléka paternalista típusú javaslatot tett a feltárt problémák orvoslására. A problémát orvosolni tudók esetleges viselkedési hibáira viszont ezeknek a cikkeknek mindössze 4,5 százaléka tért ki, így a javaslatok hitelessége, kivitelezhetősége is megkérdőjelezhető.

A viselkedési közgazdaságtanon alapuló beavatkozások megfontolatlan növelése ellen érvelt *Cooper–Kovacic* [2012] is. A megbízó–ügynök elmélet alapján modellezték a hatóságok politikai befolyásnak való kitettségét. A modell azt mutatta, hogy a politikai nyomás a fogyasztók számára optimális megoldástól eleve eltéríti a szabályozóhatóságokat, amit a szabályozói tévedések még felerősíthetnek. A szabályozói tévedések részben arra alapulhatnak, amit visszaigazolási hibának (*confirmation bias*) nevezhetünk, a politikailag fontos és megoldásra váró kérdésekkel ugyanis a szabályozó folyamatosan szembesül. A szerzők ennek a hibának a kiküszöbölésére a belső és külső ellenvélemények folyamatos figyelembevételét és a szabályozó ösztönzésének a szabályozás hatásainak értékelésével való összekapcsolását ajánlják.

KERESÉSI, VÁLTÁSI DÖNTÉSEK EGYES SZOLGÁLTATÁSOKNÁL

Számos tanulmány készült a fogyasztók, háztartások nem optimális választásának témakörében. Ezek jó összefoglalása olvasható a *Waddams Price–Zhu* [2016] tanulmányban (115–117.o.). A leggyakrabban vizsgált szolgáltatások az áramszolgáltatás, a távközlés, a biztosítás, a banki szolgáltatások, az egészségügy és a jelzáloghitelek. Példaként egy svéd és egy brit vizsgálatot ismertetünk. Mindkét vizsgálat célja a váltás motívumainak feltárása volt. *Gamble* és szerzőtársai [2009] a svéd áramszolgáltatást, vezetékes telefont és lakásbiztosítást vizsgálta – felmérve az inkumbens szolgáltatóhoz való hűségnek, a váltáshoz szükséges keresés költségeinek és a várható haszonnak a hatását. Az áramszolgáltatás különösen érdekes terület volt, mert a piac deregulációja óta – részben az infláció, részben az adók miatt, de a nem váltók magas aránya miatt is – emelkedtek az árak (a váltók aránya a legmagasabb 2007-

ben volt, 10,2 százalék). A villamosenergia-fogyasztók ugyan elégedetlenek voltak a szolgáltatással, de ez nem eredményezett magasabb váltási szándékot.

A szerzők a kutatásnál feltételezték, hogy a hűségnek és a keresési költségeknek negatív hatása lehet a váltásra, ugyanúgy, ahogy a kisebb várható haszonnak is. A hűség szempontjánál úgy vélték, hogy az leginkább az áramszolgáltatónál érvényesül, a keresési költségek is itt a legmagasabbak, és a várható haszon is kisebb. Azt is figyelembe kellett venniük, hogy az áramszolgáltatásban a piacnyitás később, 1996-ban kezdődött, szemben a biztosítási piac 1991-es és a távközlési piac 1993-as megnyitásával. Részben ennek, részben a termék homogénebb voltának tudható be, hogy az áramszolgáltatás piacán eleinte kevés kiegészítő termékkel tudták a szolgáltatásokat differenciálni (például energiahatékonysági ajánlatok, megújuló energiahordozók kínálata). A vizsgálat igazolta az előfeltevéseket, a felhasznált további demográfiai stb. változók is nagyjából azonosak voltak a különböző piacokon. A férfiak általában pozitívabban viszonyultak a váltáshoz, mint a nők, a magasabb jövedelem jobban, a képzettség emelkedése kevésbé készítetett a váltásra.

A svéd kutatás az attitűdöket vizsgálta, kérdés, hogy ezek mennyire felelnek meg a tényleges választásoknak. A hosszú távú szerződések miatt a fogyasztók az árampiacon gyakrabban vannak a szolgáltatókhoz láncolva, eddig kevesebb tapasztalatuk lehetett a váltással, a váltás hasznai is kevésbé nyilvánvalók. Az áramszolgáltatók megőrizték domináns helyzetüket, gyakran a nevük sem változott, többnyire egy adott régiót látnak el, a fogyasztók inkább érezhetik úgy, hogy a szolgáltató az „ő” szolgáltatójuk. A tanulmány szerzői javaslatokat is megfogalmaztak a helyzet megváltoztatására: A hosszú távú szerződések korlátozása mellett a szerződéseket a fogyasztók bevonásával kellene tárgyalni. Helyes lenne a lojalitási programok csökkentése és a fogyasztók ösztönzése, hogy az áron kívüli az egyéb tényezőket is figyelembe vegyék (megújulók stb.).

A brit vizsgálat (*Waddams Price–Zhu* [2016]) elsődleges célja nem a hagyományostól eltérő magatartás meghatározása volt, hanem a fogyasztói választások mintázatának a pontosabb értelmezése. Nyolc piacon (áramszolgáltatás, mobil-, vezetékes telefon, hívásirányítás, szélessávú internet, gépjármű-biztosítás, jelzáloghitelek, banki szolgáltatás) vizsgálták a fogyasztók keresési és váltási aktivitását, mindegyiken létezett alapértelmezett szolgáltatás. A kutatás a fogyasztók saját várakozásait vizsgálta, hogyan mérik fel a várható időigényt és a várható hasznot a keresésénél és a váltásnál. Az időigényt és hasznot tehát szubjektív módon mérték, ezzel próbálták kiküszöbölni a fogyasztók félretájékozottságának problémáját.

A főbb megállapításaik a következők voltak: az intenzívebb keresés és a valószínűbb váltás a nagyobb várható nyereséggel és a kisebb várható váltási idővel volt szoros kapcsolatban. A keresésre fordított idő kevésbé elrettentő (élvezetesebb, kevésbé stresszes), mint a váltásra fordított idő. A várható nagyobb váltási idő a keresés és a váltás gyakoriságát is csökkentette. Az idősebbeknél a várható haszon és a váltás időigénye nagyobb súllyal esik a latba. Az alacsony jövedelműek nagyobb valószínűséggel váltanak, mint a magasabbak (ez ellentmond a svéd tapasztalatoknak), ennek indokát a nagyobb marginális haszonban vélték megtalálni. Az alacsony jövedelműek inkább koc-

kázatkerülők, és erősebben befolyásolja őket a váltási folyamat hossza. Az alacsonyabb képzettségűek jobban reagálnak a magasabb várható haszonra, így inkább keresnek és váltanak, a várható váltási idő pedig kevésbé retenti el őket a kereséstől. A tanulmány készítői a „Váltás hozzánk, és megtakarítás 100 fontot!” típusú hirdetéseket hatásosnak minősítették, ekkor nincs keresési költség, a haszon is világos, a szabályozó feladata a haszon nagyságába vetett bizalom megerősítése és rövid váltási idő elérése.

A kutatás azonban csak az aktív fogyasztókat vizsgálta, a nem aktívokról továbbra is keveset lehet tudni. A brit versenyhatóság (CMA) 2016. évi jelentéséhez készített, háztartási fogyasztókra vonatkozó felmérés a tarifacsomagok, a fizetési módok és a szolgáltatók közötti választás kérdését igyekezett tisztázni. Az eredmények nem voltak biztatók: a válaszadók 36 százaléka nem gondolta úgy, hogy lehetséges, illetve nem tudta, hogy választhat az egyik vagy akár több felsorolt lehetőség között. A válaszadók 34 százaléka soha nem fontolta meg, hogy más szolgáltatót válasszon, míg 56 százaléka úgy válaszolt, hogy soha nem váltott szolgáltatót, vagy nem tudta, hogy ez lehetséges, vagy nem emlékezett, hogy váltott-e. Még nagyobb volt az ilyen típusú válaszok aránya (72 százalék) a tarifaváltásnál (CMA [2016] 22. o.).

