

FLASH EUROBAROMETER 566 Systémové požadavky

Chování spotřebitelů při transformaci energetiky

ZPRÁVA EUROBAROMETER

ČERVEN – ČERVENEC 2025

bleskový průzkum Eurobarometr 566
Chování spotřebitelů při transformaci energetiky

průzkum provedený společností Ipsos European Public Affairs na žádost Evropské komise,
Generální ředitelství pro energetiku
Průzkum koordinuje Evropská komise, Generální ředitelství pro komunikaci
(oddělení GŘ COMM „Veřejné mínění a zapojení občanů“)

Tento dokument nepředstavuje stanovisko Evropské komise. Výklady a názory v něm obsažené jsou pouze výklady a názory autorů.

Název projektu bleskový průzkum Eurobarometr 566 – Chování spotřebitelů při transformaci energetiky

Zpráva

CS

Katalogové číslo

MJ-01-25-125-EN-N

ISBN

978-92-68-32725-8

doi:10.2833/2049007

© Evropská unie, 2025

<https://europa.eu/eurobarometer>



Dokument vypracovaný Pierrem Dieumegardem pro [Eŭropo-Demokratio-Esperanto](#)

Účelem tohoto "prozatímního" dokumentu je umožnit více lidem v Evropské unii, aby se dozvěděli o dokumentech vypracovaných Evropskou unií (a financovaných z jejich daní).

Pokud nejsou k dispozici žádné překlady, jsou občané z rozpravy vyloučeni.

Tento dokument „Eurobarometer“ [existoval pouze v angličtině, ve formátu pdf](#). Z původního souboru jsme vytvořili odt-soubor, připravený softwarem Libre Office, pro strojový překlad do jiných jazyků. Výsledky jsou nyní [k dispozici ve všech úředních jazycích](#).

Je žádoucí, aby správa EU převzala překlady důležitých dokumentů. „Důležitými dokumenty“ nejsou pouze právní předpisy, ale také důležité informace potřebné ke společnému přijímání informovaných rozhodnutí.

Aby bylo možné diskutovat o naší společné budoucnosti společně a umožnit spolehlivé překlady, mezinárodní jazyk esperanto by bylo velmi užitečné, protože jeho jednoduchost, pravidelnost a přesnost.

Kontaktujte nás:

[Kontakto \(europokune.eu\)](mailto:kontakto@europokune.eu)

<https://e-d-e.org/-Kontakti-EDE>

Obsah

Úvod.....	4
Hlavní zjištění.....	6
1. Vnímání spotřebitelů a hodnocení trhu.....	8
1.1. Důvěra v trh s energií a dodavatele energie.....	8
1.2. Hodnocení energetických služeb.....	11
1.4. Oblasti ke zlepšení na trhu s energií.....	20
2. Spotřeba energie a postupy účtování.....	24
2.1. Porozumění účtům za energii.....	24
2.2. Sledování spotřeby energie.....	28
2.3. Faktory ovlivňující změny chování při spotřebě energie.....	31
3. Výběr poskytovatele a chování při změně poskytovatele.....	36
3.1. Důležité faktory při výběru dodavatele energie.....	36
3.2. Chování spotřebitelů při změně dodavatele.....	42
3.3. Důvody pro změnu dodavatele.....	45
3.4. Důvody, proč neměnit.....	48
3.5. Informační zdroje pro rozhodnutí o změně dodavatele.....	52
Připomínky.....	60
Technické specifikace.....	62
Dotazník.....	64
Příloha údajů.....	72

Úvod

Tento bleskový průzkum Eurobarometr zkoumá chování spotřebitelů v EU při transformaci energetiky. Zkoumá klíčová témata, jako je důvěra spotřebitelů v trhy a poskytovatele energie, hodnocení energetických služeb a opatření na ochranu spotřebitele. Průzkum zkoumá, jak spotřebitelé chápou účty za energii, jejich návyky při sledování spotřeby a faktory ovlivňující změny ve spotřebě energie. Rovněž se zabývá preferencemi spotřebitelů při výběru poskytovatelů energie, chováním při změně dodavatele, motivací ke změně poskytovatele a potenciálními překážkami při změně dodavatele. Kromě toho se studie zabývá informačními zdroji, které spotřebitelé používají při rozhodování o poskytovatelích energie, a oblastmi pro zlepšení na trzích s energií s cílem lépe sloužit spotřebitelům.

Jménem Evropské komise, Generálního ředitelství pro energetiku, provedla společnost Ipsos European Public Affairs rozhovor s reprezentativním vzorkem občanů EU ve věku 18 let a více ve všech 27 členských státech Evropské unie.

V období od 30. června do 15. července 2025 bylo po telefonu (pevná linka a mobilní telefony) provedeno 18 250 rozhovorů. Údaje z průzkumů jsou váženy podle známých populačních poměrů. Průměry EU-27 jsou váženy podle velikosti 18+ obyvatel každého členského státu EU. Technická poznámka o metodách použitých k provedení průzkumu je připojena jako příloha této zprávy.

Pro účely této zprávy je cílová skupina omezena na občany EU starší 18 let, kteří se podílejí na rozhodování o poskytovatelích energie ve své domácnosti (s výjimkou těch, kteří uvádějí, že cena energie je stanovena, protože je zahrnuta do jejich nájemného bez možnosti výjimky) (tj. DX1_2 se rovná „Ano“ a DX2 se nerovná „Cena energie je stanovena, protože je zahrnuta do vašeho nájemného bez možnosti výjimky“). Tito činitelé s rozhodovací pravomocí v oblasti energetiky jsou v celé zprávě označováni jako respondenti.

Poznámky

- Vzhledem ke specifické struktuře jejich trhů s energií nebyly některé otázky použitelné, a proto nebyly položeny na Kypru a Maltě.
- Je také důležité vzít v úvahu, že v některých zemích zůstávají ceny energií plně nebo částečně regulovány. Například chování při změně dodavatele v Nizozemsku, kde je trh liberalizován, se může lišit od Slovenska nebo Maďarska, kde jsou ceny energií pro domácnosti regulovány. Tento kontext má zásadní význam pro interpretaci výsledků tohoto bleskového průzkumu Eurobarometr.
- Výsledky průzkumů podléhají tolerancím výběru vzorků, což znamená, že ne všechny zjevné rozdíly mezi zeměmi a socio-demografickými skupinami mohou být statisticky významné. V textu jsou tak zvýrazněny pouze rozdíly, které jsou statisticky významné (při 5% úrovni spolehlivosti) – tj. pokud lze mít přiměřenou jistotu, že k nim pravděpodobně nedošlo náhodou.
- Výsledky tohoto bleskového průzkumu Eurobarometr jsou prezentovány jak podle jednotlivých zemí, tak z hlediska rozdíly, které jsou ilustrovány v doprovodných tabulkách.
- Procenta nemusí dosahovat až 100 %, protože jsou zaokrouhlena na nejbližší procento. Procenta odpovědí přesahují 100 %, pokud otázka umožnila respondentům vybrat více odpovědí. Vzhledem k zaokrouhlení procenta zobrazená v grafech ne vždy přesně odpovídají součtům uvedeným v textu.
- V této zprávě jsou země označovány svou oficiální zkratkou, jak je uvedeno níže.

BE	Belgie	FR	Francie	NL	Nizozemsko
BG	Bulharsko	HR	Chorvatsko	AT	Rakousko
CZ	Česko	IT	Itálie	PL	Polsko
DK	Dánsko	CY	Kyperská republika*	PT	Portugalsko
DE	Německo	LV	Lotyšsko	RO	Rumunsko
EE	Estonsko	LT	Litva	SI	Slovinsko
IE	Irsko	LU	Lucembursko	SK	Slovensko
EL	Řecko	HU	Maďarsko	FI	Finsko
ES	Španělsko	MT	Malta	SE	Švédsko

Kypr jako celek je jedním z 27 členských států EU. Z praktických důvodů se pohovory provádějí pouze v části země kontrolované vládou Kyperské republiky.

sociodemografických charakteristik. Ačkoli byl proveden přehled různých socio-demografických údajů, diskuse se zužuje na ty, které vykazují statisticky významné

Hlavní zjištění

Vnímání spotřebitelů a hodnocení trhu

- Více než třetina (35 %) respondentů, kteří ve své domácnosti rozhodují o energetice, uvádí, že nedůvěřují trhu ve své zemi, pokud jde o poskytování spravedlivých cen a spolehlivých služeb. Naproti tomu 63 % důvěřuje energetickému trhu své země. Celkem 79 % respondentů důvěřuje svému poskytovateli (poskytovatelům) elektřiny (a plynu), že poskytuje (poskytnou) spravedlivé ceny a spolehlivé služby.
- Přibližně každý šestý respondent (17 %) nesouhlasí s tím, že je snadné kontaktovat svého poskytovatele energie, když potřebuje pomoc nebo informace. Vyšší podíl (22 %) nesouhlasí s tím, že jejich účty za energii jsou snadno pochopitelné. Jeden ze čtyř respondentů (25 %) nesouhlasí s tím, že jejich poskytovatel energie poskytuje snadno srozumitelné informace o nabídkách a propagačních akcích. Přibližně každý pátý (20 %) nesouhlasí s tím, že jejich poskytovatel energie dostatečně investuje do obnovitelných zdrojů energie.

Ochrana spotřebitele

- Přibližně jeden ze tří respondentů (32 %) nesouhlasí s názorem, že spotřebitelé energie v jejich zemi jsou dobře chráněni (například před nekalými praktikami nebo odpojením).
- O něco více než osm z deseti respondentů (82 %) souhlasí s tím, že by více důvěřovali poskytovateli energie, pokud by se zavázali k úředně certifikovanému kodexu zásad v oblasti práv spotřebitelů.
- Téměř čtyři z deseti respondentů (38 %) nesouhlasí s tvrzením, že „pokud se domníváte, že s vámi váš poskytovatel energie zachází nespravedlivě, víte, na které vnitrostátní orgány se můžete obrátit s žádostí o pomoc“.
- Respondenti byli dotázáni na oblasti, které podle jejich názoru potřebují zlepšit, aby

trh s energií v jejich zemi fungoval lépe pro spotřebitele. Oblastí s nejvyšším hodnocením pro zlepšení na trhu s energií, kterou vybralo 38 % respondentů, je lepší ochrana zranitelných spotřebitelů a spotřebitelů trpících energetickou chudobou. Následuje větší jasnost a transparentnost účtů za energii (34 %) a větší předcházení nekalým obchodním praktikám (např. telemarketingu) (34 %).

Spotřeba energie a postupy účtování

- Na otázku, které části jejich účtů za elektřinu (a plyn) je pro ně nejobtížnější pochopitelné, 36 % respondentů uvedlo, že mají potíže porozumět daním a poplatkům za údržbu energetické infrastruktury. Přibližně každý šestý respondent uvádí náklady na každou jednotku energie, kterou spotřebuje (16 %), výpočet celkové částky, která má být zaplacená (16 %), dobu trvání smlouvy, poplatky za předčasné ukončení a to, co se stane, když skončí doba platnosti smlouvy (16 %).
- Respondenti byli rovněž dotázáni na četnost sledování jejich spotřeby energie, a to jak u elektřiny, tak u plynu. O něco více než polovina respondentů (52 %) uvádí, že sleduje svou spotřebu elektřiny alespoň jednou měsíčně nebo častěji. Necelá polovina respondentů (45 %), kteří jsou připojeni k plynárenské síti, uvádí, že svou spotřebu plynu sledují alespoň jednou měsíčně nebo častěji.
 - Respondenti byli dotázáni na jejich motivaci ke změně chování při spotřebě energie doma. Průzkum navrhl tři konkrétní změny chování: snížení používání topení nebo klimatizace, provoz spotřebičů, jako jsou pračky a myčky nádobí, v době mimo špičku a používání inteligentních zařízení k automatickému naplánování používání spotřebičů v době mimo špičku. Mezi těmi, kteří jsou otevření změnám, se jako primární motivace pro všechny tři uvedené změny objevují pouze nebo hlavně ekonomické důvody, přičemž 59 až 65 % respondentů tyto důvody uvádí. Nicméně podíl v rozmezí od 20 % do 24 % uvádí jako svou motivaci v různých

chování převážně nebo pouze environmentální důvody.

Výběr poskytovatele a chování při změně poskytovatele

- Respondenti byli poté dotázáni na důležité faktory (kromě ceny) při výběru dodavatele energie. Na prvním místě je kvalita služeb, kterou vybrala více než třetina respondentů (36 %) a více než polovina respondentů (52 %). Následuje pověst poskytovatele, kterou vybrala alespoň třetina respondentů v obou skupinách (34 % u přepínačů, 38 % u nepřepínačů).
- Méně než čtyři z deseti (38 %) respondentů uvádějí, že v posledních třech letech změnili dodavatele elektřiny, zatímco více než třetina (36 %) nezměnila dodavatele déle než deset let nebo nezměnila dodavatele vůbec. Třetina respondentů (33 %), kteří jsou připojeni k plynárenské soustavě, uvádí, že v posledních třech letech změnili dodavatele plynu, ve srovnání s 38 % respondentů, kteří nezměnili dodavatele více než deset let nebo nikdy nezměnili dodavatele vůbec.
- Respondenti, kteří v posledních třech letech změnili dodavatele energie, byli dotázáni na hlavní důvody svého posledního rozhodnutí. Více než dvě třetiny (68 %) respondentů uvedlo, že změnili názor, protože našli nabídku s lepší cenou. Další důvody pro změnu uvádějí menší podíly respondentů: stěhovací dům (18 %); doporučení od rodiny, přátel nebo kolegů (13 %); zájem o dodavatele energie šetrnějšího k životnímu prostředí (11 %); mají problémy s vyúčtováním (10 %), špatný zákaznický servis (8 %); kontaktování jiným poskytovatelem energie (7 %); využívat další služby, které poskytuje jiný poskytovatel energie, jako je nabídka izolace domů nebo jiná opatření v oblasti energetické účinnosti (5 %).
- Respondenti, kteří v posledních třech letech nezměnili dodavatele energie, byli dotázáni na hlavní důvody, které jim zabránily ve změně dodavatele. O něco více než polovina (52 %) této skupiny uvádí, že tak neučinila, protože je

spokojena se spolehlivostí, servisem a cenou svého současného dodavatele energie. Přibližně jeden ze čtyř (26 %) respondentů odpověděl, že si myslí, že neexistuje žádný rozdíl mezi dodavateli energie, aby se změna vyplatila.

Respondenti, bez ohledu na to, zda v posledních třech letech změnili dodavatele energie, byli dotázáni na své hlavní informační zdroje pro rozhodnutí o změně dodavatele - buď již učiněná rozhodnutí, nebo možná budoucí rozhodnutí. Pokud jde o nedávné přepínače, 34 % respondentů uvádí jako běžné informační zdroje internetové stránky poskytovatelů energie a internetové stránky srovnávající ceny. U osob, které nejsou převaděči, se jako primární zdroj informací objevují osobní doporučení od přátel, rodiny nebo kolegů (46 % oproti 25 % přepínačů), po nichž následují internetové stránky pro porovnávání cen (34 %) a internetové stránky poskytovatelů energie (33 %).

1. Vnímání spotřebitelů a hodnocení trhu

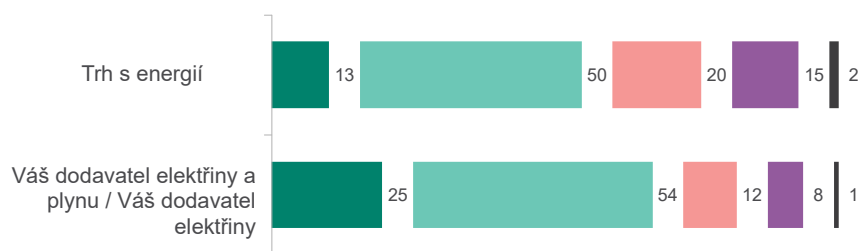
1.1. Důvěra v trh s energií a dodavatele energie

Více než třetina (35 %) respondentů, kteří ve své domácnosti rozhodují o energetice, nevěří, že trh s energií v jejich zemi poskytuje spravedlivé ceny a spolehlivé služby. Naproti tomu 63 % důvěřuje energetickému trhu své země.

Přibližně osm z deseti osob s rozhodovací pravomocí v oblasti energetiky (79 %) důvěřuje svému poskytovateli (poskytovatelům) elektřiny (a plynu) v poskytování spravedlivých cen a spolehlivých služeb. Na druhé straně dva z deseti (20 %) respondentů nedůvěřují svému poskytovateli (svým poskytovatelům).

Q1 Jak moc důvěřujete následujícímu poskytování spravedlivých cen a spolehlivých služeb?

■ Důvěřujete hodně ■ Snaha důvěřovat ■ Nesnažte se důvěřovat ■ Vůbec nedůvěřujete ■ Nevím



(%) Základ: n=18 250 – Respondenti zapojení do rozhodování o dodavateli energie ve své domácnosti

bleskový průzkum Eurobarometr 566
Chování spotřebitelů při transformaci energetiky

Rozdíly mezi zeměmi

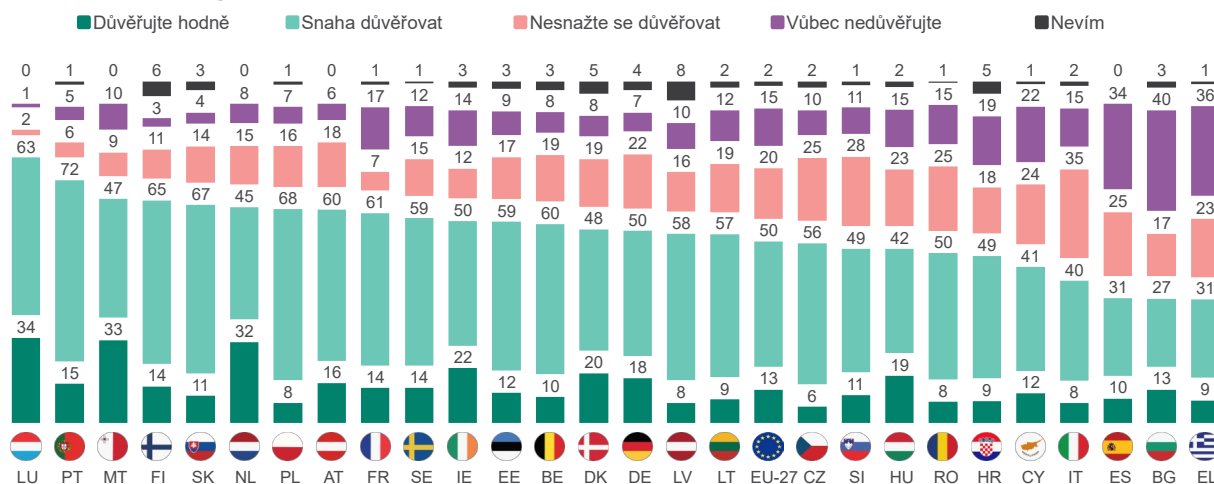
Výsledky jednotlivých zemí ukazují, že mezi činiteli s rozhodovací pravomocí v oblasti energetiky věří nejméně polovina respondentů téměř ve všech členských státech, že trh s energií v jejich zemi poskytuje spravedlivé ceny a spolehlivé služby, s výjimkou Řecka (40 %), Bulharska (40 %), Španělska (41 %) a Itálie (48 %). Nejvyšší úroveň důvěry je zaznamenána v Portugalsku (88 %) a Lucembursku (97 %).¹

Většina respondentů ve všech zemích důvěřuje svému poskytovateli (poskytovatelům) elektřiny (a plynu), že poskytuje (poskytují) spravedlivé ceny a spolehlivé služby, ačkoli relativní velikost této

většiny se v jednotlivých zemích značně liší. Nejméně devět z deseti respondentů důvěřuje svým poskytovatelům elektřiny (a plynu) v Lucembursku (93 %), na Slovensku (91 %), ve Francii (91 %), Finsku (90 %) a Portugalsku (90 %). Na druhou stranu tento názor sdílí méně než dvě třetiny respondentů na Kypru (57 %), ve Španělsku (62 %), Bulharsku (63 %) a Řecku (65 %).

Q11 Jak moc důvěřujete následujícímu poskytování spravedlivých cen a spolehlivých služeb?