A texasi kiskereskedelmi árampiac elemzése azt mutatta (*Hortaçsu és szerzőtársai* [2017]), hogy a piacnyitás utáni negyedik évben, annak ellenére, hogy a versenytársak alacsonyabb árakat kínáltak, a fogyasztók 60 százaléka az inkumbensnél maradt. Ennek indokát elsősorban a „márkához” való ragaszkodásban, illetve az ajánlatok mellőzésében, figyelmen kívül hagyásában találták meg. A nem váltók társadalmi összetételét vizsgálva megállapították, hogy ezek a hatások az alacsonyabb jövedelmű, alacsonyabb képzettségű és idősebb lakosú körzetekben erősebbek. A brit vízszolgáltatásban történő fogyasztói inerciának az elemzése is kimutatta a szomszédsági viszonyok fontosságát az információátadás szempontjából (*Ornaghi–Tonin* [2018]). Itt az inkumbens szolgáltató az egész körzetre kiterjedő tarifaváltással kapcsolatos információkat osztott meg, hirdetési kampánnyal és többszöri figyelemztetéssel próbálta a váltást elérni. Ennek ellenére a fogyasztók kétharmada nem élt a kedvezőbb csomag választásával, nagy hányaduk az alacsonyabb jövedelmű, alacsonyabb végzettségű lakosok által lakott körzetekben élt.

Miközben az empirikus vizsgálatok a fenti megállapításokig jutnak, az elméleti irodalom egyre bővül, és a figyelemről/figyelmetlenségről, az információfeldolgozás különböző változatairól, az információk mellőzéséről vagy félreértelmezéséről számos – részletet feltáró modell, egyben összegző – tanulmány jelenik meg (*Kőszegi–Szeidl* [2013], *Gabaix* [2018], *Handel–Schwartzstein* [2018]), várhatóan megalapozva a további empirikus kutatásokat.

MEGOLDÁSI JAVASLATOK

A fogyasztói aktivitással összefüggő problémákra született válaszok általában a fogyasztók bevonására, döntési lehetőségeinek megismertetésére törekcsenek. Azt, hogy erre milyen eszköz, intézményi keret áll rendelkezésre, vagy kerül létrehozásra,

azt az adott szabályozási környezet határozza meg. A hálózatos közszolgáltatások szabályozási rendszereit a politikától való távolság szerint is osztályozhatjuk. Itt nem a politika szabályozást befolyásolni kívánó hajlamára gondolunk, hanem arra, hogy a szabályozást mennyire tekintik politikai folyamatnak, azaz olyanak, amely az érdekelt és az ellenérdekelt felek közötti alkudozásokban és megállapodásokban ölt testet, vagy pedig egy szűk kör szakértelmére épülő technokrata lépéssorozatnak, amelyben a feleknek legfeljebb konzultációs lehetőségük van, véleményt mondhatnak. A ténylegesen működő szabályozási rendszerek feltehetően a két véglet között helyezkednek el, az első változathoz az Egyesült Államok a másodikhoz az Egyesült Királyság áll inkább közelebb (*Valentiny* [1999]). A két alaptípus is változott az idők folyamán, konvergencia figyelhető meg. Az Egyesült Államokban a fogyasztói szervezetek, fogyasztói érdekképviseletek – akár az állami által létrehozott vagy önkéntes alakulatok – a szembenállásra épülő döntéshozatal szerves részei, működésükhöz sok esetben állami finanszírozást is kapnak. A brit rendszerben megváltozott a fogyasztók reprezentációja, a fogyasztói szervezetek képviselői ma már közvetlenül a döntéshozó testületekben is helyet kapnak.

Az elmúlt két évtizedben megerősödött az a folyamat, amelynek során a fogyasztók egyre inkább elköteleződnek, aktivitásukat fokozzák, a fogyasztói szervezetek pedig részt vesznek a döntéshozatalban. Az, hogy a „fogyasztók bevonása” ennyire népszerű kifejezés lett, részben a szabályozás problémáival köthető össze. A szolgáltatók és a szabályozók közötti egyezkedés, „játék” és információszerzés egyre bonyolultabbá és költségesebbé vált, sokszor a szabályozók fordultak a fogyasztókhoz, segítséget remélve. A szabályozók abban az esetben is igényelhetik legitimációjuk megerősítését, ha fontos döntéseket (például áremelést, az ágazat jelentős beruházásainak elfogadtatását) kell hozniuk. A fogyasztói részvétellel összefüggő mozgalmak gyakran túlmutatnak egy-egy ágazat kérdéskörén (energia és környezetvédelem), inkább az állampolgári részvétel körébe tartoznak – például a különböző generációk érdekeinek érvényesítése kérdésében. A szabályozás eddigi működési módjával való elégedetlenség következtében sokszor a szabályozói hatáskörök elvonásaként értelmezik a fogyasztók bevonását, beleértve a tárgyalással kialakított megállapodásokat is, amelyeket a fogyasztói szervezetek ellenőrizhetnek (*Heims–Lodge* [2016]).

A brit szabályozószervezetek dokumentumait elemezve *Littlechild* [2015] bemutatta, hogy részben a felmerülő problémák, részben a viselkedési közgazdaságtan térnyerése következtében, egyes fogalmak miként váltak egyre népszerűbbé. Áttekintette a bizalom (*trust*), a gyenge fogyasztói válasz (*weak consumer response*), a váltás (*switching*) és a fogyasztók bevonása, részvétele (*customer engagement*) fogalmak használatának gyakoriságát. Például az utóbbi fogalom a brit energiaszabályozó dokumentumában fordult elő először nagyobb számban (2008-ban 49 említés), 2011-ben már ugyanitt egyetlen dokumentumban 76-szor fordult elő, majd a CMA-val közös 2014-es dokumentumban 94-szer, végül a CMA is átvette, és 2015-ben két dokumentumában is nagy számban használta (288-szor, illetve 167-szer) (*Littlechild* [2015] 624. o.).

Ezek után nem volt meglepő, hogy a CMA vezetője, Alex Chisholm a Centre for Competition & Regulatory Policy – 2016-ban tartott – londoni kerekasztal-konfe-

renciáján a fogyasztók bevonását választotta előadása témájává. Elmondta, hogy a brit versenyhatóság a korábban kialakított beavatkozási területek szerint veszi számba a hatóság által szükségesnek tartott lépéseket. A fő cél az „alvó” fogyasztók felébresztése. A fogyasztók ajánlatokhoz való hozzáférést (*access*), az ajánlatok fogyasztók általi értékelését (*assess*) és a fogyasztók cselekvését (*act*) egyaránt javítani kívánják. Ezek közül az információhoz jutást, az információfeldolgozását (összehasonlító honlapok) és a váltás megkönnyítését emelte ki (*Chisholm* [2016]).

A fogyasztói részvétel növelésének kockázatai is vannak, a szabályozó foglyul ejtésének problémájával ebben az esetben is számolni kell. Egyes, jól reprezentált csoportok mások rovására erőteljesebben határozhatják meg a folyamatokat. Ha következtelenné válik a szabályozó, mert a fogyasztói preferenciák változnak, és emiatt meggyengülnek a szabályozószervezetek, akkor a szolgáltatók könnyen visszaélhetnek információs előnyükkel. A fogyasztók túlzott bevonása pedig tápot adhat a populizmusnak is (árcsökkenés). A fogyasztói részvétel növelésének azonban nemcsak a kevéssé vagy egyáltalán nem aktív, alvó fogyasztók oldaláról merülnek fel nehézségei, hanem az aktívak részéről is. Egyes szolgáltatások területén – ilyen például az áramszolgáltatás, ahol a fogyasztók egy része már nem pusztán vásárló, hanem eladó is szeretne lenni – a törvényi feltétel, a megfelelő szabályozói környezet gyakran hiányzik.

A villamosenergia-rendszerek átalakulása, sok helyütt a centralizált, nagy vertikális szervezetek felbomlása, decentralizált rendszerek kiépülése, a rendszerek összekapcsolódásának, a szállítási kapcsolatoknak a megerősítése, együtt járt a digitalizáció növekedésével, intelligens rendszerek kialakulásával. A kiskereskedelmi fogyasztók valós idejű információkhoz juthatnak hozzá, és keresletüket eszerint szabályozhatják. A technológiai fejlődés a megújuló erőforrásokból történő áramtermelést egyre hatékonyabbá tette, és a villamosenergia-tárolásban is olyan fejlesztések következtek be, hogy ma már a háztartások képesek mindkét tevékenységet ellátni.