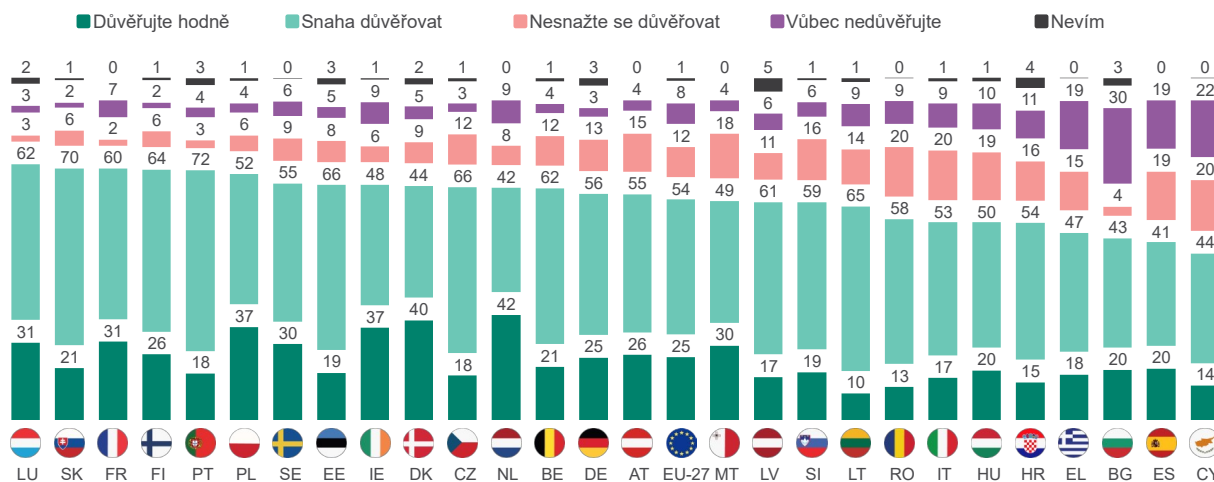
Trh s energií



(%) Základ: n=18 250 – Respondenti zapojení do rozhodování o dodavateli energie ve své domácnosti

Q1.2 Jak moc důvěřujete následujícímu poskytování spravedlivých cen a spolehlivých služeb?

Váš dodavatel elektřiny a plynu/Váš dodavatel elektřiny



(%) Základ: n=18 250 – Respondenti zapojení do rozhodování o dodavateli energie ve své domácnosti

¹ Vzhledem k zaokrouhlení procenta pro jednotlivé možnosti odezvy zobrazené v grafech ne vždy přesně odpovídají součtům uvedeným v textu.

Sociálně-demografické úvahy

Respondenti ve věku 18–24 let mají o něco větší pravděpodobnost než starší respondenti, že budou důvěřovat trhu s energií ve své zemi (69 % oproti 63 % osob ve věku 40–54 let a 62 % osob ve věku 55 let a více).

U osob samostatně výdělečně činných (74 %) je méně pravděpodobné než u všech ostatních profesních skupin (79–84 %), že budou důvěřovat svému poskytovateli (poskytovatelům) elektřiny (a plynu).

Stav bydlení hraje také roli v úrovni důvěry v poskytovatele energie. Majitelé bytů (76 %) mají o něco menší pravděpodobnost než ti, kteří si pronajímají byt nebo dům (80–82 %), že budou důvěřovat svým poskytovatelům.

Respondenti, kteří si vždy mohou dovolit platit své účty za energii (64 %), mají větší pravděpodobnost než ti, kteří se obávají, že

Q1 Jak moc důvěřujete následujícímu poskytování spravedlivých cen a spolehlivých služeb? % celkem „Důvěra“		
	Trh s energií	Váš dodavatel elektřiny a plynu/Váš dodavatel elektřiny
EU-27	63	79
Věk		
18-24	69	80
25-39	64	79
40-54	63	78
55+	62	79
Zaměstnanecký status		
Osoby samostatně výdělečně činné	62	74
Zaměstnanec	65	79
Ruční pracovník	64	84
Nefunguje	62	79
Status bydlení		
Pronájem rodinného domu	64	82
Pronájem bytu	67	80
Vlastnit rodinný dům	64	79
Vlastnit byt	60	76
Finanční situace		
Vždy si můžete dovolit platit účty za energii	64	79
Obáváte se, že budete moci platit účty za energii, ale obvykle se vám to podaří.	58	76
Někdy nemůžete platit účty za energii včas	64	78
Často nemůžete platit své účty za energii včas	52	73

(%) Základ: n=18 250 – Respondenti zapojení do rozhodování o dodavatelích energie ve své domácnosti

budou schopni platit své účty za energii (58 %), že budou důvěřovat trhu s energií ve své zemi.

1.2. Hodnocení energetických služeb

Ačkoli více než tři čtvrtiny (78 %) osob s rozhodovací pravomocí v oblasti energetiky nebo respondentů souhlasí s tím, že je snadné kontaktovat svého poskytovatele energie, když potřebují pomoc nebo informace, přibližně jeden ze šesti (17 %) to nepovažuje za snadné.

Více než dva z deseti respondentů nesouhlasí (22 %) s tím, že jejich účty za energii jsou snadno srozumitelné.² Více než tři čtvrtiny (77 %) s tímto tvrzením souhlasí.

Čtvrtina respondentů (25 %) nesouhlasí s tím, že jejich poskytovatel energie poskytuje snadno srozumitelné informace o nabídkách a propagačních akcích. Přibližně sedm z deseti respondentů (71 %) s tímto tvrzením souhlasí.

Přibližně jeden z pěti respondentů (21 %) nesouhlasí s tím, že jejich poskytovatel energie dostatečně investuje do obnovitelných zdrojů energie. Naopak asi dvě třetiny (66 %) s tímto tvrzením souhlasí. Více než jeden z deseti respondentů (13 %) neví, zda jejich poskytovatel energie dostatečně investuje do obnovitelných zdrojů energie.

nebo informace. Na druhé straně tento názor sdílí přibližně devět z deseti respondentů v Česku (89 %) a na Slovensku (89 %).

Ne více než šest z deseti respondentů na Kypru (58 %), v Polsku (59 %) a v Maďarsku (60 %) souhlasí s tím, že jejich účty za energii jsou snadno srozumitelné. Naproti tomu více než devět z deseti respondentů v Lucembursku (95 %), Francii (93 %) a Finsku (91 %) s tímto tvrzením souhlasí.

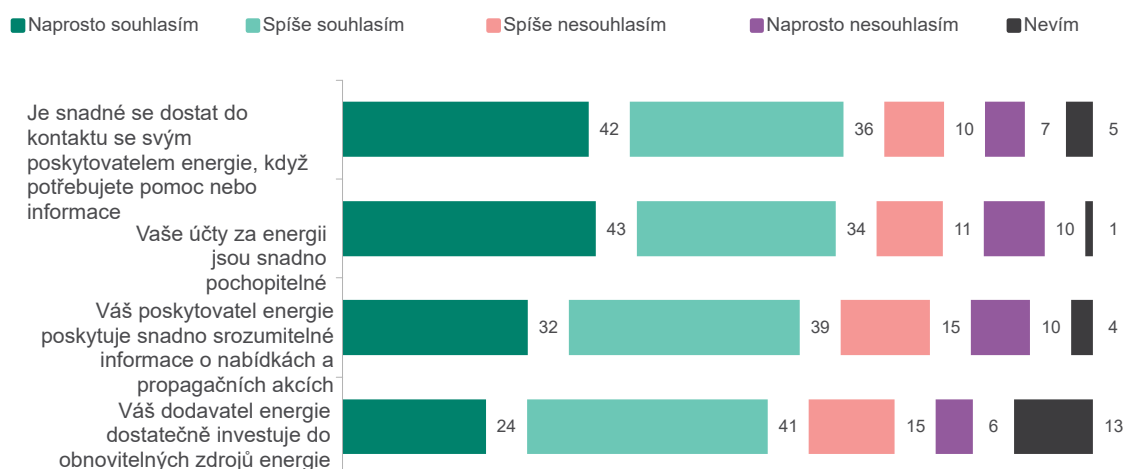
Respondenti v Bulharsku (39 %), na Kypru (45 %), následovaní respondenty ve Španělsku (54 %) a Maďarsku (55 %) s nejmenší pravděpodobností souhlasí s tím, že jejich poskytovatel energie poskytuje snadno srozumitelné informace o nabídkách a propagačních akcích. V Lucembursku naopak s tímto názorem souhlasí téměř devět z deseti respondentů (88 %).

Nejmenší podíl respondentů, kteří souhlasí s tím, že jejich poskytovatel energie dostatečně investuje do obnovitelných zdrojů energie, je zaznamenán na Kypru (30 %), v Maďarsku (38 %), Bulharsku (40 %), Chorvatsku (42 %) a Lotyšsku (43 %). Největší podíly se opět nacházejí v Lucembursku (86 %) a ve Francii (82 %).

Rozdíly mezi zeměmi

Méně než dvě třetiny respondentů na Kypru (54 %), v Chorvatsku (62 %) a Maďarsku (63 %) souhlasí s tím, že je snadné kontaktovat jejich poskytovatele energie, když potřebují pomoc

Otázka 2: Nakolik souhlasíte nebo nesouhlasíte s následujícími tvrzeními o vašich dodavatelích elektřiny a plynu / vašem poskytovateli elektřiny?



(%) Základ: n=18 250 – Respondenti zapojení do rozhodování o dodavatelích energie ve své domácnosti

2 Vzhledem k zaokrouhlení procenta pro jednotlivé možnosti odezvy zobrazené v grafech ne vždy přesně odpovídají součtům uvedeným v textu.

bleskový průzkum Eurobarometr 566
Chování spotřebitelů při transformaci energetiky

Otázka 2: Nakolik souhlasíte nebo nesouhlasíte s následujícími tvrzeními o vašich dodavateli elektřiny a plynu / vašem poskytovateli elektřiny? % Celkem „Souhlasím“

	Je snadné se dostat do kontaktu se svým poskytovatelem energie, když potřebujete pomoc nebo informace	Vaše účty za energii jsou snadno pochopitelné	Váš poskytovatel energie poskytuje snadno srozumitelné informace o nabídkách a propagačních akcích	Váš dodavatel energie dostatečně investuje do obnovitelných zdrojů energie
EU-27	78	77	71	66
BE	76	78	65	64
BG	68	68	39	40
CZ	89	82	81	50
DK	68	72	64	50
DE	82	86	78	65
EE	75	84	65	50
IE	88	87	82	72
EL	79	68	69	56
ES	68	63	54	62
FR	85	93	79	82
HR	62	70	65	42
IT	77	76	68	67
CY	54	58	45	30
LV	79	88	71	43
LT	76	86	77	63
LU	87	95	88	86
HU	63	60	55	38
MT	69	84	62	65
NL	87	76	80	77
AT	85	74	72	79
PL	76	59	66	54
PT	83	83	83	79
RO	69	73	76	61
SI	83	80	74	55
SK	89	86	80	61
FI	82	91	80	74
SE	83	86	79	70

Poznámka: Čím vyšší je podíl, který souhlasí s tvrzením, tím tmavší je zelená buňka.

(%) Základ: n=18 250 – Respondenti zapojení do rozhodování o dodavateli energie ve své domácnosti

Sociálně-demografické úvahy

U nejmladších respondentů (ve věku 18–24 let) je větší pravděpodobnost než u starších skupin, že budou souhlasit s některými tvrzeními o energetických službách: konkrétně to, že jejich poskytovatel energie poskytuje snadno srozumitelné informace o nabídkách a propagačních akcích (celkem 76 % souhlasí oproti 70–71 % starších skupin) a že jejich poskytovatel energie dostatečně investuje do obnovitelných zdrojů energie (71 % oproti 64 % osob ve věku 25–39 let nebo ve věku 40–54 let).

U samostatně výdělečně činných respondentů je méně pravděpodobné než u zaměstnanců, že souhlasí s tím, že jejich poskytovatel energie poskytuje snadno srozumitelné informace o nabídkách a propagačních akcích (67 % oproti 73 %).

Respondenti, kteří si pronajímají bydlení nebo byt (81 %), s větší pravděpodobností než ti, kteří vlastní byt (73 %) nebo rodinný dům (77 %), souhlasí s tím, že jejich účty za energii jsou snadno pochopitelné.

Finanční situace hraje také roli při hodnocení energetických služeb. Respondenti, kteří někdy (70 %) nebo často (65 %) nejsou schopni platit své účty za energii, mají menší pravděpodobnost než ti, kteří mohou vždy nebo obvykle platit své účty (75–78 %), že souhlasí s tím, že jejich účty za energii jsou snadno srozumitelné. U těchto skupin (58 %, resp. 51 %) je rovněž méně pravděpodobné než u těch, které se nacházejí v lepší finanční situaci (66 %), že souhlasí s tím, že jejich poskytovatel energie dostatečně investuje do obnovitelných zdrojů energie.

Otázka 2: Nakolik souhlasíte nebo nesouhlasíte s následujícími tvrzeními o vašich dodavatelích elektřiny a plynu / vašem poskytovateli elektřiny? % Celkem „Souhlasím“

	Je snadné se dostat do kontaktu se svým poskytovatelem energie, když potřebujete pomoc nebo informace	Vaše účty za energii jsou snadno pochopitelné	Váš poskytovatel energie poskytuje snadno srozumitelné informace o nabídkách a propagačních akcích	Váš dodavatel energie dostatečně investuje do obnovitelných zdrojů energie
EU-27	78	77	71	66
Věk				
18-24	76	79	76	71
25-39	78	77	70	64
40-54	78	77	71	64
55+	79	77	71	66
Zaměstnanecký status				
Osoby samostatně výdělečně činné	77	76	67	63
Zaměstnanec	79	78	73	66
Ruční pracovník	77	78	71	66
Nefunguje	79	77	70	66
Status bydlení				
Pronájem rodinného domu	77	81	72	71
Pronájem bytu	81	81	73	67
Vlastnit rodinný dům	78	77	72	65
Vlastnit byt	78	73	69	64
Finanční situace				
Vždy si můžete dovolit platit účty za energii	79	78	72	66
Obáváte se, že budete moci platit účty za energii, ale obvykle se vám to podaří.	76	75	69	66
Někdy nemůžete platit účty za energii včas	78	70	63	58
Často nemůžete platit své účty za energii včas	78	65	73	51

(%) Základ: n=18 250 – Respondenti zapojení do rozhodování o dodavatelích energie ve své domácnosti

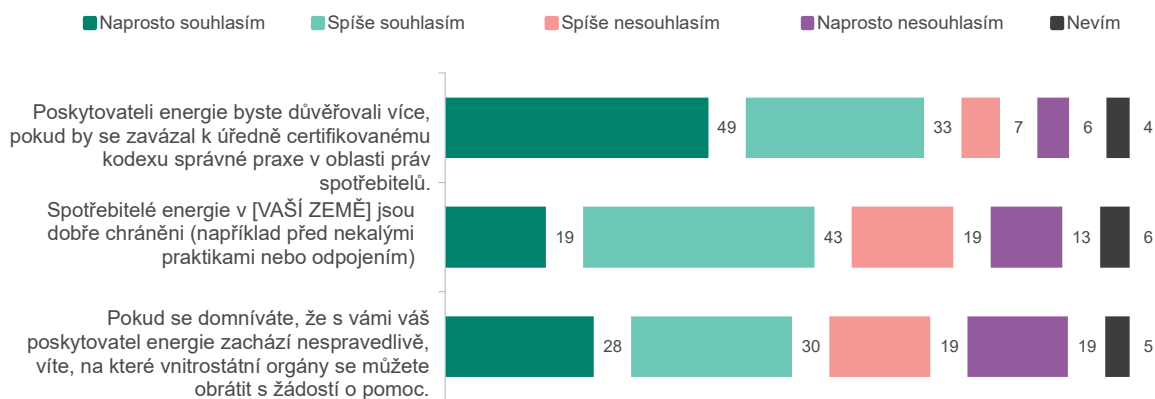
1.3. Ochrana spotřebitele v odvětví energetiky

Přibližně jedna třetina (32 %) osob s rozhodovací pravomocí v oblasti energetiky nebo respondentů nesouhlasí s názorem, že spotřebitelé energie v jejich zemi jsou dobře chráněni (například před nekalými praktikami nebo odpojením). Více než šest z deseti (62 %) respondentů s tímto tvrzením souhlasí.

Téměř čtyři z deseti respondentů (38 %) nesouhlasí s tvrzením, že „pokud se domníváte, že s vámi váš poskytovatel energie zachází nespravedlivě, víte, na které vnitrostátní orgány se můžete obrátit s žádostí o pomoc“. Necelých šest z deseti (58 %) respondentů s tímto tvrzením naopak souhlasí.

O něco více než osm z deseti (82 %) respondentů souhlasí s tím, že by více důvěřovali poskytovateli energie, pokud by se zavázali k úředně certifikovanému kodexu zásad v oblasti práv spotřebitelů. Více než jeden z deseti respondentů (13 %) s tímto názorem nesouhlasí.

Otázka č. 3: Nakolik souhlasíte nebo nesouhlasíte s následujícími tvrzeními o vašich dodavateli elektřiny a plynu / vašem poskytovateli elektřiny?



(%) Základ: n=18 250 – Respondenti zapojení do rozhovoru o dodavateli energie ve své domácnosti

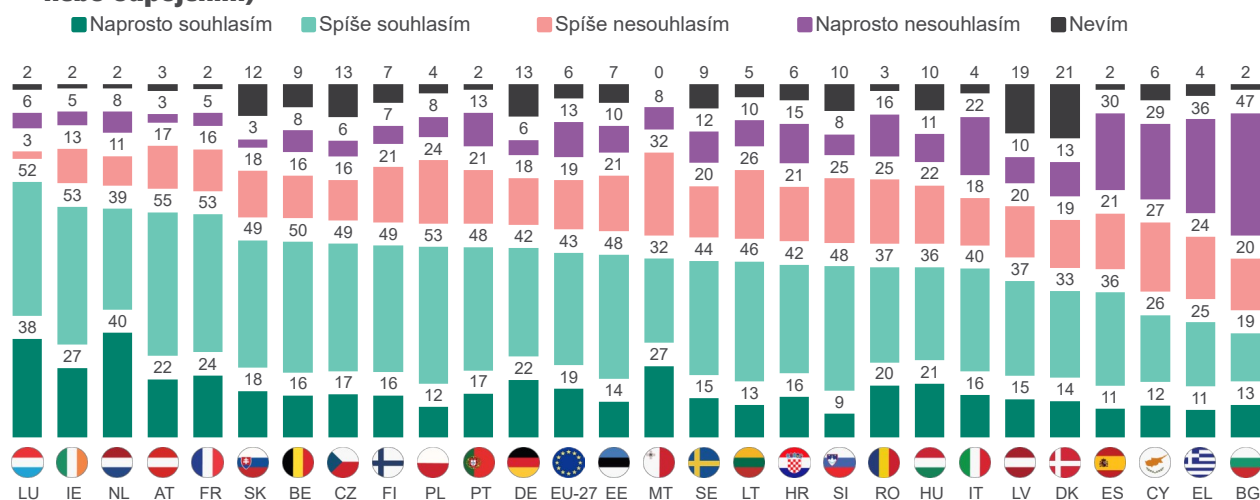
Rozdíly mezi zeměmi

V jednotlivých členských státech jsou patrné velké rozdíly v podílu respondentů, kteří souhlasí s tím, že spotřebitelé energie v jejich zemi jsou dobře chráněni (například před nekalými praktikami nebo odpojením).

Méně než čtvrtina z deseti respondentů s tímto tvrzením souhlasí v Bulharsku (31 %), Řecku (35 %) a na Kypru (38 %). Na druhé straně s tímto názorem souhlasí přibližně devět z deseti respondentů v Lucembursku. Mezi další země s vysokou mírou shody patří Irsko (80 %), Nizozemsko (79 %), Rakousko (78 %) a Francie (77 %).³

Q3_1 Nakolik souhlasíte nebo nesouhlasíte s následujícími tvrzeními o vašich dodavatelích elektřiny a plynu / vašem poskytovateli elektřiny?

Spotřebitelé energie v [VAŠÍ ZEMĚ] jsou dobře chráněni (například před nekalými praktikami nebo odpojením)



(%) Základ: n=18 250 – Respondenti zapojení do rozhodování o dodavateli energie ve své domácnosti

3 Vzhledem k zaokrouhlení procenta pro jednotlivé možnosti odezvy zobrazené v grafech ne vždy přesně odpovídají součtům uvedeným v textu.