A jogrendszer és a szabályozás azonban lassan követi a technológiai előrelépéseket, ez ebben az esetben is így történik. A villamosenergia-rendszerekből áramot vételező, de abba áramot visszatáplálni is képes fogyasztóknak még csak a szakzsargonban van elnevezése (*producer + consumer = prosumer*), a jogi helyzetük tisztázatlan. Kérdés, hogy egy magánszemély mikor válik termelővé, és vajon ekkor elveszti-e a fogyasztóvédelmi törvények adta védeltséget, üzleti ügyfélle válik-e. Az uniós irányelvek eddig nem tartalmaztak ilyen esetnek megfelelő kategóriát, csak a tervezett változtatások között foglalkoznak ezzel a kérdéssel. „Aktívnak” nevezhető az a vevő, aki azon túl, hogy fogyaszt, tárol vagy elad áramot, azt a saját ingatlanán meg is termeli, és esetleg részt vesz keresletszabályozó vagy energiahatékonyságot növelő egyesülésben, feltéve, hogy ez nem az elsődleges kereskedelmi vagy szakmai tevékenysége (*Cseres* [2018] 237. o.).

AZ EU fogyasztóvédelmi szabályait az energiapiacra alkotott uniós irányelvek kiegészítik (*Decker* [2017]). A villamos energiára vonatkozó legújabb irányelv-tervezet a belső energiapiac hatékonyságának növelése, valamint az energiaunió létrehozása érdekében a fogyasztókat helyezi a középpontba. A javaslat III. része

foglalkozik a tudatos fogyasztói magatartás kialakításával és a fogyasztóvédelemmel (EB [2017]). A javaslat az energiaszegénységgel, a kiszolgáltatott fogyasztókkal és a szolgáltatóváltással összefüggő lépéseket is meghatároz, de a hangsúlyt az aktív fogyasztókra helyezi. A fogyasztók eszerint a spot piacokra is köthetnek szerződést, hozzá kell férniük legalább egy minősített ajánlat-összehasonlító szolgáltatáshoz, megfelelő részletezettségű számlainformációval kell rendelkezniük, intelligens fogyasztásmérőt igényelhetnek, felhasználóoldali válaszokat adhatnak, beszerzési és helyi energiaközösségekben vehetnek részt (EB [2017] 72–87. o.). A hazai gyakorlatot ismerve, ezek a javaslatok egy nagyon távoli jövőt felidézőnek tűnnek, más európai országokban is hasonló lehet a vélekedés, de az Egyesült Államok tagállamainak jó részében már ez a napi gyakorlat (*Crampes–Waddams* [2017]).

BRIT ÉS AMERIKAI MEGOLDÁSI KÍSÉRLETEK ÉS A POLITIKAI BEFOLYÁS⁵

Nagy-Britannia

A teljes piacnyitást (2000) követő időszakban a brit kiskereskedelmi energiapiacra is megindult a verseny, egyre több kiskereskedő lépett a piacra, és nőtt a szolgáltatóváltások száma is. A 2000-ben elfogadott, az áram- és gázszolgáltatásról szóló törvény (*Utilities Act*) átrendezte az energiaszabályozás intézményrendszerét. A szabályozószervezet (*Office of Gas and Electricity Markets, Ofgem*) addigi egyszemélyi vezetési formáját megszüntette, és a főigazgató hatókörét egy új testületre ruházta át (*Gas and Electricity Markets Authority, GEMA*), továbbá létrehozott egy áram- és gázipari fogyasztói tanácsadó testületet (*Gas and Electricity Consumer Council*).⁶ A szabályozószervezet vezetőségének összetétele is megváltozott, korábban közgazdászok voltak a vezetésben, ezután köztisztviselőket, pénzügyi elemzőket, tőzsdeszakértőket neveztek ki.

A gazdasági társaságokról szóló törvényt (*Enterprise Act, 2002*) is hozzáillesztették a változó szemléletmódhoz. A piacvizsgálatoknál például ez a törvény fogalmazta meg a vizsgálatok kiindulópontját. A korábbi törvények a nehezen értelmezhető közérdekre való hivatkozást 2002-ben felcserélték a versenyhatást vizsgáló tesztre, ezáltal is remélve, hogy a politika befolyásolási lehetősége csökkenni fog.

Az Ofgem 2002-ben a piacon kialakult versenyre hivatkozva megszüntette a kiskereskedelmi árszabályozást. A helyzetet jól jellemzi, hogy – a döntést indokolva – megemlégtették: 15 millió fogyasztó váltott szolgáltatót, aminél csak az autóbiztosítás

⁵ Ennek a fejezetnek a megírásakor az események követésében nagymértékben támaszkodtunk Stephen Littlechild két írására (*Littlechild* [2015], [2018])

⁶ Később a nevét *Energywatchra* változtatták, majd 2008-ban más szabályozott ágazatokra is kiterjesztve a tevékenységét *Consumer Focus* néven folytatta. A nevét 2013-ban *Consumer Futuresre* változtatták, majd 2014-ben beolvasztották a hét évtizede működő *Citizen Advice* hivatali hálózatba. Működésüket mindvégig állami támogatás fedezte.

területe mutat magasabb váltási arányt. A jövedelmi helyzet szerint nincs különbség a váltók között és a váltók, 90 százaléka könnyűnek vagy nagyon könnyűnek minősítette a váltási procedúrát. A privatizáció kezdete (a nyolcvanas évek második fele) óta a gázárak 37 százalékkal csökkentek, a villamosenergia-árak pedig 28 százalékkal, így a fogyasztók további védelmét a versenyszabályozás, a fogyasztóvédelem általános szabályai és a szolgáltatói engedélyek felügyelete együttesen fogja biztosítani. Mivel a gázfogyasztók 70 százaléka és az áramfogyasztók 50 százaléka már nem a szabályozott ár szerint vételezi az energiát, ezért az árszabályozás megszüntethető (*Ofgem* [2002]).

Az árszabályozás megszüntetését követően az Ofgem elsősorban a váltás további könnyítésére, a számlázás és az információhoz jutás problémáira koncentrált, és az Energywatchcsal való együttműködést szorgalmazta. Az Energywatch egyre több problémát tárt fel, és élve a társasági törvény adta lehetőséggel, jelentős érdeksérelmet megállapítva panasszal élt az Ofgemnél.⁷ A kiszolgáltatót fogyasztók problémáin kívül felvetették, hogy a számlák érthetlensége és a számlázási folyamat anomáliái miatt beálló bizalomcsökkenés az energiahatékonyság és a szolgáltatóváltás növelése céljának is ellentmond. Az Ofgem válaszában arra hivatkozott, hogy a fogyasztók túlnyomó többsége számára a verseny piac jól működik, egy kisebbségnél valóban vannak problémák, ezt különböző lépésekkel, például energia-ombudsmani poszt létrehozásával kívánták orvosolni (*Faulk* [2015]).

Időközben az árak mozgása is változott, 2005–2007 között az energiaárak 50 százalékkal emelkedtek, 2008-ra is 40 százalékos emelkedést jósoltak. Az Ofgem a 2007 nyarán közzétett kiskereskedelmi jelentésében megállapította, hogy a váltások száma az elmúlt négy éves periódusban 2007-ben lett a legmagasabb, a piac jól működik (*Ofgem* [2007]). Az Energywatch ennek ellenére a versenyhatóságok közbelépését kérte, a Lordok Házában a szabályozóhatóságok működését vizsgáló különbizottság is napirendre tűzte a kérdést, majd a miniszterelnök 2008 januárjában válságtanácskozást tartott az Ofgem vezetőivel. Ezt követően a parlament alsó házában is bizottság alakult az energiaárak és az energiaszegénység kérdéseinek vizsgálatára (*House of Commons* [2008]). A miniszterelnöki találkozó után egy hónappal az Ofgem bejelentette, hogy maga is vizsgálatot indít a kiskereskedelmi piac alakulásáról.