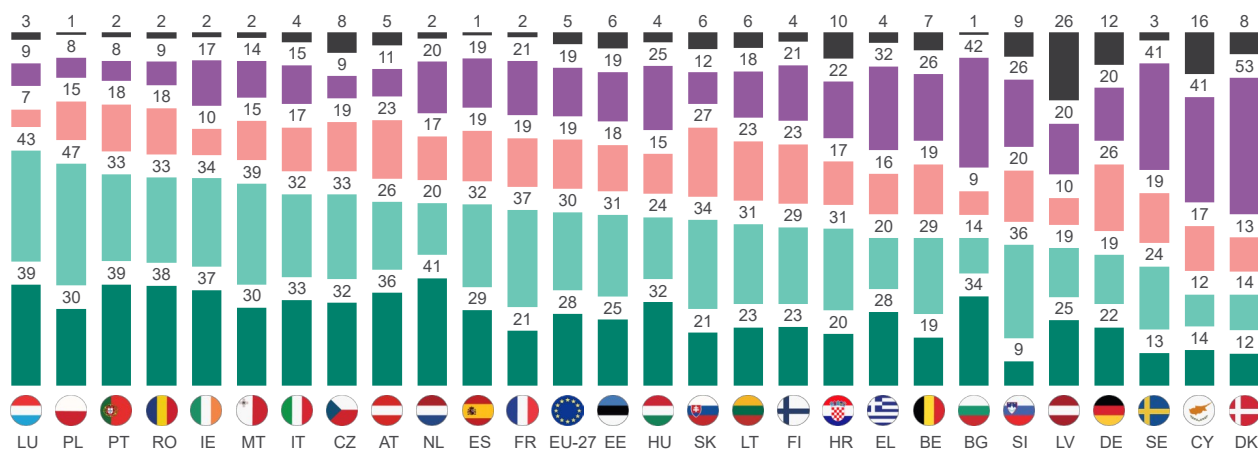
bleskový průzkum Eurobarometr 566
Chování spotřebitelů při transformaci energetiky

V Dánsku (26 %) a na Kypru (26 %) souhlasí o něco více než každý čtvrtý respondent s tím, že „pokud se domníváte, že s vámi váš poskytovatel energie zachází nespravedlivě, víte, na které vnitrostátní orgány se můžete obrátit s žádostí o pomoc“. Naproti tomu v Lucembursku sdílí tento názor o něco více než osm z deseti (82 %) respondentů. Podíl, který s tímto tvrzením souhlasí, je rovněž vysoký v Polsku (76 %), následovaném Portugalskem (72 %), Rumunskem (71 %) a Irskem (71 %).

Q3_2 Nakolik souhlasíte nebo nesouhlasíte s následujícími tvrzeními o vašich dodavateli elektřiny a plynu / vašem poskytovateli elektřiny?

Pokud se domníváte, že s vámi váš poskytovatel energie zachází nespravedlivě, víte, na které vnitrostátní orgány se můžete obrátit s žádostí o pomoc.

■ Naprosto souhlasím ■ Spíše souhlasím ■ Spíše nesouhlasím ■ Naprosto nesouhlasím ■ Nevím

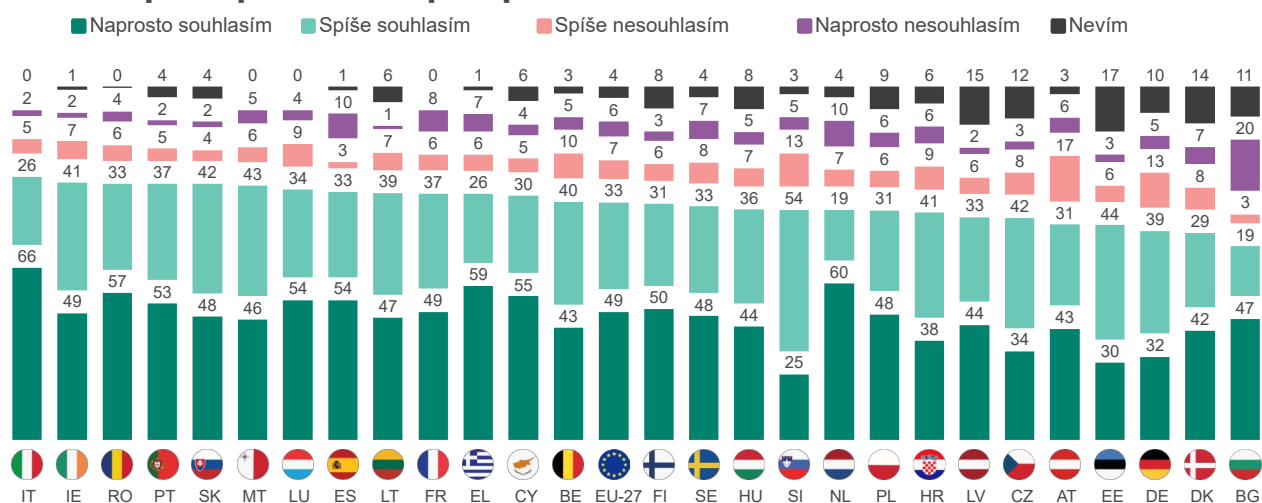


(%) Základ: n=18 250 – Respondenti zapojení do rozhodování o dodavateli energie ve své domácnosti

Nejméně dvě třetiny respondentů ve všech členských státech souhlasí s tím, že by více důvěřovali poskytovateli energie, pokud by se zavázali k úředně certifikovanému kodexu osvědčených postupů v oblasti práv spotřebitelů. Nejmenší podíly, které s tímto tvrzením souhlasí, jsou v Bulharsku (66 %), Dánsku (71 %) a Německu (72 %), zatímco největší podíl je zaznamenán v Itálii (92 %).

Q3_3 Nakolik souhlasíte nebo nesouhlasíte s následujícími tvrzeními o vašich poskytovatelích elektřiny a plynu / vašem poskytovateli elektřiny?

Poskytovatelé energie byste důvěřovali více, pokud by se zavázal k úředně certifikovanému kodexu správné praxe v oblasti práv spotřebitelů.



(%) Základ: n=18 250 – Respondenti zapojení do rozhodování o dodavateli energie ve své domácnosti

Sociálně-demografické úvahy

Respondenti ve věku 18–24 let (67 %) s větší pravděpodobností než respondenti ve věku 40–54 let (61 %) nebo ve věku 55 let a více (62 %) souhlasí s tím, že spotřebitelé energie v jejich zemi jsou dobře chráněni (například před nekalými praktikami nebo odpojením).

Stav bydlení rovněž ovlivňuje vnímání ochrany spotřebitele v odvětví energetiky. Majitelé bytů jsou s větší pravděpodobností než ti, kteří si pronajímají, souhlasí s následujícími prohlášeními: „pokud se domníváte, že s vámi váš poskytovatel energie zachází nespravedlivě, víte, na které vnitrostátní orgány se můžete obrátit s žádostí o pomoc“ (61 % oproti 54 %–55 % osob, které si pronajímají energii), a „byste poskytovateli energie více důvěřovali, pokud by se zavázal k úředně certifikovanému kodexu osvědčených postupů v oblasti práv spotřebitelů“ (85 % oproti 80 % osob, které si pronajímají rodinný dům). Naproti tomu majitelé bytů s nejmenší pravděpodobností souhlasí s tím, že spotřebitelé energie v jejich zemi jsou dobře chráněni (například před nekalými praktikami nebo odpojením) (59 % oproti 62 %–69 % ostatních skupin).

Pokud jde o finanční situaci respondentů, ti, kteří si vždy mohou dovolit platit účty za energii, s větší pravděpodobností souhlasí s tím, že spotřebitelé v zemi jsou dobře chráněni, ve srovnání s těmi, kteří se obávají o svou schopnost platit účty, ale obvykle se jim to podaří (64 % oproti 55 %). Kromě toho ti, kteří se obávají, ale obvykle se jim daří platit (53 %), mají menší pravděpodobnost než ti, kteří si vždy mohou dovolit platit účty za energii (58 %), a ti, kteří někdy platit nemohou (65 %), že souhlasí s tvrzením, že „pokud se domníváte, že s vámi váš poskytovatel energie zachází nespravedlivě, víte, na které vnitrostátní orgány se můžete obrátit s žádostí o pomoc“.

bleskový průzkum Eurobarometr 566
Chování spotřebitelů při transformaci energetiky

Otázka č. 3: Nakolik souhlasíte nebo nesouhlasíte s následujícími tvrzeními o vašich dodavatelích elektřiny a plynu / vašem poskytovateli elektřiny? % Celkem „Souhlasím“

	Poskytovateli energie byste důvěřovali více, pokud by se zavázal k úředně certifikovanému kodexu správné praxe v oblasti práv spotřebitelů.	Spotřebitelé energie v [VAŠÍ ZEMĚ] jsou dobře chráněni (například před nekalými praktikami nebo odpojením)	Pokud se domníváte, že s vámi váš poskytovatel energie zachází nespravedlivě, víte, na které vnitrostátní orgány se můžete obrátit s žádostí o pomoc.
EU-27	82	62	58
Věk			
18-24	86	67	62
25-39	82	63	56
40-54	82	61	58
55+	82	62	57
Status bydlení			
Pronájem rodinného domu	80	69	54
Pronájem bytu	83	63	55
Vlastnit rodinný dům	82	62	58
Vlastnit byt	85	59	61
Finanční situace			
Vždy si můžete dovolit platit účty za energii	82	64	58
Obáváte se, že budete moci platit účty za energii, ale obvykle se vám to podaří.	85	55	53
Někdy nemůžete platit účty za energii včas	80	60	65
Často nemůžete platit své účty za energii včas	83	59	61

(%) Základ: n=18 250 – Respondenti zapojení do rozhodování o dodavatelích energie ve své domácnosti

1.4. Oblasti ke zlepšení na trhu s energií

Subjekty s rozhodovací pravomocí v oblasti energetiky byly dotázány na oblasti, které podle jejich názoru potřebují zlepšit, aby trh s energií v jejich zemi fungoval lépe pro spotřebitele. Byli požádáni, aby poskytli až dvě odpovědi. Upozorňujeme, že možnost „snazší změna dodavatele energie“ nebyla pro Kypr a Maltu zahrnuta vzhledem ke specifické struktuře jejich trhů s energií.

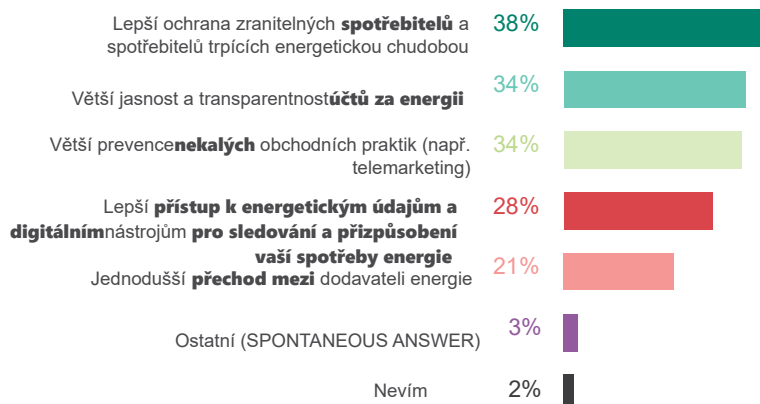
Nejlépe hodnocenou oblastí pro zlepšení na trhu s energií, kterou vybralo 38 % respondentů, je lepší ochrana zranitelných spotřebitelů a spotřebitelů trpících energetickou chudobou. Následuje větší jasnost a transparentnost účtů za energii (34 %) a větší předcházení nekalým obchodním praktikám (např. telemarketingu) (34 %), přičemž každý z nich vybrala přibližně jedna třetina respondentů.

Méně než tři z deseti respondentů (28 %) uvádějí lepší přístup k energetickým údajům a digitálním nástrojům pro sledování a přizpůsobování své spotřeby energie jako oblast, která nejvíce potřebuje zlepšení.

Přibližně dva z deseti (21 %) respondentů uvádějí, že snadnější změna dodavatele energie je jednou z oblastí, které nejvíce potřebují zlepšení, aby trh s energií v jejich zemi fungoval lépe pro spotřebitele.

K tomu, aby trh s energií v [VAŠÍ ZEMĚ] fungoval lépe pro spotřebitele, která z následujících oblastí potřebuje zlepšení nejvíce?

Můžete se vzdát až dvou odpovědí. [Více odpovědí]



(%) Základ: n=18 250 – Respondenti zapojení do rozhodování o dodavateli energie ve své domácnosti

Rozdíly mezi zeměmi

Mezi členskými státy existují velké rozdíly v nejčastěji zmiňované oblasti zlepšení na trhu s energií.

V 15 členských státech je lepší ochrana zranitelných spotřebitelů a spotřebitelů trpících energetickou chudobou na prvním místě jako oblast ke zlepšení. Největší podíl respondentů, kteří si vybrali tuto oblast, byl na Kypru (71 %), následován (na dálku) Rumunskem (55 %), Finskem (52 %), Řeckem (51 %) a Nizozemskem (50 %). Naproti tomu v Litvě tento názor sdílí přibližně každý čtvrtý respondent (24 %).

V šesti členských státech je větší jasnost a transparentnost účtů za energii oblastí s nejvyšším hodnocením pro zlepšení na trhu s energií: Portugalsko (45 %), Maďarsko (43 %), Německo (41 %), Polsko (39 %), Dánsko (39 %) a Rakousko (37 %). Více než čtyři z deseti respondentů uvádějí tuto oblast také na Kypru (49 %), v Rumunsku (48 %), Řecku (46 %) a Belgii (41 %). Na druhou stranu přibližně dva z deseti respondentů zvolili tuto odpověď v Lotyšsku (19 %), Finsku (20 %) a Francii (21 %).

Ve Slovinsku (40 %), Litvě (39 %), Francii (38 %) a Bulharsku (36 %) je větší prevence nekalých obchodních praktik (např. telemarketingu) na prvním místě v seznamu oblastí ke zlepšení na trhu s energií. Tato oblast je rovněž běžně zmiňována v Řecku (44 %), Belgii (42 %) a na Slovensku (42 %). Pro srovnání, v Lucembursku to uvádí každý šestý (17 %) respondent.

Malta (48 %) je jediným členským státem, kde respondenti nejčastěji uvádějí, že lepší přístup k energetickým údajům a digitálním nástrojům pro sledování a přizpůsobení jejich spotřeby energie by musel být upřednostněn, aby trh s energií v jejich zemi fungoval lépe pro spotřebitele. Naproti tomu tento názor sdílí méně než jeden z deseti respondentů v Bulharsku (7 %) a Nizozemsku (8 %).

Nejjednodušší přechod mezi dodavateli energie je nejčastěji zmiňován v Irsku (36 %). Tuto oblast vybírají nejméně tři z deseti respondentů také v Litvě (35 %) a Lucembursku (30 %). Na druhou stranu v Dánsku na tuto oblast poukazuje každý desátý (10 %) respondent.

bleskový průzkum Eurobarometr 566
Chování spotřebitelů při transformaci energetiky

K tomu, aby trh s energií v [VAŠÍ ZEMĚ] fungoval lépe pro spotřebitele, která z následujících oblastí potřebuje zlepšení nejvíce? Můžete se vzdát až dvou odpovědí. [Více odpovědí]

	Lepší ochrana zranitelných spotřebitelů a spotřebitelů trpících energetickou chudobou	Větší jasnost a transparentnost účtů za energii	Větší prevence nekalých obchodních praktik (např. telemarketing)	Lepší přístup k energetickým údajům a digitálním nástrojům pro sledování a přizpůsobení vaší spotřeby energie	Jednodušší přechod mezi dodavateli energie	Ostatní (SPONTANEOUS ANSWER)	Nevím
EU-27	38	34	34	28	21	3	2
BE	48	41	42	29	21	2	2
BG	27	24	36	7	22	9	2
CZ	47	30	37	28	19	5	4
DK	33	39	37	27	10	4	6
DE	27	41	25	35	22	6	5
EE	42	30	21	18	28	8	8
IE	27	26	22	32	36	2	3
EL	51	46	44	24	12	3	0
ES	42	32	37	33	15	2	0
FR	36	21	38	30	25	2	2
HR	43	30	29	28	19	3	5
IT	44	35	38	21	20	2	1
CY	71	49	24	41	-	0	0
LV	37	19	28	26	17	4	8
LT	24	23	39	34	35	1	4
LU	38	27	17	32	30	2	0
HU	38	43	30	25	21	3	5
MT	38	36	25	48	-	4	1
NL	50	34	38	8	16	1	0
AT	35	37	24	26	19	7	3
PL	27	39	29	29	24	1	0
PT	39	45	22	35	14	1	2
RO	55	48	27	31	25	1	0
SI	34	27	40	30	19	2	3
SK	49	26	42	35	21	2	2
FI	52	20	34	21	25	3	5
SE	37	26	33	32	24	4	3

Poznámka: Čím vyšší je podíl respondentů, kteří vybírají odpověď, tím tmavší je zelená buňka. Nejvyšší odpověď pro každou zemi je zobrazena tmavě zeleným a bílým písmem.

(%) Základ: n=18 250 – Respondenti zapojení do rozhodování o dodavateli energie ve své domácnosti

Sociálně-demografické úvahy

Respondenti ve věku 18–24 let (32 %) nebo ve věku 25–39 let (31 %) častěji než starší respondenti (26–28 %) uvádějí, že lepší přístup k energetickým údajům a digitálním nástrojům pro sledování a přizpůsobení jejich spotřeby energie by musel být upřednostněn, aby trh s energií v jejich zemi fungoval lépe pro spotřebitele.

Majitelé bytů (36 %) častěji než ti, kteří si pronajímají byty (31 %), uvádějí, že oblast, která nejvíce potřebuje zlepšení, je větší prevence nekalých obchodních praktik (např. telemarketing).

K tomu, aby trh s energií v [VAŠÍ ZEMĚ] fungoval lépe pro spotřebitele, která z následujících oblastí potřebuje zlepšení nejvíce? Můžete se vzdát až dvou odpovědí. [Více odpovědí]

	Lepší ochrana zranitelných spotřebitelů a spotřebitelů trpících energetickou chudobou	Větší jasnost a transparentnost účtů za energii	Větší prevence nekalých obchodních praktik (např. telemarketing)	Lepší přístup k energetickým údajům a digitálním nástrojům pro sledování a přizpůsobení vaší spotřeby energie	Jednodušší přechod mezi dodavateli energie	Ostatní (SPONTANEOUS ANSWER)	Nevím
EU-27	38	34	34	28	21	3	2
Věk							
18-24	41	30	33	32	20	3	1
25-39	41	35	33	31	22	2	1
40-54	38	35	34	28	21	3	2
55+	36	34	34	26	20	3	3
Status bydlení							
Pronájem rodinného domu	37	33	33	29	21	2	3
Pronájem bytu	40	31	31	29	21	4	2
Vlastnit rodinný dům	37	35	33	28	20	3	2
Vlastnit byt	40	35	36	27	21	2	1

(%) Základ: n=18 250 – Respondenti zapojení do rozhodování o dodavateli energie ve své domácnosti

2. Spotřeba energie a postupy účtování

2.1. Porozumění účtům za energii

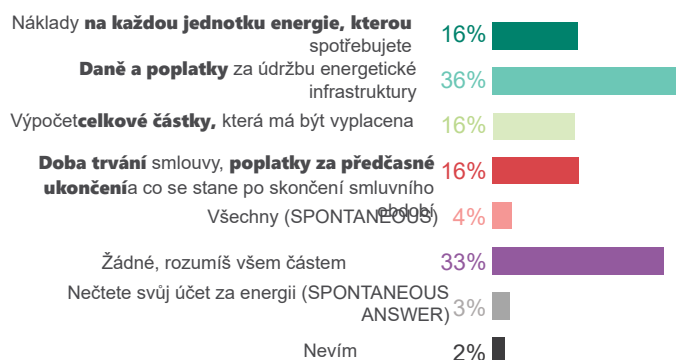
Na otázku, které části jejich účtů za elektřinu (a plyn) je pro ně nejobtížněji pochopitelné, více než třetina (36 %) osob s rozhodovací pravomocí v oblasti energetiky nebo respondentů uvádí, že je obtížné porozumět daním a poplatkům za údržbu energetické infrastruktury.