A 2008 nyarára elkészült jelentésében az alsóházi bizottság számba vette az ár-emelkedés okait, ebben első helyen az energiahordozók ár-emelkedése állt, de fontos szerepet játszott a környezetvédelmi előírások szigorodása miatti költségemelkedés (megújuló kötelező vásárlása és a szén-dioxid-kvóta bevezetése). Rögzítették, hogy az ár-emelkedések – részben hasonló okok miatt – egész Európára jellemzők, de a nagyon eltérő piacszerkezet és a piacnyitás eltérő szintje miatt az árak nehezen összehasonlíthatók. 2008 őszére az Ofgem elemzése is elkészült. Nem találták jelét túlzott profitnak (nehéz lett volna mérni), és a versenyt is hatékonynak minősítették, bár elismerték, hogy nem mindenhol tudott érvényesülni. Problémát észleltek a szolgáltatók árazási gyakorlatában, mert azok az ellátási területükön belül

⁷ Az Enterprise Act alapján az erre feljogosított fogyasztói szervezet a fogyasztók érdekeit jelentős mértékben sértő esetben „szuperpanasszal” (*super-complaint*) élhet.

és kívül különbözőképpen áraztak, és az Ofgem gyanúja szerint ez nem felelt meg a költségkülönbségeknek. Ezt a verseny hiánya bizonyítékként tekintették, holott épp annyira a verseny melletti érvként is említhető lenne. Az Ofgem megoldásként a diszkrimináció tiltását vetette fel.

A brit közgazdászok jelentős része az erről tartott konzultáció során erőteljesen tiltakozott ez ellen. A GEMA közgazdász professzora, George Yarrow ki is lépett a testületből. Sir John Vickers, az OFT korábbi elnöke rossz beavatkozásnak minősítette, ahogy Catherine Waddams Price a brit versenyhatóság (*Competition Commission*) akkori tagja is úgy nyilatkozott, hogy a diszkrimináció tiltásának a hatása az lesz, hogy az inkumbensek piaci részesedése nőni fog és az ex ante szabályozásra ismét szükség lesz (*Vickers* [2009], *Waddams Price* [2009]).

Az Ofgem által követett iránnyal az energia- és klímaügyi miniszter, Ed Miliband, egyetértett, maga is az intervenció híve volt, a fontos kérdéseket nem a piacnak kell eldöntenie. Az Ofgem vezetése által megfogalmazott gondolat, hogy a verseny előnyeit nem csak azok kell, hogy élvezzék, akik benne aktívan részt vesznek (azaz, akik meghozzák a döntést és szolgáltatót váltanak), hanem minden piaci szereplő, népszerű lett (*Littlechild* [2015] 605–607. o.). Az új koncepció megerősödését jelezte a GEMA új tagjainak a kinevezése is, kettő közülük az Ofgemet korábban támadó fogyasztói szervezettől került be, egy további új tag pedig környezetvédelmi mérnök volt. A közgazdász professzori helyet nem töltötték be, közel három évig. A diszkrimináció tiltásáról szóló döntést meghozták, és tanulmányozni kezdték a viselkedési közgazdaságtan eredményeit.

A 2010-es kormányváltást⁸ követően – a gazdasági szabályozás elveit újragondolva – a kormány stratégiai elképzeléseinek érvényesítését helyzeték az előtérbe. Ennek része volt az erőteljes szabályozás, a piaci hatalommal való visszaéléssel szembeni zéró tolerancia. Ennek felelt meg az Ofgem 2011-es kiskereskedelmi piaci felmérése. Megállapították, hogy az árajánlatok komplexitásának növekedése, az ajánlatok elburjánzása zavart okozott a piacon, és csökkentette a fogyasztók aktivitását. Ennek megoldásaként az Ofgem a tarifaváltozatok csökkentését javasolta, úgy, hogy fizetési módokként csak egy ajánlatot lehessen megadni az alapszolgáltatás (*standard evergreen product*) keretében, amelyhez havidíjat rendelnek, így közvetlenül összehasonlíthatóvá válik (*Ofgem* [2011] 48–50. o.).

A javaslatokat a miniszterrel is egyeztetették, támogatták a fogyasztói egyesületek és a kisvállalatok, később a miniszter további javaslatokat vetett fel, és közvetlenül tárgyalt a szolgáltatókkal. Végül 2012 végén a miniszterelnök is, az addigi tárgyalók meglepetésére, hozzászólt, és a parlamentben kifejtette, hogy a szolgáltatóknak a fogyasztókat a legalacsonyabb piaci tarifával kellene terhelniük (*BBC* [2012]). A politikusok további javaslatokkal is éltek, az energiaár befagyasztástól (Ed Miliband) az energiavállalatokra kivetett egyszeri adóig (John Major). Majd felvetődött, hogy esetleg a miniszterelnöki iroda megfontolja egy állami ár-összehasonlító honlap létesíté-

⁸ A munkáspárt 1997–2010 között, a koalíciós kormány (konzervatív/liberális demokrata) 2010–2015 között vezette, a konzervatív kormány 2015-től vezeti az országot.

sét (*Littlechild* [2015] 615. o.). Az intézkedések hatására a tarifakülönbségek csökkentek, de az árak emelkedtek. Az éves váltások 2008-as 20 százalékos arányáról 2013-ra 10 százalékra csökkent. 2012-ben az Ofgem bevezette az egyszerűsített tarifarendszert, szolgáltatóként négy ajánlat volt tehető, a legtöbb kedvezményt betiltotta.

A frissen alakult új versenyhatóság, a korábbiak összevonásából született Competition & Market Authority 2014-től az Ofgemmel együtt átfogó vizsgálatot kezdett az energiapiac helyzetéről. A diagnózis nagyjából megegyezett a korábbiakkal, a viselkedési közgazdaságtan eredményeit is felhasználva a gyenge fogyasztói válaszok okait elemezték, és a javasolt változtatások a fogyasztók aktívabbá tételéről szóltak. A kormányzat célkitűzése is ez volt, nem egyszerűen egy versenyzőibb piacot szerettek volna látni, hanem egy meghatározott módon versenyzőit, amelyen jobban informált és aktívabb fogyasztók vannak. Ezzel – *Littlechild* [2015] szerint – visszatért a közérdek a hatósági munkába, bár a társasági törvényt nem módosították.

2015-ben konzervatív kormány alakult, és ez hangsúlyeltolódást is jelentett a folyó vizsgálatokban. A versenyhatóságra vonatkozó, a kormány által kiadott iránymutatások 2013 és 2015 között módosultak. Míg az előbbiben a fogyasztói viselkedést állították a CMA-vizsgálatok középpontjába (*Steer* [2013] 10. o.), addig az utóbbiban a versenynek a fogyasztói választást és innovációt erősítő oldalát emelték ki (*Steer* [2015] 9. o.). A CMA energiapiaci vizsgálata a kiskereskedelmi piacon több versenykorlátozó jelenséget is feltárt, többek között az Ofgem által alkalmazott diszkriminációtiltást, a négytarifa-szabályt, az azt kísérő kedvezményes ajánlatok tiltását és ezek feloldását javasolta (*CMA* [2016] 41–42. o.).

A következő választásnak (2017) is kiemelt témája volt a magas energiaár, a miniszterelnök ígérete szerint ezt is meg kívánták szüntetni. A választások után a miniszter sürgette az Ofgemet, hogy avatkozzon be a piac nem megfelelő működése miatt. Az Ofgem válaszában a CMA-ajánlások fokozatos bevezetésére hivatkozott, amelyek a fentiekén kívül a három éve nem váltók adatbázisának kialakítását, a nehezebben váltó, előre fizetős mérőórával rendelkezők számára ársapka bevezetését is tartalmazták. Az ársapka ötletének megjelenése után ennek a kiterjesztéséről kezdődött meg a vita. A Parlament 2018 nyarán elfogadott új törvénye [*Domestic Gas and Electricity (Tariff Cap) Act*] lehetővé tette, egyben kötelezte is az Ofgemet az ársapka bevezetésére, amire 11 millió fogyasztót érintően 2019. január elsején sor is került (*Ofgem* [2018]).