Každý ze šesti respondentů uvádí tři aspekty účtů za energii jako nejobtížněji srozumitelné. Jedná se o: náklady na každou jednotku energie, kterou spotřebují (16 %), výpočet celkové částky, která má být zaplacená (16 %), dobu trvání smlouvy, poplatky za předčasné ukončení a to, co se stane po skončení smluvního období (16 %).

Čtyři procenta spontánně zmiňují všechny tyto části a tři procenta, že nechtou své účty za energii.

Třetina respondentů (33 %) uvádí, že rozumí všem částem svých účtů za energii.

Otázka 6 Které části vašich účtů za elektřinu a plyn / vašich účtů za elektřinu, pokud existují, je pro vás nejobtížnější pochopit? Můžete se vzdát až dvou odpovědí. [Více odpovědí]



(%) Základ: n=18 250 – Respondenti zapojení do rozhodování o dodavateli energie ve své domácnosti

Rozdíly mezi zeměmi

Ve všech členských státech kromě tří jsou daně a poplatky za údržbu energetické infrastruktury na prvním místě v obtížích, když jsou respondenti dotázáni na části svých účtů za elektřinu (a plyn), které jsou pro ně nejobtížněji srozumitelné.

Největší podíl respondentů, kteří to uvádějí, je v Itálii (50 %), na Kypru (46 %) a v Řecku (46 %). Nejmenší podíly jsou zaznamenány na Maltě (12 %), v Irsku (16 %) a Bulharsku (17 %).

Na Maltě (24 %) respondenti nejčastěji uvádějí náklady na každou jednotku spotřebované energie (společně s výpočtem celkové částky, která má být zaplacená). Přibližně jeden ze čtyř respondentů to uvedl také v Belgii (26 %), na Kypru (25 %) a v Rumunsku (25 %). Tento názor naopak sdílí méně než jeden z deseti respondentů v Bulharsku (6 %), Lotyšsku (6 %), Finsku (6 %), Estonsku (9 %) a Litvě (9 %).

Výpočet celkové částky, která má být zaplacená, se řadí na první místo mezi nejobtížnější části účtů za energii v Rumunsku (43 %). Naproti tomu s tímto problémem bojuje 5 % respondentů v Lotyšsku a 7 % ve Finsku. Doba trvání smlouvy, poplatky za předčasné ukončení a to, co se stane po skončení smluvního období, jsou v Irsku na prvním místě v obtížích (21 %). Více než jeden z pěti respondentů také uvádí, že má potíže pochopit tuto část účtů za energii v Rumunsku (21 %), Belgii (22 %), Španělsku (26 %) a Itálii (27 %). Čtyři procenta respondentů v Lotyšsku, na druhé straně, sdílí tento názor.

Bulharsko (17 %) vyniká jako jediná země, kde je na prvním místě možnost reakce „všechny“ (společně s daněmi a poplatky za údržbu energetické infrastruktury), když je dotázáno, které části účtů za energii jsou nejobtížněji srozumitelné. Tuto odpověď poskytlo také 12 % respondentů v Polsku.

Ve dvou členských státech, Finsku (58 %) a Lotyšsku (54 %), většina respondentů uvádí, že žádné z těchto částí účtů není obtížně srozumitelná a že rozumí všem částem. Naproti tomu v Itálii zastávají tento názor méně než dva z deseti (18 %) respondentů.

Podíl respondentů v rozmezí od 0 % v Lucembursku do 11 % v Polsku uvádí, že své účty za energii nečtou.

bleskový průzkum Eurobarometr 566
Chování spotřebitelů při transformaci energetiky

Otázka 6 Které části vašich účtů za elektřinu a plyn / vašich účtů za elektřinu, pokud existují, je pro vás nejobtížnější pochopit? Můžete se vzdát až dvou odpovědí. [Více odpovědí]

	Náklady na každou jednotku energie, kterou spotřebujete	Daně a poplatky za údržbu energetické infrastruktury	Výpočet celkové částky, která má být vyplacena	Doba trvání smlouvy, poplatky za předčasné ukončení a co se stane, když skončí doba platnosti smlouvy	Všechny (SPONTANEOUS ANSWER)	Žádné, rozumíš všem částem	Nečtete svůj účet za energii (SPONTANEOUS ANSWER)	Nevím
EU-27	16	36	16	16	4	33	3	2
BE	26	40	18	22	2	27	3	1
BG	6	17	16	7	17	35	10	0
CZ	17	36	16	15	2	37	2	2
DK	15	34	19	10	4	30	7	2
DE	19	30	16	13	3	37	2	5
EE	9	37	11	11	3	41	4	3
IE	12	16	16	21	5	41	6	4
EL	19	46	18	14	2	30	1	0
ES	15	31	16	26	4	32	1	3
FR	11	37	10	12	2	42	4	3
HR	15	30	18	9	3	38	4	3
IT	19	50	12	27	2	18	2	1
CY	25	46	21	10	3	28	5	1
LV	6	23	5	4	1	54	8	2
LT	9	25	16	16	1	48	2	2
LU	11	22	18	14	1	43	0	3
HU	18	38	21	5	5	34	4	1
MT	24	12	24	13	2	40	2	1
NL	10	34	20	15	2	37	2	2
AT	13	29	18	19	3	37	3	5
PL	18	38	10	9	12	28	11	0
PT	18	41	19	13	2	30	5	0
RO	25	41	43	21	1	26	1	1
SI	15	35	11	9	2	38	7	1
SK	22	30	23	12	0	40	4	1
FI	6	22	7	12	2	58	2	2
SE	14	41	10	16	1	39	1	1

Poznámka: Čím vyšší je podíl respondentů, kteří vybírají odpověď, tím tmavší je zelená/červená buňka. Nejvyšší odpověď pro každou zemi je zobrazena tmavě zeleným a bílým písmem.

(%) Základ: n=18 250 – Respondenti zapojení do rozhodování o dodavateli energie ve své domácnosti

Sociálně-demografické úvahy

Respondenti, kteří si pronajímají rodinný dům, mají větší pravděpodobnost než majitelé domu nebo bytu potíže s pochopením nákladů na každou jednotku spotřebované energie (21 % oproti 16 % ostatních skupin). Na druhé straně ti, kteří vlastní byt, budou mít s největší pravděpodobností potíže s daněmi a poplatky za údržbu energetické infrastruktury (42 % oproti 34 % ostatních skupin) a nejméně pravděpodobně oznámí, že rozumí všem částem (28 % oproti 33 %–36 % ostatních skupin).

Finanční situace rovněž ovlivňuje vnímané potíže s pochopením účtů za energii. Respondenti, kteří

jsou pravděpodobněji než ti, kteří obvykle dokážou platit, nebo ti, kteří někdy nemohou platit své účty za energii včas, aby uvedli, že rozumí všem částem účtů za energii (34 % oproti 29 % a 25 %).

Otázka 6 Které části vašich účtů za elektřinu a plyn / vašich účtů za elektřinu, pokud existují, je pro vás nejobtížnější pochopit? Můžete se vzdát až dvou odpovědí. [Více odpovědí]

	Náklady na každou jednotku energie, kterou spotřebujete	Daně a poplatky za údržbu energetické infrastruktury	Výpočet celkové částky, která má být vyplacena	Doba trvání smlouvy, poplatky za předčasné ukončení a co se stane, když skončí doba platnosti smlouvy	Všechny (SPONTANEOUS ANSWER)	Žádné, rozumíš všem částem	Nečtete svůj účet za energii (SPONTANEOUS ANSWER)	Nevím
EU-27	16	36	16	16	33	4	3	2
Status bydlení								
Pronájem rodinného domu	21	34	13	15	33	3	3	4
Pronájem bytu	16	34	14	16	34	3	3	3
Vlastnit rodinný dům	16	34	16	15	36	4	3	2
Vlastnit byt	16	42	16	19	28	4	4	1
Finanční situace								
Vždy si můžete dovolit platit účty za energii	15	36	15	16	34	3	3	2
Obáváte se, že budete moci platit účty za energii, ale obvykle se vám to podaří.	19	39	16	18	29	4	3	1
Někdy nemůžete platit účty za energii včas	22	38	15	15	25	6	8	2
Často nemůžete platit své účty za energii včas	27	49	25	18	27	2	1	0

(%) Základ: n=18 250 – Respondenti zapojení do rozhodování o dodavateli energie ve své domácnosti

si vždy mohou dovolit platit své účty za energii,

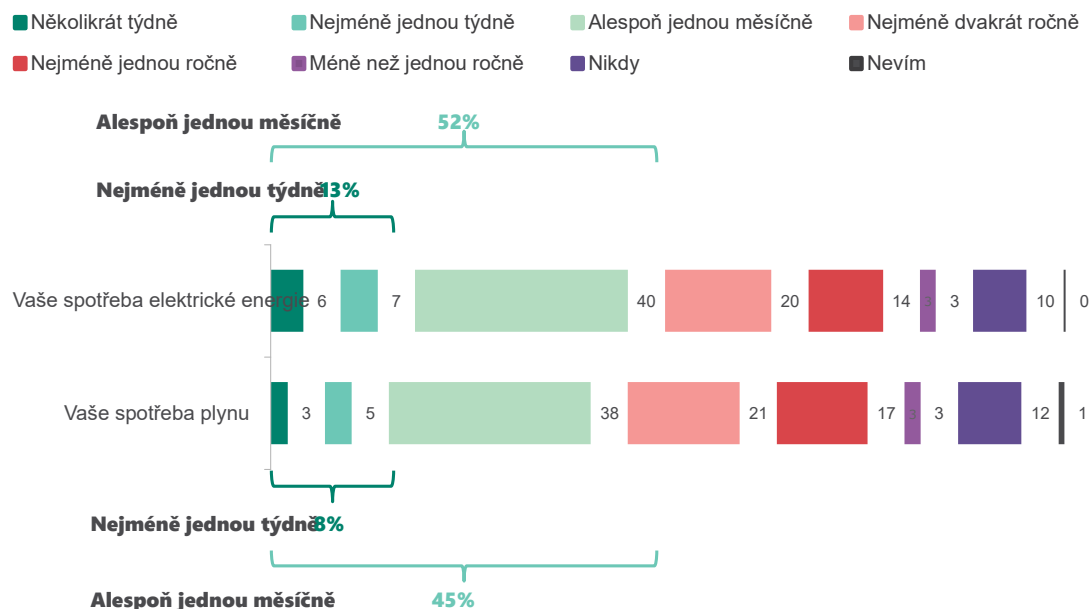
2.2. Sledování spotřeby energie

Subjekty s rozhodovací pravomocí v oblasti energetiky byly rovněž dotázány na četnost sledování jejich spotřeby energie, a to jak u elektřiny, tak u plynu.

O něco více než polovina respondentů (52 %) uvádí, že sleduje svou spotřebu elektřiny alespoň jednou měsíčně nebo častěji. Třetina respondentů uvádí sledování své spotřeby elektřiny „alespoň dvakrát ročně“ (20 %) nebo „alespoň jednou ročně“ (14 %). O něco více než jeden z deseti respondentů uvádí, že svou spotřebu elektřiny sleduje „méně než jednou ročně“ (3 %) nebo „nikdy“ (10 %).

Necelá polovina respondentů (45 %), kteří jsou připojeni k plynárenské síti, uvádí, že svou spotřebu plynu sledují alespoň jednou měsíčně nebo častěji.⁴ Více než třetina respondentů sleduje svou spotřebu plynu „nejméně dvakrát ročně“ (21 %) nebo „nejméně jednou ročně“ (17 %). Na druhé straně přibližně každý sedmý respondent uvádí, že tuto situaci sleduje „méně než jednou ročně“ (3 %) nebo „nikdy“ (12 %).

ČTVRTÁ otázka Jak často sledujete spotřebu energie? Konkrétně...



(%) Base:n=18 250 – Respondenti zapojení do rozhodování o energetice ve své domácnosti (elektřina) & Base:n=7 720 – Respondenti s připojením k rozvodné síti zemního plynu a zapojení do rozhodování o energetice ve své domácnosti (plyn)

4 Vzhledem k zaokrouhlení procenta pro jednotlivé možnosti odezvy zobrazené v grafech ne vždy přesně odpovídají součtům uvedeným v textu.

bleskový průzkum Eurobarometr 566
Chování spotřebitelů při transformaci energetiky

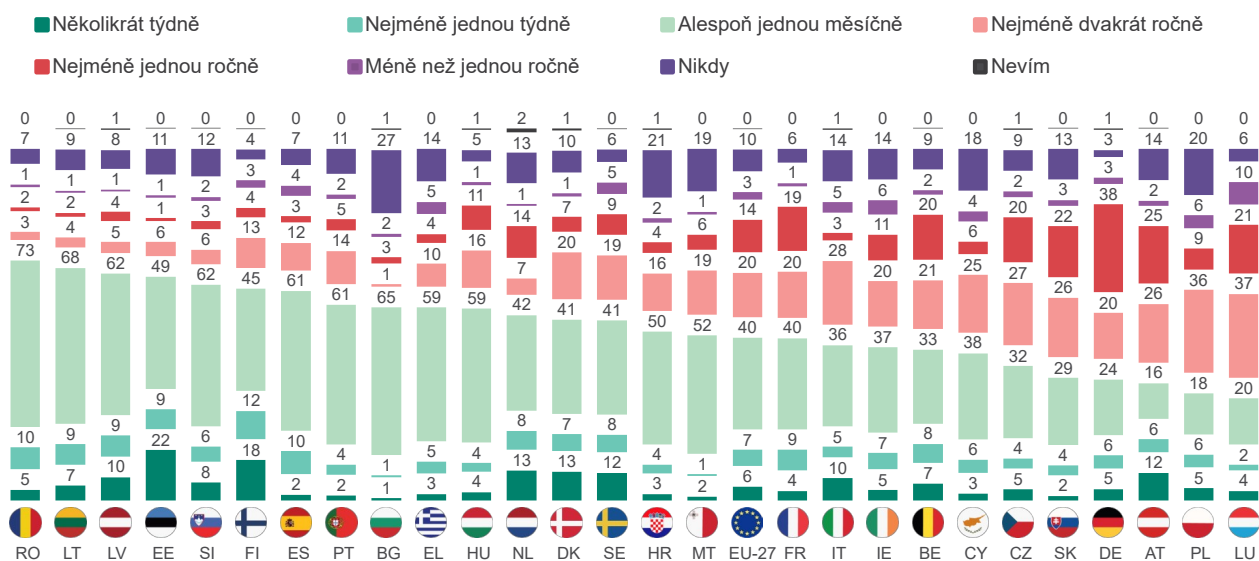
Rozdíly mezi zeměmi

Frekvence sledování spotřeby elektřiny se v jednotlivých členských státech EU značně liší. Nejméně polovina respondentů v 18 členských státech monitoruje svou spotřebu elektřiny alespoň jednou měsíčně, přičemž v čele stojí Rumunsko (87 %), Litva (84 %) a Lotyšsko (81 %). Naopak nejnižší četnost měsíčního sledování vykazují Lucembursko (27 %) a Polsko (29 %).

Německo (58 %), Lucembursko (58 %) a Rakousko (51 %) vynikají převážně ročním nebo dvouletým sledováním, zatímco tato četnost je nejméně častá v Rumunsku (5 %), Litvě (6 %) a Estonsku (8 %).

Podíl osob sledujících spotřebu elektřiny méně často než ročně nebo nikdy se pohybuje od 6 % v Německu a Maďarsku po 29 % v Bulharsku.

Q5_1 Jak často sledujete spotřebu energie? Konkrétně... **vaše spotřeba elektrické energie**



(%) Základ: n=18 250 - Respondenti zapojení do rozhodování o energetice ve své domácnosti

Vzorce sledování spotřeby plynu odhalují ještě větší rozdíly v rámci EU. Ve 13 členských státech alespoň polovina respondentů připojených k distribuční soustavě zemního plynu uvádí, že svou spotřebu plynu sleduje alespoň jednou měsíčně. Na prvním místě je Rumunsko s 82 %, těsně následované Litvou (77 %) a Lotyšskem (76 %). Naopak Švédsko (14 %), Rakousko (17 %) a Finsko (19 %) vykazují nejnižší podíl respondentů, kteří uvádějí měsíční četnost sledování.

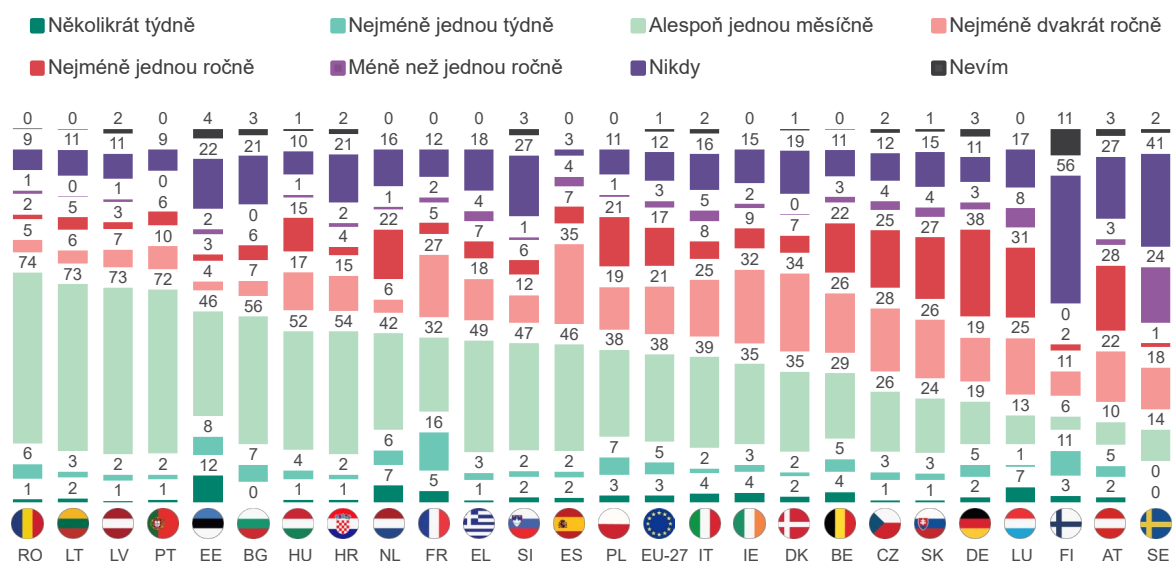
Roční nebo dvouleté sledování spotřeby plynu je nejběžnější v Německu (57 %), Lucembursku (55 %), Česku (52 %), na Slovensku (52 %) a v Rakousku (50 %). Naopak 7 % v Estonsku i Rumunsku uvádí tuto četnost.

Zejména většina ve Švédsku (65 %) a Finsku (56 %) sleduje svou spotřebu plynu méně často než ročně nebo nikdy, což je v ostrém kontrastu se Španělskem (7 %) a Portugalskem (9 %).

Sociálně-demografické úvahy

Frekvence sledování spotřeby energie vykazuje malé rozdíly mezi různými socio-demografickými skupinami. Respondenti, kteří vlastní svůj dům nebo byt, mají větší pravděpodobnost než ti, kteří si jej pronajímají, že budou alespoň jednou měsíčně sledovat svou spotřebu elektřiny (55 % oproti 48 %) a svou spotřebu plynu (48 % oproti 42 %).

Q5_2 Jak často sledujete spotřebu energie? Konkrétně... vaše spotřeba plynu



(%) Základ: n=7 720 – Respondenti s připojením k rozvodné síti zemního plynu a zapojení do rozhodování o energetice ve své domácnosti

Poznámka: otázka nebyla položena v MT/CY

2.3. Faktory ovlivňující změny chování při spotřebě energie

Subjekty s rozhodovací pravomocí v oblasti energetiky byly rovněž dotázány na jejich motivaci ke změně chování v oblasti spotřeby energie doma. Průzkum navrhl tři konkrétní změny chování: snížení používání topení nebo klimatizace, provoz spotřebičů, jako jsou pračky a myčky nádobí, v době mimo špičku a používání inteligentních zařízení k automatickému naplánování používání spotřebičů v době mimo špičku.

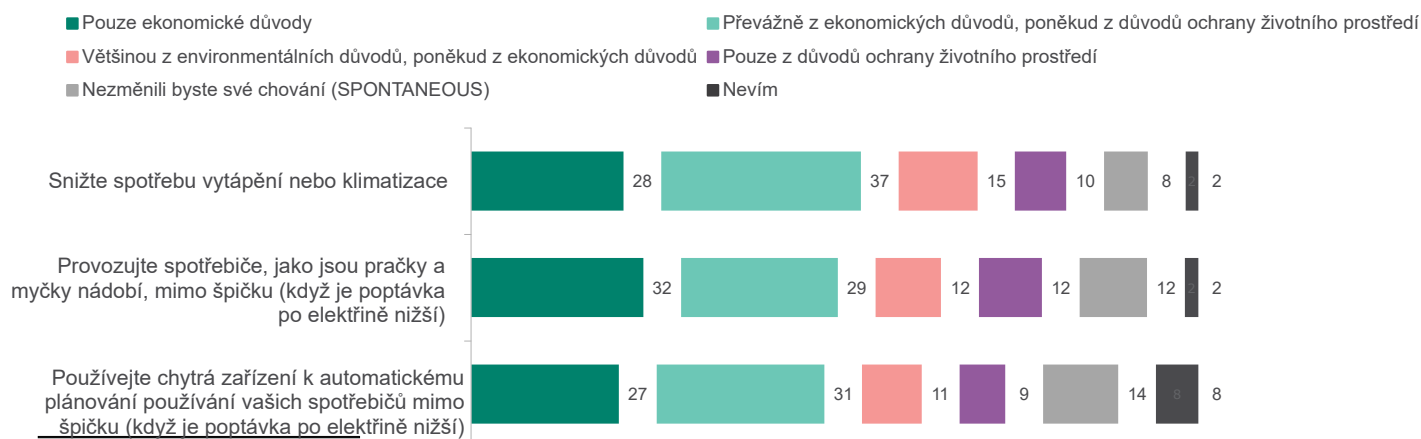
U každé ze tří navrhovaných změn chování v oblasti spotřeby energie uvádí malý podíl respondentů (v rozmezí od 8 % do 14 %) neochotu změnit své návyky vůbec. Mezi těmi, kteří jsou otevřeni změnám, se jako primární motivace pro všechny tři uvedené změny objevují pouze nebo převážně ekonomické důvody, přičemž 59 až 65 % respondentů uvádí ekonomické důvody.⁵

Nicméně podíl respondentů, kteří se pohybují mezi 20 % a 24 %, uvádí jako motivaci pro různé chování hlavně nebo pouze environmentální důvody.

Pokud jde o motivaci k nižšímu využívání vytápění nebo klimatizace, převažují ekonomické faktory. Přibližně dvě třetiny (65 %) respondentů uvádějí pouze nebo převážně hospodářské důvody (28 % „pouze hospodářské důvody“ a 37 % „převážně hospodářské důvody, poněkud z důvodů ochrany životního prostředí“).

Environmentální aspekty jsou hlavní motivací pro téměř čtvrtinu respondentů (15 % „převážně z environmentálních důvodů, poněkud z ekonomických důvodů“ a 10 % „pouze z environmentálních důvodů“). Méně než jeden z deseti (8 %) respondentů naproti tomu uvádí, že by své chování v tomto ohledu nezměnili.

Otázka č. 11: Co by vás motivovalo ke změně chování při spotřebě energie doma následujícími způsoby?



5 Vzhledem k zaokrouhlení procenta pro jednotlivé možnosti odezvy zobrazené v grafech ne vždy přesně odpovídají součtům uvedeným v textu.

Při zvažování provozu spotřebičů, jako jsou pračky a myčky nádobí, v době mimo špičku (kdy je poptávka po elektřině nižší), opět vedou ekonomické motivace. Přibližně šest z deseti (61 %) respondentů uvádí pro tuto potenciální změnu pouze nebo převážně ekonomické důvody (32 % „pouze ekonomické důvody“ a 29 % „převážně ekonomické důvody, poněkud z environmentálních důvodů“). Environmentální faktory jsou hlavní hnací silou pro 24 % respondentů (12 % „převážně z environmentálních důvodů, poněkud z ekonomických důvodů“ a 12 % „pouze z environmentálních důvodů“). O něco více než jeden z deseti (12 %) naopak uvádí, že by tímto způsobem své chování nezměnili.

Pokud jde o používání inteligentních zařízení k automatickému plánování spotřebičů během hodin mimo špičku, vzorec zůstává podobný. Hlavním faktorem ovlivňujícím změnu chování zůstávají ekonomické důvody, které uvádí většina respondentů (27 % „pouze ekonomické důvody“ a 31 % „převážně ekonomické důvody, poněkud z důvodů ochrany životního prostředí“). Environmentální aspekty jsou hlavním faktorem u jednoho z pěti (20 %) respondentů (z nichž 11 % uvádí „převážně environmentální důvody, poněkud z ekonomických důvodů“ a 9 % „pouze environmentální důvody“). O něco větší skupina (14 %) uvádí, že by tuto změnu chování nepřijala.

Rozdíly mezi zeměmi

S výjimkou Německa (44 %) většina ve všech členských státech uvádí jako hlavní motivaci k nižšímu využívání vytápění nebo klimatizace pouze nebo převážně ekonomické důvody. Nejvyšší podíl má Polsko (87 %), následované Kypr (82 %). Zatímco ekonomické faktory převažují ve všech členských státech, environmentální motivace hrají významnou roli v Německu (39 %) a na Maltě (38 %). Zejména v Lotyšsku by více než dva z deseti respondentů (22 %) své chování nezměnili.

Pokud jde o motivaci k provozu spotřebičů, jako jsou pračky a myčky nádobí, v době mimo špičku zůstávají ve většině členských států hlavní hnací silou ekonomické aspekty. Výjimkou je pouze Německo (38 %), Maďarsko (45 %) a Nizozemsko (46 %), kde méně než polovina respondentů uvádí pouze nebo převážně ekonomické důvody. Mezi zeměmi, kde většina upřednostňuje hospodářské důvody, opět vede Kypr (80 %), těsně následovaný Francií (76 %) a Irskem (76 %). Významnou úlohu při motivaci respondentů na Maltě (37 %) a v Německu (36 %) opět hrají

převážně nebo pouze environmentální důvody, i když jsou celkově druhořadé. Lotyšsko je opět zemí, kde by největší podíl respondentů (35 %) nezměnil své chování.

Ekonomické aspekty jsou také hlavním motivátorem pro používání inteligentních zařízení k plánování používání spotřebičů mimo špičku (kdy je poptávka po elektřině nižší) ve většině členských států. V čele opět stojí Kypr (78 %) a Francie (75 %), přičemž největší podíl respondentů uvádí pouze nebo převážně ekonomické důvody. Naproti tomu Německo (37 %), Nizozemsko (41 %), Maďarsko (43 %), Lotyšsko (47 %) a Rakousko (47 %) vystupují jako výjimky, kdy ekonomické důvody upřednostňuje méně než polovina respondentů. Na Maltě (34 %), v Nizozemsku (34 %) a v Německu (30 %) nejméně tři z deseti respondentů uvádějí, že jsou motivováni ke změně tohoto chování pouze nebo převážně z environmentálních důvodů. Estonsko (35 %) a Lotyšsko (37 %) vynikají jako země, kde by více než tři z deseti respondentů nezměnili své chování.

bleskový průzkum Eurobarometr 566
Chování spotřebitelů při transformaci energetiky

Q11 Co by vás motivovalo ke změně chování při spotřebě energie doma následujícími způsoby?

	Snižte spotřebu vytápění nebo klimatizace		Provozujte spotřebiče, jako jsou pračky a myčky nádobí, mimo špičku (když je poptávka po elektřině nižší)		Používejte chytrá zařízení k automatickému plánování používání vašich spotřebičů mimo špičku (když je poptávka po elektřině nižší)	
	Pouze nebo převážně ekonomické důvody	Pouze nebo převážně environmentální reasons	Pouze nebo převážně ekonomické důvody	Pouze nebo převážně environmentální reasons	Pouze nebo převážně ekonomické důvody	Pouze nebo převážně environmentální reasons
EU-27	65	24	61	24	59	20
BE	64	27	67	22	61	20
BG	66	23	59	17	58	21
CZ	71	18	72	14	66	12
DK	62	28	63	21	54	19
DE	44	39	38	36	37	30
EE	78	8	70	6	50	6
IE	62	31	76	18	56	20
EL	76	19	71	21	68	20
ES	74	21	68	20	68	14
FR	69	14	76	19	75	10
HR	58	24	62	16	54	18
IT	63	30	63	27	61	25
CY	82	10	80	11	78	10
LV	62	11	53	7	47	7
LT	65	23	67	16	71	15
LU	60	34	68	28	65	26
HU	61	30	45	33	43	28
MT	57	38	56	37	57	34
NL	60	28	46	34	41	34
AT	55	32	54	22	47	19
PL	87	10	63	15	60	9
PT	73	19	66	21	65	20
RO	74	20	69	24	71	22
SI	58	24	62	15	56	13
SK	71	20	67	17	64	18
FI	69	18	65	12	53	11
SE	62	30	61	26	58	24

(%) Základ: n=18 250 – Respondenti zapojení do rozhodování o dodavateli energie ve své domácnosti

Sociálně-demografické úvahy

Respondenti ve věku 25–39 let (26 %) častěji uvádějí (pouze nebo převážně) environmentální důvody pro snížení spotřeby vytápění nebo klimatizace ve srovnání s respondenty ve věku 18–24 let nebo 40–54 let (21 %, resp. 22 %). Naopak u respondentů ve věku 18–24 let je větší pravděpodobnost, že budou ekonomicky motivováni k používání spotřebičů mimo špičku, ve srovnání s respondenty ve věku 25–39 let a 55 let a více (67 % oproti 59 % a 60 %).

Manuální pracovníci (71 %) vykazují ve srovnání s osobami samostatně výdělečně činnými (64 %) vyšší tendenci k ekonomické motivaci ke snížení spotřeby vytápění nebo klimatizace.

U vlastníků bytů (70 %) je větší pravděpodobnost než u vlastníků bytů v jiných bytových situacích (62–64 %), že uvedou ekonomické důvody pro snížení spotřeby vytápění nebo klimatizace. Vykazují také vyšší sklon než jiné skupiny být ekonomicky motivováni k používání inteligentních zařízení pro plánování spotřebičů během mimo špičku (62 % oproti 55 %–58 %).

Respondenti, kteří se obávají o svou schopnost platit účty, mají větší pravděpodobnost než ti, kteří si vždy mohou dovolit platit účty, že budou ekonomicky motivováni ke dvěma energeticky úsporným chováním: provoz spotřebičů mimo špičku (70 % oproti 60 %) a používání inteligentních zařízení pro plánování používání spotřebičů mimo špičku (66 % oproti 58 %).

bleskový průzkum Eurobarometr 566
Chování spotřebitelů při transformaci energetiky

Otázka č. 11: Nakolik souhlasíte nebo nesouhlasíte s následujícími tvrzeními o vašich dodavateli elektřiny a plynu / vašem poskytovateli elektřiny?

	Snižte spotřebu vytápění nebo klimatizace		Provozujte spotřebiče, jako jsou pračky a myčky nádobí, mimo špičku (když je poptávka po elektřině nižší)		Používejte chytrá zařízení k automatickému plánování používání vašich spotřebičů mimo špičku (když je poptávka po elektřině nižší)	
	Pouze nebo převážně ekonomické důvody	Pouze nebo převážně z důvodů ochrany životního prostředí	Pouze nebo převážně ekonomické důvody	Pouze nebo převážně z důvodů ochrany životního prostředí	Pouze nebo převážně ekonomické důvody	Pouze nebo převážně z důvodů ochrany životního prostředí
EU-27	65	24	61	24	59	20
Věk						
18-24	68	21	67	24	61	21
25-39	65	26	59	27	60	21
40-54	68	22	63	22	60	19
55+	63	25	60	24	56	19
Zaměstnanecký status						
Osoby samostatně výdělečně činné	64	25	59	25	57	22
Zaměstnanec	66	26	61	25	59	20
Ruční pracovník	71	19	58	26	61	18
Nefunguje	65	23	63	22	59	18
Status bydlení						
Pronájem rodinného domu	62	23	62	21	56	20
Pronájem bytu	64	25	60	26	55	23
Vlastnit rodinný dům	64	25	60	24	58	20
Vlastnit byt	70	23	63	22	62	17
Finanční situace						
Vždy si můžete dovolit platit účty za energii	64	25	60	25	58	20
Obáváte se, že budete moci platit účty za energii, ale obvykle se vám to podaří.	71	20	70	19	66	15
Někdy nemůžete platit účty za energii včas	77	14	66	16	61	15
Často nemůžete platit své účty za energii včas	73	19	68	21	59	21

(%) Základ: n=18 250 – Respondenti zapojení do rozhodování o dodavateli energie ve své domácnosti

3. Výběr poskytovatele a chování při změně poskytovatele

3.1. Důležité faktory při výběru dodavatele energie

Subjekty s rozhodovací pravomocí v oblasti energetiky byly poté při výběru dodavatele energie dotázány na důležité faktory (kromě ceny). Tento oddíl rozlišuje mezi respondenty, kteří v posledních třech letech změnili poskytovatele, a těmi, kteří v tomto časovém rámci nezměnili poskytovatele. (Diskuse o směnných kurzech viz oddíl 3.2.)

Zejména pořadí faktorů je konzistentní jak mezi těmi, kteří změnili dodavatele, tak mezi těmi, kteří v posledních třech letech dodavatele energie nezměnili.

Na prvním místě je kvalita služeb, kterou vybrala více než třetina respondentů (36 %) a více než polovina respondentů (52 %).

Následuje pověst poskytovatele, kterou vybrala nejméně jedna třetina respondentů v obou skupinách (34 % u přepínačů, 38 % u nepřepínačů).

Udržitelné zdroje energie ve skladbě zdrojů poskytovatele jsou důležité pro méně než tři z deseti respondentů obou skupin (27 % u přepínačů a 28 % u nepřepínačů).

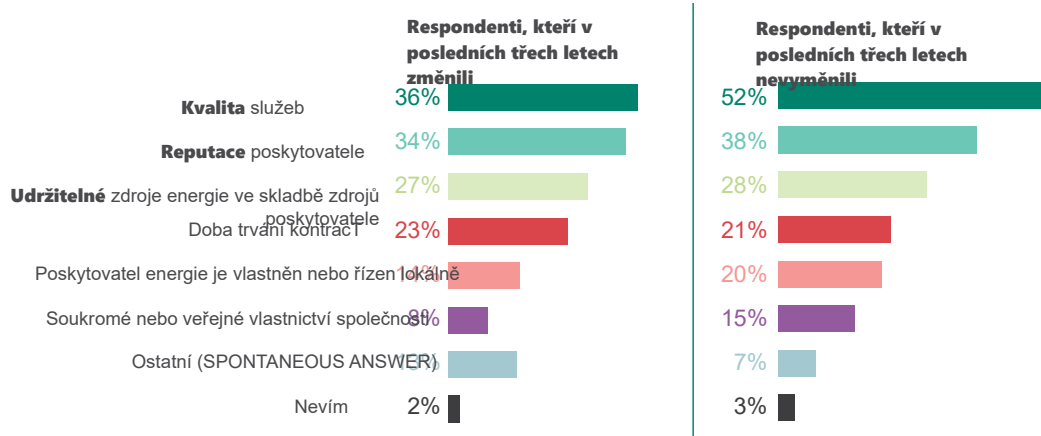
Trvání smlouvy uvádí jako důležitý faktor více než pětina respondentů v obou skupinách (23 %, resp. 21 %).

Menší podíly obou skupin poukazují na to, že je důležité, aby poskytovatel energie byl vlastněn nebo spravován místně (14 % přepínačů a 20 % nepřepínačů); soukromé nebo veřejné vlastnictví společnosti (8 %, resp. 15 %); nebo jakýkoli jiný faktor (13 %, resp. 7 %).

Q10 Když jste naposledy změnili poskytovatele energie, které faktory, kromě ceny, byly nejdůležitější při vaší volbě?

Pokud byste změnili poskytovatele energie, kromě ceny, jaký faktor by byl pro vaše rozhodnutí nejdůležitější?

Můžete odevzdat až tři odpovědi. [Více odpovědí]



Rozdíly mezi zeměmi

Téměř v každém členském státě u respondentů, kteří v posledních třech letech nezměnili poskytovatele energie, uvádí největší podíl respondentů kvalitu služeb jako důležitý faktor (kromě ceny) při výběru poskytovatele energie. Tento faktor uvádí 39 % osob, které nejsou převaděči, v Dánsku a 78 % na Maltě. Kvalita služeb je rovněž důležitým faktorem pro respondenty, kteří v posledních třech letech změnili poskytovatele a umístili se na prvním místě ve 14 členských státech. Nejvyšší podíl přepínačů vybírajících tento faktor lze pozorovat v Rumunsku (58 %), Portugalsku (55 %), na Slovensku (55 %) a v Česku (54 %).

V pěti členských státech je mezi přepínači nejvyšším faktorem pověst poskytovatele; to se týká Česka (55 %), Nizozemska (53 %), Bulharska (43 %), Dánska (34 %) a Lotyšska (28 %). Tento důvod je však důležitý i pro přepínače v Rumunsku (54 %) a na Slovensku (49 %). V Polsku (54 %) a Nizozemsku (48 %) je tento faktor spolu s kvalitou služeb nejvyšším faktorem mezi osobami, které nevyužívají služeb změny poskytovatele.

Udržitelné zdroje energie ve skladbě dodavatelů uvádí jako důležitý faktor 46 % přepínačů v Belgii, 37 % ve Švédsku a 35 % v Rakousku – v těchto členských státech je tento faktor nejcitovanější. Mezi osobami, které nejsou převaděči, uvádějí tento faktor převážně osoby ve Švédsku (50 %) a Dánsku (41 %).

bleskový průzkum Eurobarometr 566
Chování spotřebitelů při transformaci energetiky

Q10a Když jste naposledy změnili dodavatele energie, které faktory byly kromě ceny při vašem výběru nejdůležitější?
Můžete odevzdat až tři odpovědi. [Více odpovědí]

	Kvalita služeb	Reputace poskytovatele	Udržitelné zdroje energie ve skladbě zdrojů poskytovatele	Doba trvání smlouvy	Poskytovatel energie je vlastněn nebo řízen lokálně	Soukromé nebo veřejné vlastnictví společnosti	Ostatní (SPONTANEOUS ANSWER)	Nevím
EU-27	36	34	27	23	14	8	13	2
BE	44	42	46	27	12	7	12	6
BG	28	43	15	30	10	0	20	0
CZ	54	55	14	31	12	5	9	3
DK	28	34	23	9	8	5	30	7
DE	40	28	33	35	21	13	7	4
EE	29	28	13	23	7	11	21	10
IE	33	28	21	31	13	6	14	2
EL	37	33	16	18	4	14	16	8
ES	37	33	14	12	14	6	13	0
FR	31	28	25	21	7	15	34	0
HR	33	14	10	9	20	7	29	8
IT	35	34	27	16	13	1	16	3
CY	-	-	-	-	-	-	-	-
LV	27	28	13	22	5	4	22	3
LT	36	35	20	36	6	19	9	6
LU	35	33	21	12	23	17	0	0
HU	25	8	25	13	7	15	34	10
MT	-	-	-	-	-	-	-	-
NL	23	53	35	35	14	2	0	0
AT	16	30	35	20	21	5	17	1
PL	48	41	32	24	6	3	2	1
PT	55	24	33	24	13	8	0	2
RO	58	54	25	30	20	27	7	2
SI	40	20	18	11	8	5	19	8
SK	55	49	26	19	7	10	11	2
FI	19	26	30	32	15	5	11	7
SE	22	23	37	21	16	4	18	3

Poznámka: Čím vyšší je podíl respondentů, kteří vybírají odpověď, tím tmavší je zelená buňka. Nejvyšší odpověď pro každou zemi je zobrazena tmavě zeleným a bílým písmem.