Egyesült Államok

Az Egyesült Államokban a hálózatos szolgáltatásokban a hetvenes évek vége óta tartó dereguláció, pianytás a GDP 1975-ös 12 százalékaról 3 százalékra vitte le 2006-ra a szabályozottan működő ágazatok részarányát (*Crandall* [2008] 4–5. o.). A villamosenergia-iparban a piacnyitási folyamat ma is tart. A Kongresszus által 1978-ban hozott, ezt elindítani szándékozott első törvény (*Public Utility Regulatory Policies Act, PURPA*), az iparágra jellemző vertikális monopóliumokat arra kötelezte, hogy az arra feljogosított termelőktől (biomassza, kisebb vízi erőművek) is meg

kell vásárolniuk az áramot, ezzel precedenst teremtve a hálózathoz való szabad hozzáférésre. A későbbi törvények, illetve a szövetségi energiaszabályozó szervezet (*Federal Energy Regulatory Commission, FERC*) rendeletei elsősorban a hozzáférést, a nagykereskedelmi piacot, a szerkezeti átalakulást, a korszerű technológiáknak való megfelelést szabályozták. A kiskereskedelmi piacok szabályozása a tagállami hatóságok feladata volt (*O'Connor* [2017]).

Azokban a tagállamokban, amelyeknek árszínvonala relatíve magas volt, hamar megkezdődött a kiskereskedelmi piac átalakulása. A tagállamoknak a fele tervezte a kiskereskedelmi piac megnyitását, de jelentős mértékben visszavetette azonban ezt a folyamatot, hogy az élenjáró állam, Kalifornia, egy kivételesen rosszul tervezett és rosszul kivitelezett piaci reformot indított el, ami gyorsan energiaválságba torkolt, s 2001–2003 között a kormányzó szükségállapotot rendelt el. Az összes létező hibát elkövették, a korlátozott termelőkapacitások mellett, a kapcsolódó szolgáltatói területekhez sem volt kellő kapacitású átviteli hálózat, a nagy termelőknek jelentős piaci erejük volt, a szabályozók rosszul döntöttek, és a kialakított piacszerkezet sem volt megfelelő. A legfőbb szabályozói hibának az bizonyult, hogy a nagykereskedelmi piac nyitottsága mellett fenntartották a kiskereskedelmi piac árszabályozását (*Joskow* [2001], *Sweeney* [2002], *Weare* [2003]).

A 14 tagállamba bevezetett teljes piacnyitás ma is működik, közülük 13 a keleti országrészben van, Texas a 14. Együttesen az ország villamosenergia-fogyasztásának harmadát adják. A Texason kívüli 13 államban az inkumbenst kötelezték azoknak a fogyasztóknak a kiszolgálására, akik nem választottak egy másik, versenyző kiskereskedelmi szolgáltatót. Ennek az alapértelmezett (*default*) szolgáltatásnak az ára nem tartalmazhat profitot, a nagykereskedelmi árat kell tükröznie. Az inkumbensnek mérési, számlázási, beszedési szolgáltatást kell biztosítania a versenyző kiskereskedelmi vállalkozásoknak. A korábbi vertikális monopóliumokból a termelés leválasztása után a kiskereskedelmi részlegek is leváltak, vagy külön szerveződtek, így csak a valóban természetes monopóliumnak tekintett szállítóhálózat és a helyi elosztóhálózat maradt a kezükben, azaz „csak vezetékes” (*wire only*) vállalattá váltak. Texast tekintik a legsikeresebb kiskereskedelmi piacnak, abban különbözik a többitől, hogy nincs alapértelmezett szolgáltatási mód (*Littlechild* [2018]).

Az arra jogosult háztartások fogyasztásának fele az új, versenyző szolgáltatóktól érkezik. A fogyasztók azon része, akik az önkormányzat által szervezett formában vagy mezőgazdasági szövetkezetek által vásárolva veszik az áramot, nem számítanak a feljogosítottak közé, természetesen ezeknek az „aggregált” formában vásárlóknak a tárgyalási pozíciója erősebb. A tárgyalásos forma, a megegyezés elérése az összes fogyasztási módra jellemző. A legtöbb vita az alapértelmezett szolgáltatáshoz beszerzendő energia és az árazási módok körül alakul ki. Az inkumbens szolgáltató által benyújtott beszerzési tervet a versenyző kiskereskedők és a fogyasztói csoportok egyaránt véleményezik, és tárgyalásokat kezdenek róla. Ha sikerül megállapodniuk, akkor a megállapodást a szabályozóval el kell fogadtatni. Ha nem sikerül megállapodásra jutni, akkor a szabályozó feladata a szükséges paraméterek (beszerzési forrás, gyakoriság, időtartam stb.) meghatározása.

Az 1998–2007 közötti időszakot átmeneti időszaknak, a versenyre való felkészülés időszakának tekintették, ezalatt különböző átmeneti megoldások születtek. Az ezt követő évtizedet a monopolpiac és a versenypiac tagállamok közötti együttélése jellemezte. Részben a pénzügyi válság utóhatásaként a villamosenergia-fogyasztás ebben a periódusban alig növekedett. A versenyző kiskereskedők által a háztartásoknak szolgáltatott energia aránya a 2003-as 6 százalékról 2007-re 20 százalékra, 2013-ra pedig 50 százalékra emelkedett, azóta nem igen változott. A kiskereskedelmi versenyt bevezető államokban a háztartási fogyasztás átlagára 2008 és 2016 között 1 százalék alatti mértékben, míg a többiben 18 százalékkal nőtt.

A tagállamok különböző lehetőségei és eltérő szabályozási környezete miatt ezt az adatot is körültekintően kell értékelni. Azok a tagállamok, ahol a piac monopolisztikus, éppen a relatíve alacsonyabb árszintjük miatt nem tettek lépéseket a kiskereskedelmi versenypiac megteremtésére, ezért az áremelkedésekre máshogy reagáltak. A versenypiacokon viszont a verseny feltehetően segítette kompenzálni a másutt is jelentkező áremelési hatásokat. A versenypiacok sem egyformák, vannak tagállamok, ahol az önkormányzati vagy egyéb „aggregátor” szereplők aránya magas, sok helyen a kiskereskedelmi szolgáltatók kínálatában nagy szerep jut a megújuló energiáknak, ami magasabb árakat eredményez. Az alapértelmezett energiacsomaghoz képest a versenyár alakulhat alacsonyabban, de magasabban is, ez a tarifacsomagok jellegetől (fix áras, havi, negyedéves, éves árkövető stb.) is függ.

A versenypiacú tagállamok szabályozószervezetei két tagállamban avatkoztak be közvetlenül a kiskereskedelmi árak alakulásába, Connecticutban egy váratlan áremelkedés hatására betiltották a változó díjú tarifacsomagot, a szabályozó azóta kérelmezte a törvényhozó testülettől ennek a korlátozásnak az eltörlését. New York államban a szabályozó döntési jogosultsága nagyobb, és az ottani szabályozói lépések állandó viták tárgyai. New York állam a kiskereskedelmi verseny első és legerőteljesebb támogatói között volt. Az alapértelmezett tarifacsomag árát azonban a többiektől eltérően havonta, utólag állapítják meg. A szabályozó (*New York Public Service Commission*) többször is kifejezte aggodalmát a verseny jellegét illetően, és pontosabban meg akarta határozni a szolgáltatók kívánt magatartását. 2014-ben a versenyző szolgáltatókat arra kötelezték, hogy csak az alapértelmezett tarifa alatti áron nyújthatnak szolgáltatást az alacsony jövedelmű fogyasztóknak. Ezt a kötelezést 2016-ban kiterjesztették az összes háztartási fogyasztóra. A rendelkezések bevezetése azonban akadályokba ütközött, a szolgáltatók bíróságokon támadták meg a rendeleteket, amelyek feletti vita 2018-ban sem dőlt el. (*Littlechild* [2018] 56–81. o.).