(%) Základ: n=6 703 – Respondenti, kteří v posledních třech letech změnili dodavatele (zapojeni do rozhodování o energetice ve své domácnosti)

bleskový průzkum Eurobarometr 566
Chování spotřebitelů při transformaci energetiky

Q10b Pokud byste změnili poskytovatele energie, kromě ceny, jaký faktor by byl pro vaše rozhodnutí nejdůležitější? Můžete odevzdat až tři odpovědi. [Více odpovědí]

	Kvalita služeb	Reputace poskytovatele	Udržitelné zdroje energie ve skladbě zdrojů poskytovatele	Doba trvání smlouvy	Poskytovatel energie je vlastněn nebo řízen lokálně	Soukromé nebo veřejné vlastnictví společnosti	Ostatní (SPONTANEOUS ANSWER)	Nevím
EU-27	52	38	28	21	20	15	7	3
BE	70	53	47	33	20	10	3	5
BG	60	34	5	9	12	7	4	2
CZ	60	53	20	27	9	12	5	5
DK	39	38	41	11	16	11	11	5
DE	48	28	32	27	34	15	9	6
EE	55	37	16	19	15	12	8	8
IE	46	34	15	20	19	13	6	3
EL	47	29	20	13	12	27	5	7
ES	52	42	25	23	9	30	0	0
FR	44	36	27	19	26	12	16	0
HR	55	20	31	10	12	8	6	9
IT	54	36	37	19	20	13	4	4
CY	71	38	44	25	20	23	4	1
LV	40	34	14	20	6	14	9	10
LT	51	44	18	25	8	23	6	1
LU	52	51	30	9	42	24	0	2
HU	62	17	28	12	14	25	6	6
MT	78	37	45	8	30	16	1	0
NL	48	48	27	3	11	15	0	1
AT	45	30	35	21	29	13	4	2
PL	50	54	19	29	12	7	8	0
PT	65	13	38	15	6	14	4	1
RO	74	48	31	36	22	17	3	2
SI	57	16	22	15	10	6	11	6
SK	71	52	39	21	16	17	5	3
FI	40	37	31	19	33	8	4	4
SE	42	27	50	18	29	8	5	2

Poznámka: Čím vyšší je podíl respondentů, kteří vybírají odpověď, tím tmavší je zelená buňka. Nejvyšší odpověď pro každou zemi je zobrazena tmavě zeleným a bílým písmem.

(%) Základ: n=11 547 – Respondenti, kteří v posledních třech letech nezměnili dodavatele (zapojeni do rozhodování o energetice ve své domácnosti)

Sociálně-demografické úvahy

U respondentů, kteří v posledních třech letech změnili dodavatele energie, je u žen (39 %) větší pravděpodobnost než u mužů (33 %), že ve svém rozhodovacím procesu upřednostní kvalitu služeb.

Q10a Když jste naposledy změnili dodavatele energie, které faktory byly kromě ceny při vašem výběru nejdůležitější? Můžete odevzdat až tři odpovědi. [Více odpovědí]

	Kvalita služeb	Reputace poskytovatele	Udržitelné zdroje energie ve skladbě zdrojů poskytovatele	Doba trvání smlouvy	Poskytovatel energie je vlastněn nebo řízen lokálně	Soukromé nebo veřejné vlastnictví společnosti	Ostatní (SPONTANEOUS ANSWER)	Nevím
EU-27	36	34	27	23	14	8	13	2
Pohlaví								
samci	33	34	27	22	13	9	13	2
žena	39	34	26	24	15	6	13	2

(%) Základ: n=6 703 – Respondenti, kteří v posledních třech letech změnili dodavatele (zapojeni do rozhodování o energetice ve své domácnosti)

bleskový průzkum Eurobarometr 566
Chování spotřebitelů při transformaci energetiky

U těch, kteří v poslední době nezměnili poskytovatele, je méně pravděpodobné, že respondenti ve věku 55+ (49 %) zdůrazní význam kvality služeb ve srovnání s respondenty ve věku 25–54 let (55–56 %). Na druhé straně mladší nepřevaděči ve věku 18-24 let (33 %) přikládají větší význam udržitelným zdrojům energie ve skladbě poskytovatele ve srovnání s těmi ve věku 55 let a více (27 %). Kromě toho je u osob, které nejsou převaděči ve věku 25–39 let (26 %), pravděpodobnější než u jiných věkových skupin (16 %–21 %), že dobu trvání smlouvy považují za důležitý faktor.

U osob, které nejsou převaděči, je u osob, které nepracují (25 %), méně pravděpodobné než u zaměstnanců nebo samostatně výdělečně činných respondentů (31 % u obou), že při zvažování možné změny upřednostní udržitelné zdroje energie ve skladbě poskytovatelů.

Q10b Pokud byste změnili poskytovatele energie, kromě ceny, jaký faktor by byl pro vaše rozhodnutí nejdůležitější? Můžete odevzdat až tři odpovědi. [Více odpovědí]

	Kvalita služeb	Reputace poskytovatele	Udržitelné zdroje energie ve skladbě zdrojů poskytovatele	Doba trvání smlouvy	Poskytovatel energie je vlastněn nebo řízen lokálně	Soukromé nebo veřejné vlastnictví společnosti	Ostatní (SPONTANEOUS ANSWER)	Nevím
EU-27	52	38	28	21	20	15	7	3
Věk								
18-24	53	44	33	16	16	13	9	1
25-39	56	39	29	26	20	14	6	1
40-54	55	39	30	21	19	15	6	2
55+	49	36	27	21	21	15	8	3
Zaměstnanecký status								
Osoby samostatně výdělečně činné	50	35	31	20	20	15	6	3
Zaměstnanec	54	38	31	22	22	15	7	2
Ruční pracovník	52	39	30	23	21	14	6	2
Nefunguje	51	39	25	22	18	15	8	3

(%) Základ: n=11 547 – Respondenti, kteří v posledních třech letech nezměnili dodavatele (zapojeni do rozhodování o energetice ve své domácnosti)

3.2. Chování spotřebitelů při změně dodavatele

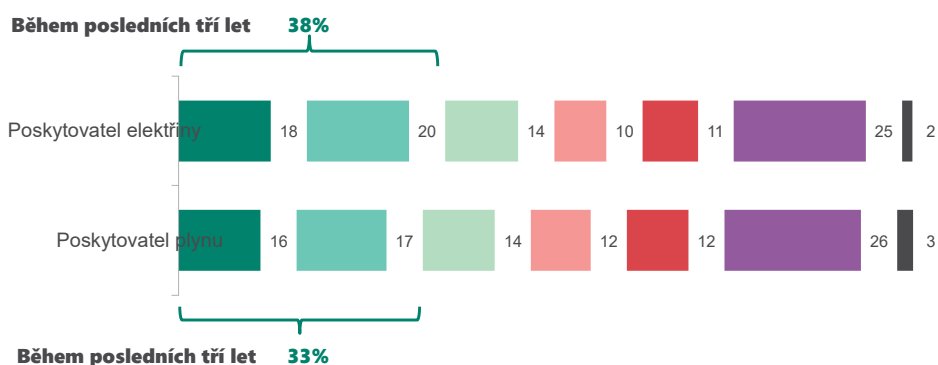
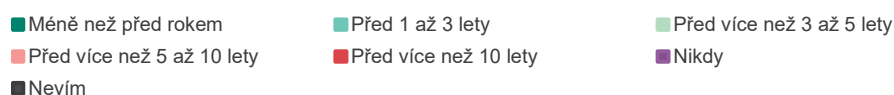
Subjekty s rozhodovací pravomocí v oblasti energetiky byly dotázány na svou historii změny dodavatele elektřiny a plynu, ačkoli tato otázka nebyla kvůli specifické struktuře jejich trhů s energií položena na Kypru a Maltě.

Méně než čtyři z deseti (38 %) respondentů

uvědte, že jste v posledních třech letech změnili dodavatele elektřiny. Přibližně čtvrtina respondentů (24 %) uvádí, že před třemi až deseti lety změnila dodavatele elektřiny. Přibližně jeden z deseti (11 %) respondentů uvádí, že tak učinil před více než deseti lety, a jedna čtvrtina (25 %) respondentů nikdy nezměnila dodavatele elektřiny.

Respondenti připojení k plynárenské soustavě byli rovněž dotázáni na své chování při změně dodavatele plynu. Jedna třetina (33 %) z této skupiny uvádí, že během posledních tří let změnila dodavatele. Přibližně jedna čtvrtina (26 %) této skupiny uvádí, že před třemi až deseti lety změnila dodavatele plynu. Více než jeden z deseti (12 %) respondentů uvádí, že jej změnil před více než deseti lety. Podobně jako u změny dodavatele elektřiny přibližně čtvrtina (26 %) respondentů uvádí, že nikdy nezměnila dodavatele plynu.

Q7 Kdy byla vaše domácnost naposledy vyměněna ...?



(%) Base:n=18 250 – Respondenti zapojení do rozhodování o energetice ve své domácnosti (elektřina) &
Base:n=7 720 – Respondenti s připojením k rozvodné síti zemního plynu a zapojení do rozhodování o energetice ve své domácnosti (plyn)

bleskový průzkum Eurobarometr 566
Chování spotřebitelů při transformaci energetiky

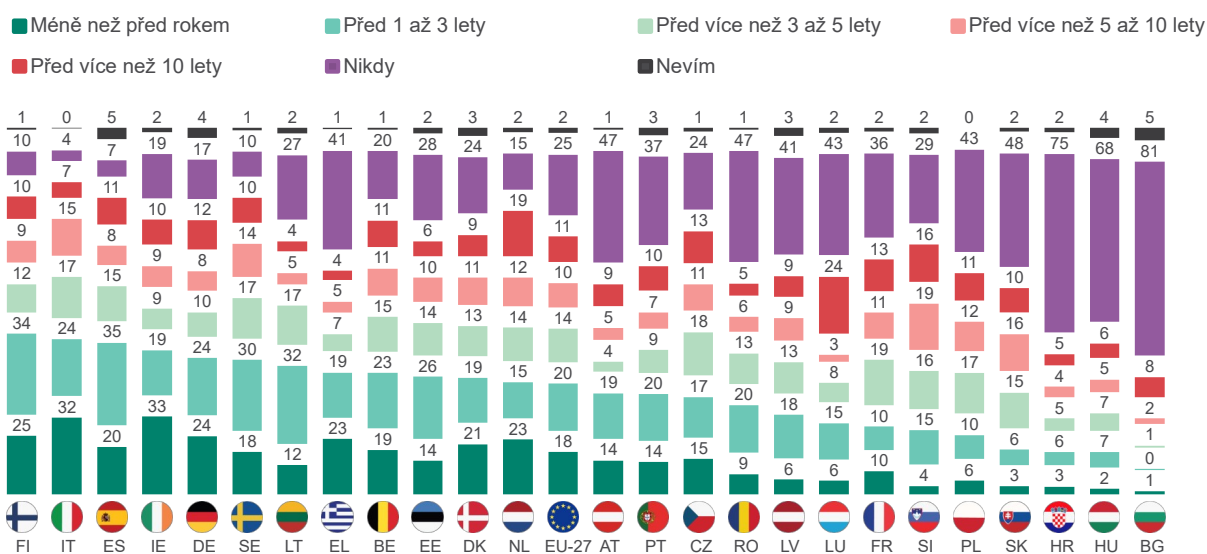
Rozdíly mezi zeměmi

Podíl respondentů, kteří uvedli, že v posledních třech letech změnili dodavatele elektřiny, se pohybuje od 2 % v Bulharsku po 59 % ve Finsku.

⁶ Kromě Finska existují další tři členské státy, v nichž více než polovina respondentů v posledních třech letech změnila poskytovatele elektřiny: Itálie (56 %), Španělsko (55 %) a Irsko (52 %).

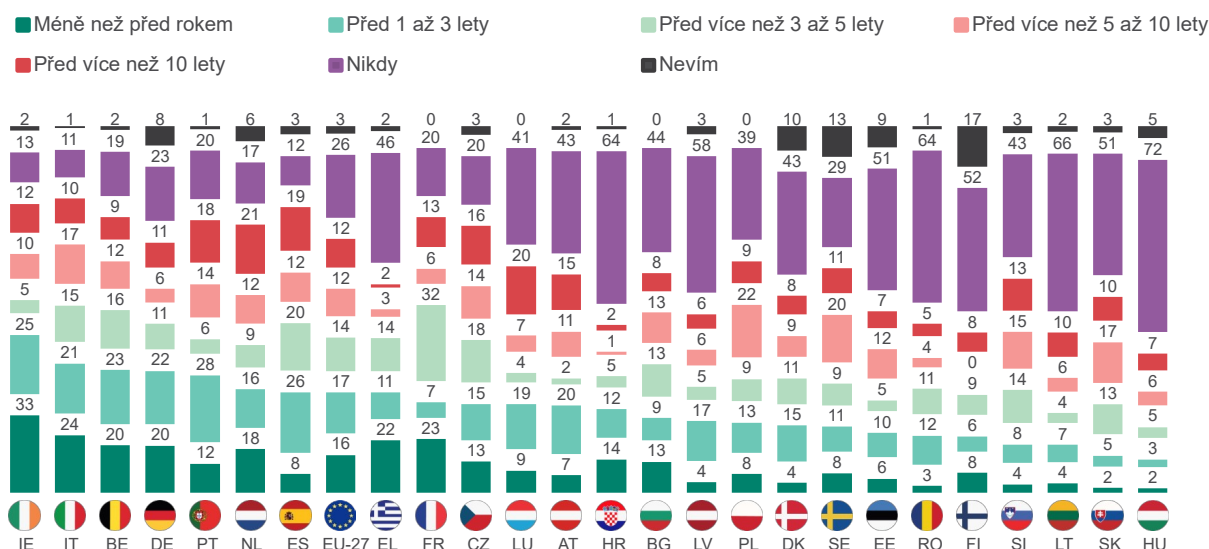
Podobně existují mezi členskými státy značné rozdíly v podílu respondentů (připojených k plynárenské soustavě), kteří v posledních třech letech změnili poskytovatele plynu – z 5 % v Maďarsku na 58 % v Irsku.

Q7_1 Kdy naposledy vaše domácnost změnila ...? Poskytovatel elektřiny



(%) Základ: n=18 250 - Respondenti zapojení do rozhodování o energetice ve své domácnosti

Q7_2 Kdy naposledy vaše domácnost změnila ...? Poskytovatel plynu



(%) Základ: n=7 720 – Respondenti s připojením k rozvodné síti zemního plynu a zapojení do rozhodování o energetice ve své domácnosti

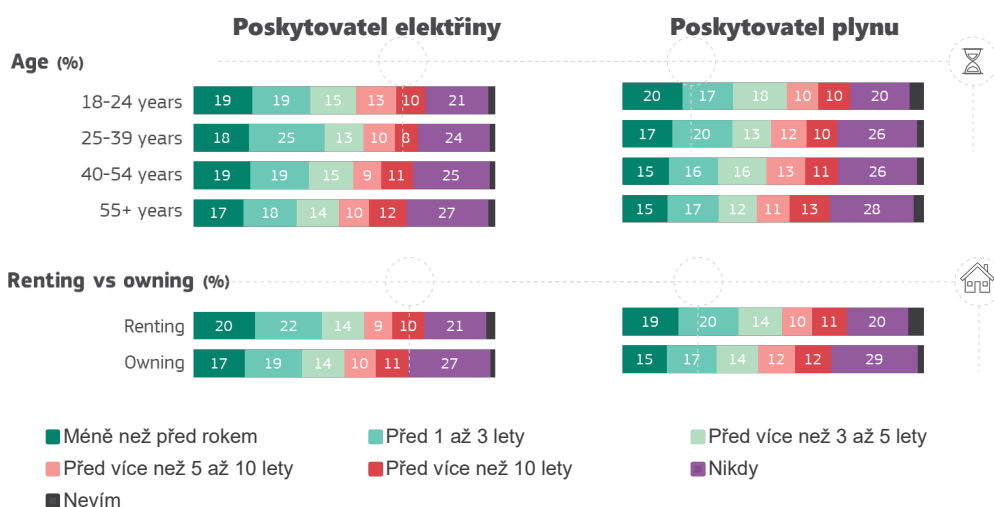
⁶ Vzhledem k zaokrouhlení procenta pro jednotlivé možnosti odezvy zobrazené v grafech ne vždy přesně odpovídají součtům uvedeným v textu.

Sociálně-demografické úvahy

Respondenti ve věku 55 let a více (27 %) častěji uvádějí, že nikdy nezměnili dodavatele elektřiny, ve srovnání s mladšími věkovými skupinami (21 % osob ve věku 18–24 let a 24 % osob ve věku 25–39 let). Podobný trend je pozorován u poskytovatelů plynu, přičemž u věkové skupiny nad 55 let je pravděpodobnější než u osob ve věku 18–24 let, že nikdy nezměnily dodavatele (28 % oproti 20 %). U této starší skupiny (34 %) je rovněž méně pravděpodobné, že v posledních třech letech změnila dodavatele elektřiny, než u osob ve věku 25–39 let (43 %) a 40–54 let (38 %).

Svou roli hraje také stav bydlení, přičemž nájemci vykazují vyšší sklon k tomu, že nedávno změnili poskytovatele. Je pravděpodobnější než u vlastníků, že v posledních třech letech změnili dodavatele elektřiny (43 % oproti 36 %) a dodavatele plynu (39 % oproti 31 %).

Q7 Kdy byla vaše domácnost naposledy vyměněna ...?



(%) Base:n=18 250 – Respondenti zapojení do rozhodování o energetice ve své domácnosti (elektřina) & Base:n=7 720 – Respondenti s připojením k rozvodné síti zemního plynu a zapojení do rozhodování o energetice ve své domácnosti (plyn)

3.3. Důvody pro změnu dodavatele

Osoby s rozhodovací pravomocí v oblasti energetiky, které v posledních třech letech změnily dodavatele energie, byly dotázány na hlavní důvody svého nejnovějšího rozhodnutí.

Asi dvě třetiny (68 %) respondentů v této skupině uvedlo, že změnili názor, protože našli nabídku s lepší cenou.

Další důvody pro změnu uvádějí menší podíly respondentů: stěhovací dům (18 %); doporučení od rodiny, přátel nebo kolegů (13 %); zájem o dodavatele energie šetrnějšího k životnímu prostředí (11 %); mají problémy s vyúčtováním (10 %), špatný zákaznický servis (8 %); kontaktování jiným poskytovatelem energie (7 %); využívat další služby, které poskytuje jiný poskytovatel energie, jako je nabídka izolace domů nebo jiná opatření v oblasti energetické účinnosti (5 %).

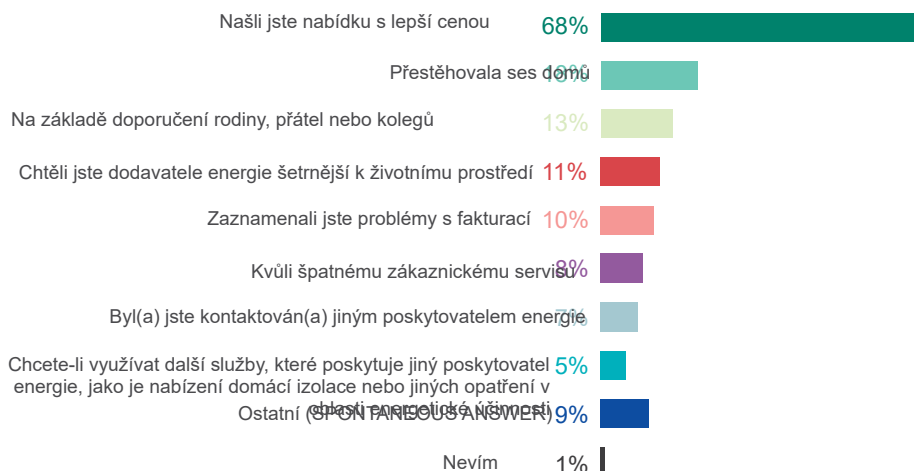
Přibližně jeden z deseti (9 %) respondentů uvádí „jiné“ důvody.

Rozdíly mezi zeměmi

Ve všech členských státech kromě dvou tak učinil největší podíl přepínačů, protože našli nabídku s lepší cenou. Ve 23 členských státech navíc tento důvod uvádí nejméně polovina respondentů (z 50 % na Slovensku na 85 % v Portugalsku).

V Maďarsku změnil největší podíl respondentů (43 %) poskytovatele energie po stěhování.⁷ V Chorvatsku jsou na prvním místě „jiné“ důvody, které uvádí 29 % respondentů.