ÖSSZEGZÉS

A hálózatos közszolgáltatások piacnyitása akkor válhat teljeskörűvé, ha a kiskereskedelmi piacokon is szabadon választhat a fogyasztó, és verseny alakul ki a szolgáltatók között. A kiskereskedelmi piacokon tapasztalható fogyasztói magatartás azonban megerősítette, hogy a fogyasztók gyakran a várttal ellentétesen, nem racionálisan

cselekszenek. Ennek a magatartásnak a vizsgálatára az elmúlt évtizedben egyre gyakrabban használták fel a viselkedési közgazdaságtan eredményeit, és erre alapozva egyre több esetben döntöttek a szabályozók a beavatkozás mellett. A beavatkozás várható népszerűsége a politikai döntéshozók aktivitását is megnövelte. A beavatkozások gyakori kudarcja azonban mérlegelésre készítette mind a döntéshozókat, mind az elemzőket. A viselkedési közgazdaságtannal foglalkozó szabályozói áttekintések a felhasználásból származó potenciális előnyöket és hátrányokat egyaránt hangsúlyozták (*OFT* [2010], *Meza és szerzőtársai* [2008]). Felhívták a figyelmet a beavatkozások előtti kísérletek fontosságára, hiszen gyűltek a tapasztalatok a nem működőképes beavatkozásokról vagy a várttal ellentétes, negatív hatásokról. Annak a megfontolására is sort kell keríteni, hogy vajon a fogyasztói magatartást milyen mértékig kell és szabad befolyásolni. A nem aktívak, az „alvók” egy részénél erős motívum lehet, hogy nem szeretik, ha zavarják őket. Nem ismert még a válasz arra kérdésre, hogy milyen mértékű aktivitás mellett tekinthetők a megnyitott piacok versenyzőinek.

IRODALOM

- ACER/CEER [2016]: Annual Report on the Results of Monitoring the Internal Electricity and Gas Markets in 2015. Retail Markets. November. https://www.acer.europa.eu/Official_documents/Acts_of_the_Agency/Publication/ACER%20Market%20Monitoring%20Report%202015%20-%20ELECTRICITY%20AND%20GAS%20RETAIL%20MARKETS.pdf.
- BBC [2012]: David Cameron stands by 'lowest' energy tariff vow. BBC News, október 18. <https://www.bbc.com/news/uk-19986929>.
- BERGGREN, NIKLAS [2012]: Time for Behavioral Political Economy? An Analysis of Articles in Behavioral Economics. *Review of Austrian Economics*, Vol. 25. No. 3. 199–221. o. <http://dx.doi.org/10.1007/s11138-011-0159-z>.
- CAMBELL, JOHN Y. [2016]: Restoring Rational Choice: The Challenge of Consumer Financial Regulation. *American Economic Review*, Vol. 106. No. 5. 1–30. o. <https://doi.org/10.1257/aer.p20161127>.
- CAMERER, COLIN F.–ISSACHAROFF, SAMUEL–LOEWENSTEIN, GEORGE F.–O'DONOGHUE, TED–RABIN, MATTHEW [2003]: Regulation for Conservatives: Behavioral Economics and the Case for „Asymmetric Paternalism”. *University of Pennsylvania Law Review*, Vol. 151. No. 3. 1211–1254. o. <https://www.its.caltech.edu/~camerer/paternPLR.pdf>.
- CHISHOLM, ALEX [2016]: Alex Chisholm on consumer engagement in a digital world. CCRP Competition Policy Roundtable, London. <https://www.gov.uk/government/speeches/alex-chisholm-on-consumer-engagement-in-a-digital-world>.
- CMA [2016]: Energy market investigation. Summary of final report. Competition & Market Authority, https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/531157/Energy-final-report-summary.pdf.
- COOPER, JAMES C.–KOVACIC, WILLIAM E. [2012]: Behavioral economics: implications for regulatory behavior. *Journal of Regulatory Economics*, Vol. 41. No. 1. 41–58. o. <http://dx.doi.org/10.1007/s11149-011-9180-1>.

- CRAMPES, CLAUDE–WADDAMS, CATHERINE [2017]: Empowering electricity consumers in retail and wholesale markets. CERRE, Brüsszel, https://www.cerre.eu/sites/cerre/files/170309_CERRE_EnergyConsumers_Final.pdf.
- CRANDALL, ROBERT W.[2008]: Extending Deregulation Make the U.S. Economy More Efficient. The Brookings Institution, Opportunity 08. https://www.brookings.edu/wp-content/uploads/2016/06/PB_Deregulation_Crandall.pdf.
- CSERES KATALIN [2013]: Együtt vagy Külön? Intézményi megoldások a fogyasztóvédelem és a versenyjog területén. Megjelent: *Valentiny Pál–Kiss Ferenc László–Nagy Csongor István* (szerk.): *Verseny és szabályozás*, 2012. MTA Közgazdaságtudományi Intézet, Budapest, 61–96. o. <http://old.mtakti.hu/file/download/vesz2012/jogervenyesites.pdf>.
- CSERES KATI [2018]: The Active Energy Consumer in EU Law. *European Journal of Risk Regulation*, Vol. 9. No. 2. 227–244. o. <https://doi.org/10.1017/err.2018.7>.
- DECKER, CHRISTOPHER [2017]: Concepts of the consumer in competition, regulatory, and consumer protection polices. *Journal of Competition Law & Economics*, Vol. 13. No. 1. 151–184. o. <https://doi.org/10.1093/joclec/nhx005>.
- EB [2017]: Javaslat az Európai Parlament és a Tanács irányelve a villamos energia belső piacára vonatkozó közös szabályokról. Európai Bizottság, Brüsszel, február 23. COM(2016) 864 final. https://eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:c7e47f46-faa4-11e6-8a35-01aa75ed71a1.0008.02/DOC_1&format=PDF.
- EC [2017a]: Second Report on the State of the Energy Union. Commission Staff Working Document. Monitoring progress towards the Energy Union objectives – key indicators. 2017 február 1. SWD(2017) 32 final. European Commission, Brüsszel https://ec.europa.eu/commission/sites/beta-political/files/swd-energy-union-key-indicators_en.pdf
- EC [2017b]: Substantive issues for review in the areas of market entry, management of scarce resources and general end-user issues. Final report. SMART 2015/0003. European Commission, <https://doi.org/10.2759/141782>.
- EU [2017]: Economic impact of competition policy enforcement on the functioning of telecoms markets in the EU. Final report. European Union, <https://doi.org/10.2763/572780>.
- EU [2018]: E-Communications and Digital Single Market. Special Eurobarometer, 462. European Union, <https://publications.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/57889a55-8fb6-11e8-8bc1-01aa75ed71a1/language-en>.
- FARRELL, JOSEPH–SHAPIRO, CARL [1988]: Dynamic Competition with Switching Costs. *The RAND Journal of Economics*, Vol. 19. No. 1. 123–137. o. www.jstor.org/stable/2555402.
- FAULK, ANDREW [2015]: Energywatch super-complaint + 10: The Lost Decade. *Consumer Experience of Energy Billing Issues 2005–2015*. Citizens Advice, 115 o. <https://www.citizensadvice.org.uk/Global/CitizensAdvice/essential%20services%20publications/Lost%20Decade%20Report%20New%20Front.pdf>.
- FOURBERG, NIKLAS [2018]: Let's Lock Them in: Collusion under Consumer Switching Costs. DICE Discussion Paper, No. 296. 58 o. http://www.dice.hhu.de/fileadmin/redaktion/Fakultaeten/Wirtschaftswissenschaftliche_Fakultaet/DICE/Discussion_Paper/296_Fourberg.pdf.
- GABAIX, XAVIER [2018]: Behavioral Inattention. NBER Working Paper Series, No. 24096. 96 o. <http://www.nber.org/papers/w24096>.
- GAMBLE, AMELIE–JULIUSSON, E. ASGEIR–GÄRLING, TOMMY [2009]: Consumer attitudes towards switching supplier in three deregulated markets. *The Journal of Socio-Economics*, Vol. 38. No. 5. 814–819. o. <https://doi.org/10.1016/j.socec.2009.05.002>.