Otázka 9a Jaké byly hlavní důvody vašeho posledního rozhodnutí změnit dodavatele energie? Můžete odevzdat až tři odpovědi. [Více odpovědí]



(%) Základ: n=6 703 – Respondenti, kteří v posledních třech letech změnili dodavatele (zapojeni do rozhodování o energetice ve své domácnosti)

7 Při interpretaci tohoto čísla je třeba postupovat obezřetně vzhledem k malé velikosti základny (<100 respondentů).

bleskový průzkum Eurobarometr 566
Chování spotřebitelů při transformaci energetiky

Otázka 9a Jaké byly hlavní důvody vašeho posledního rozhodnutí změnit dodavatele energie? Můžete odevzdat až tři odpovědi. [Více odpovědí]

	Našli jste nabídku s lepší cenou	Přestěhovala se domů	Na základě doporučení rodiny, přátel nebo kolegů	Chtěli jste dodavatele energie šetrnější k životnímu prostředí	Zaznamenali jste problémy s fakturací	Kvůli špatnému zákaznickému servisu	Byl(a) jste kontaktovan(a) jiným poskytovatelem energie	Chcete-li těžit z dalších služeb, které jiný poskytovatel energie poskytuje, jako je nabízení domácí izolace nebo jiné energie	Ostatní (SPONTANEOUS ANSWER)
EU-27	68	18	13	11	10	8	7	5	9
BE	72	25	14	32	14	14	11	7	6
BG	69	14	10	4	26	3	4	20	0
CZ	68	17	14	5	5	9	16	6	13
DK	41	26	9	8	6	13	5	11	18
DE	64	15	8	22	4	7	4	7	9
EE	66	20	10	6	2	3	7	4	12
IE	83	6	14	16	7	8	8	9	0
EL	67	14	18	3	27	20	19	3	2
ES	72	15	12	6	15	4	8	2	0
FR	75	14	10	4	11	7	2	4	19
HR	26	18	15	7	5	6	15	3	29
IT	63	17	17	5	11	5	6	2	15
CY	-	-	-	-	-	-	-	-	-
LV	67	18	7	4	2	1	12	5	8
LT	59	14	21	14	5	6	8	6	11
LU	55	16	11	21	4	5	14	1	10
HU	9	43	13	1	2	3	21	1	20
MT	-	-	-	-	-	-	-	-	-
NL	69	28	14	12	6	17	4	12	12
AT	75	12	10	22	8	6	2	4	9
PL	77	25	12	11	13	9	5	1	2
PT	85	30	24	7	5	11	12	8	0
RO	69	22	34	16	23	20	21	8	7
SI	62	10	25	9	0	4	6	10	11
SK	50	27	9	20	13	9	13	11	10
FI	72	23	3	13	2	5	8	4	8
SE	55	26	10	17	4	4	10	7	9

Poznámka: Čím vyšší je podíl respondentů, kteří vybírají odpověď, tím tmavší je zelená buňka. Nejvyšší odpověď pro každou zemi je zobrazena tmavě zeleným a bílým písmem.

(%) Základ: n=6 703 – Respondenti, kteří v posledních třech letech změnili dodavatele (zapojeni do rozhodování o energetice ve své domácnosti)

Sociálně-demografické úvahy

Pravděpodobnost uvedení lepší cenové nabídky jako hlavního důvodu přechodu se zvyšuje s věkem, z 57 % osob ve věku 18–24 let na 70 % osob ve věku 40 let a více. Stěhování domů jako důvod naopak s věkem klesá, a to z 26 % osob ve věku 18–24 let na 13 % osob starších 55 let. Nejmladší věková skupina (18–24 let) také s největší pravděpodobností uvádí problémy s fakturací jako hlavní důvod pro změnu (15 % oproti 9–10 % ostatních věkových skupin).

Ve srovnání s respondenty v jiných profesních skupinách je méně pravděpodobné, že manuální pracovníci jako hlavní důvod pro změnu uvádějí nalezení lepší cenové nabídky (58 % oproti 68 %–69 % ostatních profesních skupin).

Stav bydlení také hraje roli, přičemž majitelé domů mají větší pravděpodobnost než nájemci, že přejdou kvůli lepším cenovým nabídkám (70 % oproti 62 %), a menší pravděpodobnost, že přejdou kvůli stěhování domů (16 % oproti 24 %).

Otázka 9a Jaké byly hlavní důvody vašeho posledního rozhodnutí změnit dodavatele energie? Můžete odevzdat až tři odpovědi. [Více odpovědí]

	Našli jste nabídku s lepší cenou	Přestěhovala se rodina, přátelé nebo kolegové	Na základě doporučení rodiny, přátel nebo kolegů	Chtěli jste dodavatele energie šetrnější k životnímu prostředí	Zaznamenali jste problémy s fakturací	Kvůli špatnému zákaznickému servisu	Byl(a) jste kontaktován(a) jiným poskytovatelem energie	Chcete-li využívat další služby, které poskytuje jiný poskytovatel energie, jako je nabízení domácích izolací nebo jiných opatření v oblasti energetické účinnosti	Ostatní (SPONTANEOUS ANSWER)
EU-27	68	18		13	11	10	8	7	5
Věk									
18-24	57	26		15	5	15	9	4	5
25-39	65	23		15	14	9	9	6	6
40-54	70	18		13	10	9	8	6	4
55+	70	13		12	12	10	7	8	4
Zaměstnání									
Osoby samostatně výdělečně činné	69	17		12	14	10	10	8	3
Zaměstnanec	68	19		14	12	9	8	7	6
Ruční pracovník	58	25		13	7	18	4	10	2
Nefunguje	69	16		14	10	10	7	7	4
Stav bydlení									
Pronájem	62	24		13	12	10	9	4	5
Vlastnictví	70	16		13	11	10	7	8	5

(%) Základ: n=6 703 – Respondenti, kteří v posledních třech letech změnili dodavatele (zapojeni do rozhodování o energetice ve své domácnosti)

3.4. Důvody, proč neměnit

Přibližně každý desátý (9%) respondent uvádí, že o změně dodavatele nikdy nepřemýšlel.

Osoby s rozhodovací pravomocí v oblasti energetiky, které v posledních třech letech nezměnily dodavatele energie, byly dotázány na hlavní důvody, které jim v tomto časovém rámci zabránily změnit dodavatele energie. Tato otázka nebyla položena na Kypru a Maltě kvůli specifické struktuře jejich trhů s energií.

Jen o něco více než polovina (52 %) respondentů v této skupině uvádí, že ke změně nedošlo, protože jsou spokojeni se spolehlivostí, servisem a cenou svého současného dodavatele energie.

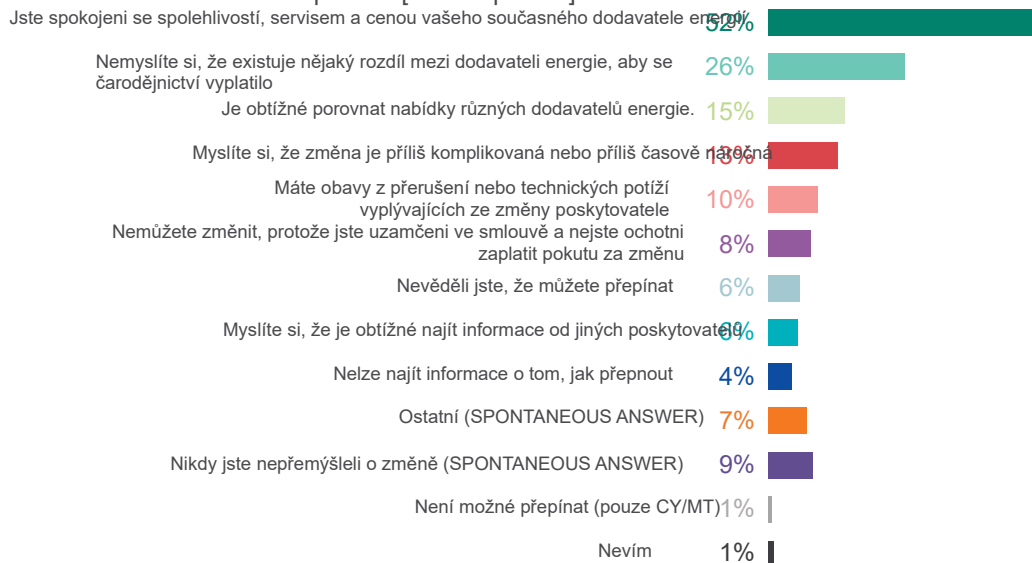
Přibližně jeden ze čtyř (26 %) respondentů odpověděl, že si myslí, že neexistuje žádný rozdíl mezi dodavateli energie, aby se změna vyplatila.

Další tři důvody uvádí nejméně jeden z deseti respondentů: obtíže při porovnávání nabídek od různých poskytovatelů energie (15 %); pocit, že změna poskytovatele je příliš složitá nebo příliš časově náročná (13 %), a obavy z přerušení nebo technických obtíží vyplývajících ze změny poskytovatele (10 %).

Menší podíly (méně než 10 %) uvádějí další překážky pro změnu dodavatele, a to: uzavření smlouvy s neochotou zaplatit pokutu za změnu dodavatele (8 %); nedostatečné povědomí o možnosti změny dodavatele (6 %); vnímané obtíže při hledání informací o jiných poskytovatelích (6 %); neschopnost najít informace o tom, jak přejít k jinému dodavateli (4 %), nebo jiné důvody (7 %).

Q9b Jaké jsou hlavní důvody, které vám v posledních třech letech zabránily změnit poskytovatele energie?

Můžete odevzdat až tři odpovědi. [Více odpovědí]



(%) Základ: n=11 547 – Respondenti, kteří v posledních třech letech nezměnili dodavatele (zapojeni do rozhodování o energetice ve své domácnosti)

Rozdíly mezi zeměmi

Téměř v každém členském státě se největší podíl respondentů, kteří v posledních třech letech nezměnili poskytovatele energie, nezměnil, protože jsou spokojeni se spolehlivostí, službami a cenou svého současného poskytovatele energie. Tento důvod uvádí 74 % respondentů v Česku, 73 % ve Švédsku a 71 % v Belgii. Naproti tomu v Polsku tento důvod uvádí pouze 19 % osob, které nejsou převaděči, zatímco 31 % uvádí, že ke změně nedošlo, protože si myslí, že mezi dodavateli energie není žádný rozdíl, aby se změna vyplatila. Posledně uvedený důvod je také nejcitovanějším důvodem v Rumunsku (vybraným 50 %). Dalšími členskými státy, v nichž tento důvod uvádí více než čtyři z deseti respondentů, jsou Litva (50 %), Estonsko (45 %), Řecko (45 %) a Itálie (42 %).

bleskový průzkum Eurobarometr 566
Chování spotřebitelů při transformaci energetiky

Q9b Jaké jsou hlavní důvody, které vám v posledních třech letech zabránily změnit poskytovatele energie? Můžete odevzdat až tři odpovědi]

	Jste spokojeni se spolehlivostí, servisem a cenou vašeho současného dodavatele energií	Nemyslíte si, že existuje rozdíl mezi dodavateli energie, aby se změna vyplatila	Je obtížné porovnat nabídky různých dodavatelů energie.	Myslíte si, že změna je příliš komplikovaná nebo příliš časově náročná	Máte obavy z přerušení nebo technických potíží vyplývajících ze změny poskytovatele	Nemůžete změnit, protože jste uzamčeni ve smlouvě a nejste ochotni zaplatit pokutu za změnu	Nevěděli jste, že můžete přepínat	Myslíte si, že je obtížné najít informace od jiných poskytovatelů	Nelze najít informace o tom, jak přepnout	Ostatní (SPONTANEOUS ANSWER)
EU-27	52	26	15	13	10	8	6	6	4	7
BE	71	29	30	23	13	6	2	8	6	3
BG	25	13	1	6	2	4	17	1	11	20
CZ	74	35	15	15	3	15	3	5	1	3
DK	61	16	9	12	2	2	1	5	1	8
DE	62	11	8	10	4	3	7	2	3	10
EE	58	45	6	6	1	9	2	3	3	7
IE	45	22	20	10	5	26	4	6	2	7
EL	46	45	13	14	12	6	0	5	2	5
ES	50	31	10	10	8	8	5	3	3	9
FR	63	16	15	11	13	6	7	4	6	11
HR	34	31	8	14	13	4	6	10	4	8
IT	57	42	26	6	13	4	7	4	4	6
CY	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
LV	55	28	8	5	2	4	0	2	1	5
LT	55	50	16	11	9	10	1	2	3	2
LU	45	13	7	16	7	6	4	6	16	13
HU	33	22	10	13	7	5	21	9	7	12
MT	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
NL	60	26	6	18	0	3	2	4	2	6
AT	48	31	10	19	13	11	3	8	5	1
PL	19	31	25	19	13	18	6	10	2	2
PT	56	20	1	13	7	5	5	2	13	6
RO	47	50	21	28	21	17	4	19	10	3
SI	63	29	10	8	6	4	1	5	2	3
SK	69	38	14	16	14	5	2	6	4	3
FI	68	34	9	11	4	9	1	5	1	4
SE	73	31	16	19	3	7	2	3	1	3

Poznámka: Čím vyšší je podíl respondentů, kteří vybírají odpověď, tím tmavší je zelená buňka. Nejvyšší odpověď pro každou zemi je zeleným a bílým písmem.

(%) Základ: n=11 547 – Respondenti, kteří v posledních třech letech nezměnili dodavatele (zapojeni do rozhodování o energetice ve své domácnosti)

Sociálně-demografické úvahy

Majitelé domů se více přiklání k názoru, že neexistuje žádný významný rozdíl mezi poskytovateli energie, aby se změna vyplatila (28 % oproti 22 % nájemců). Je také pravděpodobnější, že vnímají proces změny poskytovatele jako příliš složitý nebo časově náročný (15 % oproti 10 % nájemců).

Q9b Jaké jsou hlavní důvody, které vám v posledních třech letech zabránily změnit poskytovatele energie? Můžete odevzdat až tři odpovědi. [Více odpovědí]

	Jste spokojeni se spolehlivostí, servisem a cenou vašeho současného dodavatele energie	Nemyslíte si, že existuje rozdíl mezi dodavateli energie, aby se změna vyplatila	Je obtížné porovnat nabídky různých dodavatelů energie.	Myslíte si, že změna je příliš komplikovaná nebo příliš časově náročná	Máte obavy z přerušení nebo technických problémů vyplývajících ze změny poskytovatele	Nemůžete změnit, protože jste uzamčeni ve smlouvě a nejste ochotni zaplatit pokutu za změnu	Nevěděli jste, že můžete přepínat	Myslíte si, že je obtížné najít informace od jiných poskytovatelů	Nelze najít informace o tom, jak přepnout	Ostatní (SPONTANEOUS ANSWERS)	Nikdy jste nepřemýšleli o změně (SPONTANEOUS ANSWERS)	Nevím
EU-27	52	26	15	13	10	8	6	6	4	7	9	1
Status bydlení												
Pronájem	54	22	13	10	11	8	7	4	4	8	9	2
Vlastnictví	51	28	16	15	9	8	6	6	4	7	8	1

(%) Základ: n=11 547 – Respondenti, kteří v posledních třech letech nezměnili dodavatele (zapojeni do rozhodování o energetice ve své domácnosti)

3.5. Informační zdroje pro rozhodnutí o změně dodavatele

Osoby s rozhodovací pravomocí v oblasti energetiky, bez ohledu na to, zda v posledních třech letech změnily dodavatele energie, byly dotázány na své hlavní informační zdroje pro rozhodnutí o změně - buď již přijatá rozhodnutí, nebo potenciální budoucí rozhodnutí.

U nedávných přepínačů uvádí internetové stránky poskytovatelů energie a internetové stránky srovnávající ceny jako společný zdroj informací 34 % respondentů. U osob, které nejsou převaděči, se jako primární zdroj informací objevují osobní doporučení od přátel, rodiny nebo kolegů (zmíněno 46 % ve srovnání s 25 % přepínačů), po nichž následují internetové stránky pro srovnání cen (34 %) a internetové stránky poskytovatelů energie (33 %).

Nepřepínači rovněž vykazují vyšší sklon konzultovat oficiální informace nebo kampaně veřejných orgánů (18 % oproti 9 % u přepínačů) a recenze spotřebitelských organizací (17 % oproti 12 % u přepínačů).

Reklamy od poskytovatelů energie (například v médiích nebo online) mají větší vliv na nedávné přepínače (17 %) ve srovnání s nepřepínači (13 %).

Zpravodajství o poskytovatelích energie uvádí 10 % nepřepínačů a 7 % přepínačů.

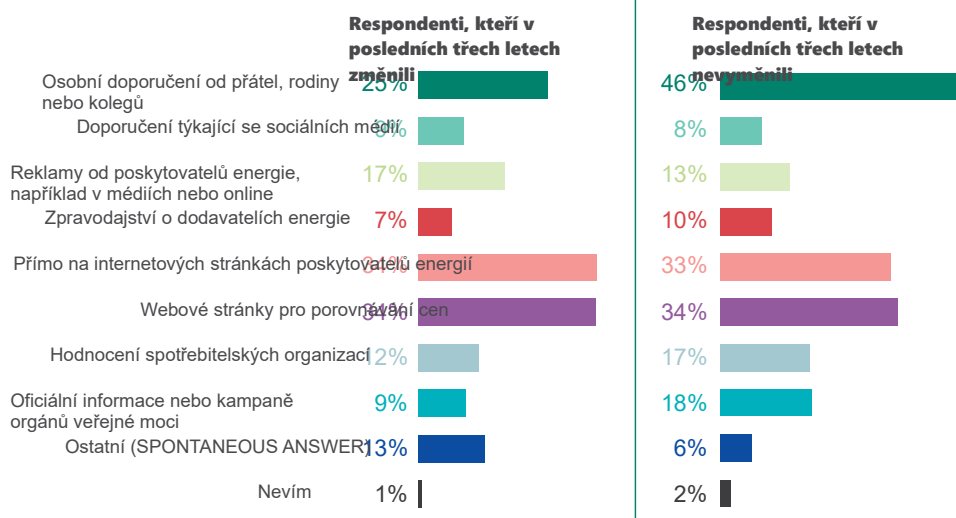
Doporučení týkající se sociálních médií jsou nejméně využívaným zdrojem pro obě skupiny (9 % u přepínačů, 8 % u nepřepínačů).

Ostatní zdroje (spontánně zmiňované) uvádí 13 % přepínačů a 6 % těch, které přepínače nemají.

Otázka č. 8: Jak jste se informoval/a při výběru svého současného dodavatele/poskytovatele energie?

Jak byste se informovali, kdybyste si vybrali dodavatele energie?

Můžete odevzdat až tři odpovědi. [Více odpovědí]



(%) Základ: n=6 703 – Respondenti, kteří v posledních třech letech změnili názor (účastníci se rozhodování o energetice ve své domácnosti) / n=11 547 – Respondenti, kteří v posledních třech letech nezměnili názor (účastníci se rozhodování o energetice ve své domácnosti)

Rozdíly mezi zeměmi

Nedávné přepínače v 17 z 27 členských států s největší pravděpodobností uvádějí jako primární zdroj informací internetové stránky poskytovatelů energie nebo internetové stránky srovnávající ceny. Největší podíl osob, které nedávno změnily dodavatele a vybraly internetové stránky poskytovatelů energie, byl zaznamenán v Bulharsku (53 %) a Polsku (49 %) a nejmenší ve Slovinsku (12 %) a Maďarsku (14 %). Naopak internetové stránky pro srovnání cen jsou hlavním zdrojem informací pro více než polovinu nedávných přepínačů v Belgii (63 %), Finsku (55 %), Německu (54 %), Irsku (53 %) a Rakousku (52 %). Naproti tomu v Chorvatsku tento názor sdílí 10 % respondentů.

Osobní doporučení přátel, rodiny a kolegů jsou hlavním zdrojem informací o nedávných přepínačích ve Slovinsku (51 %), Rumunsku (50 %), Řecku (37 %), na Slovensku (36 %), v Chorvatsku (32 %), Lotyšsku (25 %) a Maďarsku (24 %). Naproti tomu 8 % nedávných přepínačů v Polsku se na taková osobní doporučení spoléhá.

Podíl nedávných přepínačů, kteří jako zdroj informací uvádějí reklamy od poskytovatelů energie, se pohybuje mezi 5 % v Bulharsku a 27 % v Litvě.

Dánsko vyniká tím, že 33 % nedávných přepínačů uvádí jako svou nejčastější reakci „jiné“. Naproti tomu v Nizozemsku to neuvádějí žádní respondenti (0 %).