- GANDY, KIZZY–KING, KATY–HURLE, PIPPA–BUSTIN, CHLOE–GLAZEBROOK, KATE [2016]: Poverty and decision-making. How behavioural science can improve opportunity in the UK. JRF Behavioural Insights Team, 122 o. <http://38r8om2xjhh25mw24492dir.wpengine.netdna-cdn.com/wp-content/uploads/2016/10/JRF-BIT-Poverty-and-decision-making-Final.pdf>.
- GRUBB, MICHAEL D.–OSBORNE, MATTHEW [2015]: Cellular Service Demand: Biased Beliefs, Learning and Bill Shock. *American Economic Review*, Vol. 105. No. 1. 234–271. o. <http://dx.doi.org/10.1257/aer.20120283>.
- GVH [2009]: Váltás egyes lakossági és kisvállalati pénzügyi termékek esetében. Ágazati vizsgálat. Végleges jelentés, február 5. 187 o. http://www.gvh.hu/data/cms998828/banki_%C3%A1gazati_vizgy_2009_02_09_pdf.pdf.
- HANDEL, BENJAMIN–SCHWARTZSTEIN, JOSHUA [2018]: Frictions or Mental Gaps: What's Behind the Information We (Don't) Use and When Do We Care? *Journal of Economic Perspectives*, Vol. 32. No. 1. 155–178. o. <https://doi.org/10.1257/jep.32.1.155>.
- HEIMS, EVA–LODGE, MARTIN [2016]: Customer engagement. Towards a new era in economic regulation? Megjelent: *Lodge, Martin* (szerk.): *Customer engagement in regulation*. CARR Discussion Paper, No. 82. 1–7. o. <http://www.lse.ac.uk/accounting/assets/CARR/documents/D-P/Disspaper82.pdf>.
- HORTAÇSU, ALI–MADANIZADEH, SEYED ALI–PULLER, STEVEN L. [2017]: Power to Choose? An Analysis of Consumer Inertia in the Residential Electricity Market. *American Economic Journal: Economic Policy*, Vol. 9. No. 4. pp. 192–226. o. <https://doi.org/10.1257/pol.20150235>.
- HOUSE OF COMMONS [2008]: Energy prices, fuel poverty and Ofgem. Eleventh Report of Session 2007–08. HC 293-I. House of Commons, Business and Enterprise Committee, <https://publications.parliament.uk/pa/cm200708/cmselect/cmberr/293/293i.pdf>.
- JOSKOW, PAUL L. [2001]: California's electricity crisis. NBER Working Paper, No. 8442. <https://www.nber.org/papers/w8442.pdf>.
- KALAYCI, KENAN [2015]: Price complexity and buyer confusion in markets. *Journal of Economic Behavior & Organization*, Vol. 111. 154–168. o. <https://doi.org/10.1016/j.jebo.2015.01.001>.
- KIM, SUNG-HWAN – JUNG, JINHAN [2017]: The Advent of Smartphones and Switching Costs in Mobile Communications. *International Telecommunications Policy Review*, Vol. 24. No. 3. 1–22. o. <https://ssrn.com/abstract=3050250>.
- KLEMPERER, PAUL [1987a]: Markets with Consumer Switching Costs. *Quarterly Journal of Economics*, Vol. 102. No. 2. 375–394. o. <https://doi.org/10.2307/1885068>.
- KLEMPERER, PAUL [1987b]: Competitiveness of Markets with Switching Costs. *RAND Journal of Economics*, Vol. 18. No. 1. 138–150. o. <https://doi.org/10.2307/2555540>.
- KLEMPERER, PAUL [1987c]: Entry Deterrence in Markets with Consumer Switching Costs. *Economic Journal*, Vol. 97. Supplement, 99–117. o. <https://doi.org/10.2307/3038233>.
- KLEMPERER, PAUL [2008]: Switching costs. Megjelent: *The New Palgrave Dictionary of Economics*. Palgrave Macmillan, London, 1–7. o.
- KOLTAY GÁBOR–VINCZE JÁNOS [2009]: Fogyasztói döntések a viselkedési közgazdaságtan szemszögéből. *Közgazdasági Szemle*, 56. évf. 6. sz. 495–525. o. http://epa.oszk.hu/00000/00017/00160/pdf/02koltay_vincze.pdf
- KŐSZEGI BOTOND–SZEIDL ÁDÁM [2013]: A model of focusing in economic choice. *The Quarterly Journal of Economics*, Vol. 128. No. 1. 53–104. o. <https://doi.org/10.1093/qje/qjs049>.

- LEE, STEPHANIE [2017]: Does Bundling Decrease the Probability of Switching Telecommunications Service Providers? Review of Industrial Organization, Vol. 50. No. 3. 303–322. o. <https://doi.org/10.1007/s11151-016-9532-1>.
- LINDMARK, SVEN–HORVITZ, ROBERT–FORGE, SIMON–BLACKMAN, COLIN–BOHLIN, ERIK [2018]: Fixed and Mobile Convergence in Europe. Final report. European Union. <https://doi.org/10.2759/65221>.
- LITTLECHILD, STEPHEN [2015]: The CMA energy market investigation, the well-functioning market, Ofgem, Government and behavioural economics. European Competition Journal, Vol. 11. No. 2–3. 574–636. o. <http://dx.doi.org/10.1080/17441056.2016.1153311>.
- LITTLECHILD, STEPHEN [2018]: The Regulation of Retail Competition in US Residential Electricity Markets. Report. University of Cambridge, Energy Policy Research Group, https://www.eprg.group.cam.ac.uk/wp-content/uploads/2018/03/S.-Littlechild_28-Feb-2018.pdf.
- LÓRINCZ LÁSZLÓ–NAGY PÉTER [2009]: Az áttérési költségek hatása a versenyre a távközlési piacokon. Megjelent: *Valentiny Pál–Kiss Ferenc László–Nagy Csongor István* (szerk.): Verseny és szabályozás, 2008. MTA Közgazdaságtudományi Intézet, Budapest, 170–205. o. http://old.mtakti.hu/file/download/vesz08/08_tavkozles_atteres.pdf.
- MEZA, DAVID–RLENBUSCH, BERND–REYNIERS, DIANE [2008]: Financial Capability: A Behavioural Economics Perspective. Financial Services Authority, 108 o. <https://www.fca.org.uk/publication/research/fsa-crpr69.pdf>.
- MULHOLLAND, JOSEPH P. [2007]: Summary report on the FTC behavioral economics conference. Federal Trade Commission, Bureau of Economics, 28 o. <https://www.ftc.gov/sites/default/files/documents/reports/summary-report-ftc-behavioral-economics-conference/070914mulhollandrpt.pdf>.
- MURAKÖZY BALÁZS–VALENTINY PÁL [2015]: A versenyhatósági döntések jóléti hatásának méréséről. Megjelent: *Valentiny Pál–Kiss Ferenc László–Nagy Csongor István* (szerk.): Verseny és szabályozás, 2014. MTA KRTK Közgazdaság-tudományi Intézet, Budapest, 172–194. o. <http://econ.core.hu/file/download/vesz2014/jolet.pdf>.
- O’CONNOR, PHILIP R. [2017]: Restructuring Recharged. The Superior Performance of Competitive Electricity Markets, 2008–2016. Retail Energy Supply Association, https://www.resausa.org/sites/default/files/RESA_Restructuring_Recharged_White%20Paper_0.pdf.
- OFCOM [2006]: The Consumer Experience. Research report. Ofcom. <https://webarchive.nationalarchives.gov.uk/20160704105953/http://stakeholders.ofcom.org.uk/market-data-research/market-data/consumer-experience-reports/report/>.
- OFGEM [2002]: Future regulation of domestic gas and electricity supply markets – final proposals. Ofgem factsheet, 12. május 2. https://www.ofgem.gov.uk/sites/default/files/docs/2002/02/1096-factsheet0302_15feb.pdf.
- OFGEM [2007]: Domestic Retail Market Report – June 2007. Ofgem, július 4. 56 o. <https://www.ofgem.gov.uk/ofgem-publications/38491/drmr-march-2007doc-v9-final.pdf>.
- OFGEM [2011]: The Retail Market Review – Findings and initial proposals. Ofgem, március 21. 81 o. <https://www.ofgem.gov.uk/ofgem-publications/39708/rmrfinal.pdf>.
- OFGEM [2018]: Energy price cap will give 11 million a fairer deal from 1 January. Press release, Ofgem, november 6. <https://www.ofgem.gov.uk/publications-and-updates/energy-price-cap-will-give-11-million-fairer-deal-1-january>.
- OFT [2003a]: Switching costs. Economic Discussion Paper 5. Part one: Economic models and policy implications. Office of Fair Trading. OFT655. 146 o. https://webarchive.nationalarchives.gov.uk/20140402181326/http://www.oft.gov.uk/shared_oftr/reports/comp_policy/oft655.pdf.

- OFT [2003b]: Switching costs. Economic Discussion Paper 5. Annexe A – literature review. Office of Fair Trading. OFT655. 94 o. https://webarchive.nationalarchives.gov.uk/20140402181448/http://www.oft.gov.uk/shared_oftr/oft/reports/comp_policy/oft655a-annexa.pdf.
- OFT [2010]: What does Behavioural Economics mean for Competition Policy? Office of Fair Trading. OFT1224. 40 o. https://webarchive.nationalarchives.gov.uk/20140402182927/http://www.oft.gov.uk/shared_oftr/economic_research/oft1224.pdf.
- ORNAGHI, CARMINE–TONIN, MIRCO [2018]: Water Tariffs and Consumers' Inaction. CESifo Working Paper, No. 6990. 25 o. http://www.cesifo-group.de/DocDL/cesifo1_wp6990.pdf.
- PAIZS LÁSZLÓ [2012]: Kiskereskedelmi verseny és szolgáltatóváltás a magyarországi árampiacon. Megjelent: *Valentiny Pál–Kiss Ferenc László–Nagy Csongor István* (szerk.): Verseny és szabályozás, 2011. MTA KRTK Közgazdaság-tudományi Intézet, Budapest, 327–345. o. <http://old.mtakti.hu/file/download/vesz2011/arampiac.pdf>.
- PRODUCTIVITY COMMISSION [2008]: Behavioural Economics and Public Policy: Roundtable Proceedings. Australian Government, Productivity Commission, Melbourne, 2007. augusztus 8–9. 188 o. <https://www.pc.gov.au/research/supporting/behavioural-economics/behavioural-economics.pdf>.
- SELTEN, REINHARD [1965]: Spieltheoretische Behandlung eines Oligopolmodells mit Nachfrägetragtheit, Zeitschrift für die Gesamte Staatswissenschaft. I Teil. Vol. No. 2. 301–324. o. <https://www.jstor.org/stable/40748884>. II. Teil. Vol. 121. No. 4. 667–689. o. www.jstor.org/stable/40748908.
- SICILIANI, PAOLO [2014]: Confusopoly and the fallacy of behaviouralism – A response to professors Littlechild and Hviid/Waddams Price. European Competition Journal, Vol. 10. No. 3. 419–434. o. <https://doi.org/10.5235/17441056.10.3.419>.
- SIMSHAUSER, PAUL [2018]: Price discrimination and the modes of failure in deregulated retail electricity markets. EPRG Working Paper, No. 1827. https://www.eprg.group.cam.ac.uk/wp-content/uploads/2018/09/1827_Text.pdf.
- STEER [2013]: Response to consultation on statement of strategic priorities for the CMA. Department for Business, Innovation & Skills, október 1. https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/245607/bis-13-1210-competition-regime-response-to-consultation-on-statement-of-strategic-priorities-for-the-cma.pdf.
- STEER [2015]: Government's response to the consultation on the strategic Steer to the Competition and Markets Authority. Department for Business, Innovation & Skills, https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/481040/BIS-15-659-government-response-governments-strategic-steer-to-the-competition-and-markets-authority.pdf.
- STIGLER, GEORGE. J. [1971]: Theory of Economic Regulation. Bell Journal of Economics and Management Science, Vol. 2. No. 1. 3–21. o. <https://www.jstor.org/stable/3003160>
- SWEENEY, JAMES L. [2002]: The California Electricity Crisis. Kézirat. <https://web.stanford.edu/~jsweeney/paper/California%20Electricity%20Crisis.pdf>.
- SZOLNOKI PÁLMA–TÓTH ANDRÁS ISTVÁN [2008]: Szolgáltatóváltás a magyar lakossági árampiacon 2008-ban. Megjelent: *Valentiny Pál–Kiss Ferenc László–Nagy Csongor István* (szerk.): Verseny és szabályozás, 2007. MTA Közgazdaságtudományi Intézet, Budapest, 197–227. o. http://old.mtakti.hu/file/download/vesz/verseny_09_SzolnokiPTothAI_szolgaltovaltast.pdf.

- THALER, RICHARD H.–SUSTEIN, CASS R. [2008/2011]: *Nudge – a pénzügyi válság után. Jobb döntések egészségről, pénzről és boldogságról*. Manager Kiadó, Budapest, 263 o.
- VALENTINY PÁL [1999]: A szabályozószervezetek működése a hálózatos közszolgáltatásokban. *Közgazdasági Szemle*, 46. évf. 10. sz. 873–887. o. <http://epa.oszk.hu/00000/00017/00053/pdf/valentiny.pdf>
- VALENTINY PÁL [2008]: Hogyan méri az ágazati szabályozó szervezetek hatékonyságát? *Közgazdasági Szemle*, 55. évf. 10. sz. 891–906. o. <http://epa.oszk.hu/00000/00017/00152/pdf/03.pdf>.
- VALENTINY PÁL [2009]: A liberalizálódás foka. Megjelent: *Valentiny Pál–Kiss Ferenc László–Nagy Csongor István* (szerk.): *Verseny és szabályozás*, 2008. MTA Közgazdaságtudományi Intézet, Budapest, 247–264. o. http://old.mtakti.hu/file/download/vesz08/10_liberalizalodas.pdf.
- VICKERS [2009]: Assessing undue discrimination. Response to Ofgem consultation by Professor Sir John Vickers, május 1. <https://www.ofgem.gov.uk/ofgem-publications/38352/response-prof-sir-john-vickers-2.pdf>.
- VINCZE JÁNOS [2010]: Miért és mitől védjük a fogyasztókat? Aszimmetrikus információ és/vagy korlátozott racionalitás. *Közgazdasági Szemle*, 57. évf. 9. sz. 725–752. o. http://epa.oszk.hu/00000/00017/00173/pdf/01_vincze.pdf.
- VINCZE JÁNOS [2012]: Fogyasztóvédelem a pénzügyi piacokon és a viselkedés-gazdaságtan. Megjelent: *Valentiny Pál–Kiss Ferenc László–Nagy Csongor István* (szerk.): *Verseny és szabályozás*, 2011. MTA Közgazdaságtudományi Intézet, Budapest, 239–258. o. <http://old.mtakti.hu/file/download/vesz2011/fogyasztovedelem.pdf>
- WADDAMS PRICE, CATHERINE [2009]: Addressing unfair price differentials: Response to Ofgem’s consultation from Catherine Waddams. Centre for Competition Policy, University of East Anglia. <http://competitionpolicy.ac.uk/documents/8158338/8262567/1.+response-catherine-waddams.pdf/284b63ab-2351-4059-9757-46df9a7b0a66>.
- WADDAMS PRICE, CATHERINE–ZHU, MINYAN [2016]: Empirical evidence of consumer response in regulated markets. *Journal of Competition Law & Economics*, Vol. 12. No. 1. 113–149. o. <http://dx.doi.org/10.1093/joclec/nhv041>.
- WALKER, MIKE [2017]: Behavioural economics: the lessons for regulators. *European Competition Journal*, Vol. 13. No. 1. 1–27. o. <https://doi.org/10.1080/17441056.2017.1298338>.
- WEARE, CHRISTOPHER [2003]: The California Electricity Crisis: Causes and Policy Options. Public Policy Institute Of California, https://www.ppic.org/content/pubs/report/R_103CWR.pdf.
- WEIZSÄCKER, VON C. C. [1984]: The Cost of Substitution. *Econometrica*, Vol. 52. No. 5. 1085–1116. o. <https://doi.org/10.2307/1910989>.
- YARROW, GEORGE [2014]: Heuristics and Biases in Regulatory Decision Making. Lectures & Notes on Regulation, No. 3.3. Regulatory Policy Institute, 8 o. http://www.rpieurope.org/publications/Letters_and_Notes/Yarrow_on_heuristics_and_biases_July_2014.pdf.