Tři z deseti (30 %) nedávných přepínačů v Nizozemsku uvádějí, že se informují prostřednictvím recenzí spotřebitelských organizací. Naproti tomu pouze 1 % této skupiny v Lotyšsku zastává stejný názor.

Podíl respondentů v rozmezí od 3 % (v Lotyšsku, Estonsku a Irsku) do 27 % (v Rumunsku) uvádí, že se při výběru svého poskytovatele energie informují oficiálními informacemi nebo kampaněmi orgánů veřejné moci.

Všechny ostatní informační zdroje uvádí méně než 25 % respondentů ve všech členských státech.

bleskový průzkum Eurobarometr 566
Chování spotřebitelů při transformaci energetiky

Otázka č. 8a: Jak jste se informoval/a při výběru svého současného dodavatele energie/poskytovatele energie? Můžete odevzdat až tři odpovědi. [Více odpovědí]

	Osobní doporučení od přátel, rodiny nebo kolegů	Doporučení týkající se sociálních médií	Reklamy od poskytovatelů energie, například v médiích nebo online	Zpravodajství o dodavatelích energie	Přímo na internetových stránkách poskytovatelů energií	Webové stránky pro porovnávání cen	Hodnocení spotřebitelských organizací	Oficiální informace nebo kampaně orgánů veřejné moci	Ostatní (SPONTANEOUS ANSWER)
EU-27	25	9	17	7	34	34	12	9	13
BE	19	5	12	13	33	63	19	18	
BG	49	5	5	9	53	27	14	6	
CZ	32	2	15	7	39	35	9	8	19
DK	23	7	15	2	24	21	9	4	33
DE	21	20	20	5	29	54	8	4	
EE	35	6	14	4	41	46	2	3	
IE	15	5	13	2	35	53	12	3	
EL	37	10	23	6	24	19	5	6	20
ES	27	3	18	4	39	21	7	11	16
FR	20	6	24	4	38	21	24	8	
HR	32	8	16	13	17	10	8	17	19
IT	30	5	11	10	31	20	8	13	20
CY	-	-	-	-	-	-	-	-	
LV	25	8	21	3	23	24	1	3	14
LT	38	16	27	10	33	42	8	14	
LU	21	23	8	8	42	28	11	17	
HU	24	12	11	6	14	14	3	15	22
MT	-	-	-	-	-	-	-	-	
NL	16	18	17	12	42	50	30	6	
AT	22	10	26	5	18	52	5	13	14
PL	8	2	11	1	49	36	21	4	14
PT	36	4	17	7	28	45	5	9	11
RO	50	15	21	20	38	35	12	27	
SI	51	14	21	2	12	19	6	7	
SK	36	13	21	2	35	31	11	13	15
FI	23	6	14	3	45	55	2	4	
SE	25	4	12	2	30	44	8	5	17

Poznámka: Čím vyšší je podíl respondentů, kteří vybírají odpověď, tím tmavší je zelená buňka. Nejvyšší odpověď pro každou zemi je zobrazena tmavě zeleným a bílým písmem.

(%) Základ: n=6 703 – Respondenti, kteří v posledních třech letech změnili dodavatele (zapojeni do rozhodování o energetice ve své domácnosti)

Ve všech členských státech s výjimkou pěti se osoby, které nejsou převaděči, nejčastěji zmiňují o osobních doporučeních přátel, rodiny nebo kolegů jako o preferovaném potenciálním zdroji. Tato preference vrcholí v Rakousku, kde tento zdroj informací uvádí 62 % osob, které nejsou přepínači. Naproti tomu ve Finsku tuto preferenci sdílí přibližně tři z deseti (29 %) nevýměnných subjektů.

Upřednostňovaným potenciálním zdrojem informací jsou v Belgii (54 %), Švédsku (47 %) a Dánsku (44 %) internetové stránky pro porovnávání cen, které nejsou převaděči a zvažují budoucí změnu.

Internetové stránky poskytovatelů energie jsou na předním místě seznamu preferovaných informačních zdrojů ve Finsku a Estonsku, a to jak na 47 %.

Lucembursko vyniká tím, že 39 % osob, které nejsou dodavateli, dává přednost oficiálním informacím nebo kampaním veřejných orgánů jako svému zdroji, pokud by si v budoucnu zvolily poskytovatele energie. To je v kontrastu se Španělskem (7 %), Finskem (8 %), Irskem (8 %) a Estonskem (9 %), kde tuto preferenci sdílí méně než každý desátý převaděč.

Největší podíl osob, které nejsou převaděči a oceňují recenze spotřebitelských organizací jako informační zdroje, je v Lucembursku (37 %), na Slovensku (34 %) a v Nizozemsku (34 %). Nejmenší podíl vykazující tuto skutečnost je naopak zaznamenán v Estonsku (4 %).

Všechny ostatní potenciální zdroje informací uvádí nejvýše tři z deseti respondentů ve všech členských státech.

bleskový průzkum Eurobarometr 566
Chování spotřebitelů při transformaci energetiky

Q8b Jak byste se informovali, kdybyste si vybrali poskytovatele energie? Můžete odevzdat až tři odpovědi. [Více odpovědí]

	Osobní doporučení od přátel, rodiny nebo kolegů	Doporučení týkající se sociálních médií	Reklamy od poskytovatelů energie, například v médiích nebo online	Zpravidla o dodavatelích energie	Přímo na internetových stránkách poskytovatelů energií	Webové stránky pro porovnávání cen	Hodnocení spotřebitelských organizací	Oficiální informace nebo kampaně orgánů veřejné moci	Ostatní (SPONTANEOUS ANSWER)	Nevím
EU-27	46	8	13	10	33	34	17	18	6	2
BE	44	5	12	22	38	54	28	28	2	3
BG	46	11	9	3	26	26	7	14	3	2
CZ	54	8	10	11	44	34	21	17	5	1
DK	40	7	6	8	31	44	28	12	5	4
DE	45	19	24	9	28	35	14	13	3	4
EE	43	7	13	10	47	46	4	9	5	4
IE	56	9	19	13	15	24	6	8	4	3
EL	47	11	14	4	33	23	20	23	4	5
ES	53	5	7	7	48	44	25	7	0	0
FR	43	3	11	16	30	25	12	14	16	2
HR	54	12	12	6	21	15	18	15	6	6
IT	52	1	13	10	43	35	22	19	8	0
CY	57	27	27	20	35	30	23	29	2	0
LV	39	16	16	5	22	31	5	11	5	4
LT	46	18	17	8	35	41	7	20	2	0
LU	45	1	5	5	18	23	37	39	8	0
HU	43	16	15	9	32	35	14	18	4	2
MT	44	26	17	10	27	28	24	25	6	3
NL	36	3	18	3	32	29	34	12	0	2
AT	62	12	9	2	24	36	26	19	0	3
PL	38	2	8	5	25	36	6	25	7	0
PT	40	9	11	8	17	35	26	22	9	4
RO	51	16	20	18	37	37	20	37	3	1
SI	55	10	15	4	29	32	20	18	2	1
SK	56	12	11	8	47	40	34	21	3	2
FI	29	6	11	11	47	44	7	8	4	6
SE	43	4	10	7	43	47	28	17	1	0

Poznámka: Čím vyšší je podíl respondentů, kteří vybírají odpověď, tím tmavší je zelená buňka. Nejvyšší odpověď pro každou zemi je zobrazena tmavě zeleným a bílým písmem.

(%) n=11 547 – Respondenti, kteří v posledních třech letech nezměnili dodavatele (zapojeni do rozhodování o energetice ve své domácnosti)

Sociálně-demografické úvahy

Sociodemografická analýza odhalila určité rozdíly v chování při hledání informací jak mezi posledními přepínači, tak mezi těmi, kteří přepínači nejsou.

U nedávných přepínačů je u mužů (37 %) větší pravděpodobnost než u žen (32 %), že navštěvují internetové stránky srovnávající ceny. U žen (48 %), které nejsou převaděči, je větší pravděpodobnost než u mužů (44 %), že budou citovat osobní doporučení od přátel, rodiny nebo kolegů.

Věk také ovlivňuje preference informačních zdrojů jak mezi přepínači, tak mezi nepřepínači. Nedávní přepínači ve věku 55 let a více (29 %) mají menší sklon používat internetové stránky pro porovnávání cen ve srovnání s těmi ve věku 40–54 let (37 %) nebo 25–39 let (40 %). Stejný rozdíl je patrný u nepřepínačů (31 % z 55+ nepřepínačů oproti 37 %, resp. 38 %). U osob, které nejsou převaděči, je u osob ve věku 25–39 let pravděpodobnější než u starších skupin, že se zmíní o tom, že jsou informovány osobními doporučeními (49 % oproti 44 % starších skupin). Na druhé straně u osob, které nejsou převaděči

ve věku 55 let a více (31 %), je méně pravděpodobné než u osob ve věku 40–54 let (36 %), že uvedou, že používají internetové stránky poskytovatelů energie.

Pokud jde o povolání, nedávno přecházející zaměstnanci (41 %) nebo osoby samostatně výdělečně činné (34 %) častěji používají internetové stránky srovnávající ceny než ti, kteří v současné době nepracují (28 %). Totéž platí pro osoby, které nejsou převaděči (36 % a 37 % oproti 31 %).

Otázka č. 8a: Jak jste se informoval/a při výběru svého současného dodavatele energie/poskytovatele energie? Můžete odevzdat až tři odpovědi. [Více odpovědí]

	Osobní doporučení od přátel, rodiny nebo kolegů	Doporučení týkající se sociálních médií	Reklamy od poskytovatelů energie, například v médiích nebo online	Zpravidla o dodavatelích energie	Přímo na internetových stránkách poskytovatelů energií	Webové stránky pro porovnávání cen	Hodnocení spotřebitelských organizací	Oficiální informace nebo kampaně orgánů veřejné moci	Ostatní (SPONTANEOUS ANSWER)	Nevím
EU-27	25	9	17	7	34	34	12	9	13	1
Pohlaví										
samci	23	9	17	6	35	37	11	10	11	1
žena	27	9	16	7	34	32	12	9	14	1
Věk										
18-24	28	9	16	8	34	33	13	6	14	1
25-39	28	10	14	6	37	40	12	8	12	0
40-54	23	8	18	7	35	37	11	9	11	1
55+	24	9	18	6	33	29	11	10	14	1
Zaměstnání										
Osoby samostatně výdělečně činné	22	6	18	5	38	34	11	8	9	1
Zaměstnanec	23	10	15	8	34	41	12	9	11	0
Ruční pracovník	22	5	17	4	28	32	9	9	16	2
Nefunguje	28	9	18	6	34	28	11	10	15	1

(%) Základ: n=6 703 – Respondenti, kteří v posledních třech letech změnili dodavatele (zapojení do rozhodování o energetice ve své domácnosti)

bleskový průzkum Eurobarometr 566
Chování spotřebitelů při transformaci energetiky

Q8b Jaké byly hlavní důvody vašeho posledního rozhodnutí změnit dodavatele energie? Můžete odevzdat až tři odpovědi. [Mnoho odp.]								
	Osobní doporučení od přátel, rodiny nebo kolegů	Doporučení týkající se sociálních médií	Reklamy od poskytovatelů energie, například v médiích nebo online	Zpravodajství o dodavatelích energie	Přímo na internetu výhled poskytovatelů energií	Webové stránky pro porovnávání cen	Hodnocení spotřebitelských organizací	Oficiální informace nebo kampaně orgánů veřejné moci
EU-27	46	8	13	10	33	34	17	18
Pohlaví								
samci	44	8	14	11	34	35	19	18
žena	48	8	13	9	32	33	16	17
Věk								
18-24	47	6	11	11	30	33	18	13
25-39	49	7	13	8	35	38	18	17
40-54	44	9	14	11	36	37	18	18
55+	44	8	14	10	31	31	16	18
Zaměstnání								
Osoby samostatně výdělečně činné	44	7	10	8	31	37	18	17
Zaměstnanec	46	9	14	10	36	36	19	18
Ruční pracovník	51	5	10	12	32	40	15	19
Nefunguje	45	8	14	10	31	31	16	18
(%) n=11 547 – Respondenti, kteří v posledních třech letech nezměnili dodavatele (zapojeni do rozhodování o energetice ve své domácnosti)								

bleskový průzkum Eurobarometr 566
Chování spotřebitelů při transformaci energetiky

Připomínky

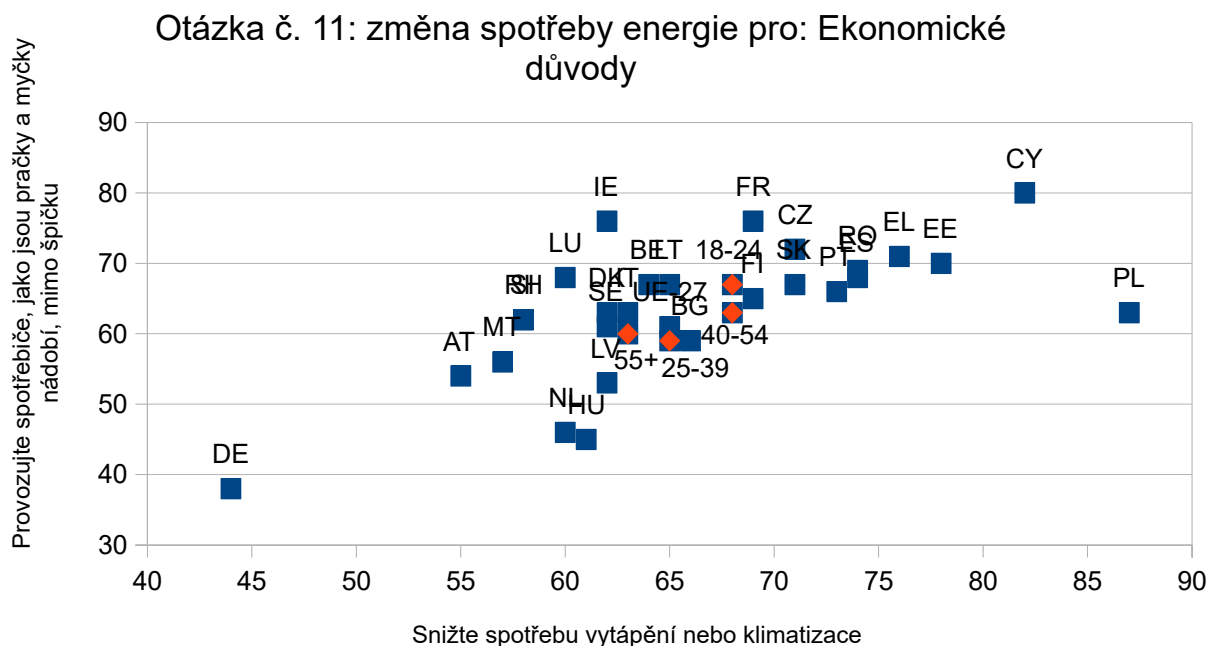
(přesměrováno z Pierre Dieumegard)

Sociálně-demografických údajů je velmi málo: pohlaví u některých otázek, věk u jiných nebo typ obydli nebo potíže s placením účtů. Je politováníhodné, že tabulky ve zprávě nejsou úplnější a konzistentnější. Ještě více politováníhodné je, že tabulky nezpracovaných dat ve formátu xlsx nejsou k dispozici.

Otázka č. 11 se ptá lidí, proč by mohli změnit své chování, aby dosáhli lepší transformace energetiky. Drtivá většina odpověděla: „z ekonomických důvodů, nikoli z ekologických důvodů“. (Ale dobře udělané Němcům, kteří se zdají být morálně motivovanější než ostatní Evropané, aby provedli energetickou transformaci).

Níže uvedený graf ukazuje ochotu lidí změnit své chování v oblasti spotřeby energie spíše z ekonomických než ekologických důvodů. Jednotlivé země jsou reprezentovány modrými čtverci. Věkové skupiny jsou vyznačeny červeně.

Mezi jednotlivými věkovými skupinami je mnohem méně rozdílů než mezi jednotlivými zeměmi.



Každá země žije ve své vlastní informační bublině a názory jednotlivých států se od sebe liší. K rozvoji evropské politiky je třeba, aby mezi zeměmi kolovaly informace. **Potřebujeme společný jazyk, abychom mohli společně diskutovat o naší společné budoucnosti. Nejlepším společným jazykem by bylo esperanto.**

Vzhledem k tomu, že vlády všech zemí jsou v dlužích, zde je návrh na povzbuzení jejich obyvatelstva, aby se chovalo ctnostně: **zvýšit daně z energie, a zejména z fosilních paliv.** Státy budou méně zadlužené a jednotlivci změní své chování, protože ke změně potřebují ekonomické důvody.

Technické specifikace

V období od 30. června do 15. července 2025 provedl Ipsos European Public Affairs bleskový průzkum Eurobarometr 566 na žádost Evropské komise, Generálního ředitelství pro energetiku. Jedná se o průzkum pro širokou veřejnost, který koordinuje Generální ředitelství pro komunikaci, oddělení „Veřejné mínění a zapojení občanů“. Bleskový průzkum Eurobarometr 566 se zabývá obyvatelstvem občanů EU, obyvateli jednoho z 27 členských států Evropské unie a staršími 18 let.

Pro účely této zprávy je cílová skupina omezena na občany EU ve věku 18 let a více, kteří se podílejí na rozhodování o poskytovatelích energie ve svých domácnostech (s výjimkou těch, kteří uvádějí, že cena energie je stanovena, protože je zahrnuta do jejich nájemného bez možnosti výjimky).

Všechny rozhovory byly vedeny prostřednictvím počítačem podporovaného telefonického

rozhovoru (CATI). V každé zemi byli respondenti voláni jak na pevné linky, tak na mobilní telefony. Telefonní čísla, která byla vybrána a kontaktována, byla generována pomocí metody náhodného číselného vytáčení (RDD). Základní návrh vzorku použitý ve všech zemích je náhodný (pravděpodobnostní) návrh. V domácnostech, které byly kontaktovány prostřednictvím pevného telefonu, byl respondent náhodně vybrán ze všech členů domácnosti (ve věku 18 let a více) podle "pravidla nejnovějších narozenin".

Statistická rozpětí v důsledku tolerancí výběru vzorků
(při 95% míře spolehlivosti)

	různé velikosti vzorků jsou v řádcích			různé pozorované výsledky jsou ve sloupcích			
	5 %	10 %	25 %	50 %	75 %	90 %	95 %
n = 50	±6,0	±8,3	±12,0	±13,9	±12,0	±8,3	±6,0
n = 100	±4,3	±5,9	±8,5	±9,8	±8,5	±5,9	±4,3
n = 200	±3,0	±4,2	±6,0	±6,9	±6,0	±4,2	±3,0
n = 500	±1,9	±2,6	±3,8	±4,4	±3,8	±2,6	±1,9
n=1000	±1,4	±1,9	±2,7	±3,1	±2,7	±1,9	±1,4
n = 1 500	±1,1	±1,5	±2,2	±2,5	±2,2	±1,5	±1,1
n=2000	±1,0	±1,3	±1,9	±2,2	±1,9	±1,3	±1,0

bleskový průzkum Eurobarometr 566
Chování spotřebitelů při transformaci energetiky

	Data terénních prací	Počet rozhovorů s občany EU ve věku 18 let a více	Počet rozhovorů s občany EU staršími 18 let, kteří se podílejí na rozhodování o poskytovatelích energie ve své domácnosti
EU-27	30.06.25-15.07.25	25704	18250
BE	30.06.25-15.07.25	1000	810
BG	30.06.25-05.07.25	1008	560
CZ	30.06.25-08.07.25	1001	730
DK	30.06.25-09.07.25	1007	759
DE	30.06.25-10.07.25	1011	623
EE	30.06.25-09.07.25	1003	727
IE	30.06.25-05.07.25	1011	821
EL	30.06.25-09.07.25	1000	795
ES	30.06.25-05.07.25	1009	739
FR	30.06.25-05.07.25	1006	687
HR	30.06.25-10.07.25	1005	742
IT	30.06.25-05.07.25	1006	672
CY	30.06.25-07.07.25	505	386
LV	30.06.25-09.07.25	1008	614
LT	30.06.25-10.07.25	1015	670
LU	30.06.25-05.07.25	506	327
HU	30.06.25-09.07.25	1004	746
MT	30.06.25-05.07.25	505	383
NL	30.06.25-05.07.25	1014	907
AT	30.06.25-05.07.25	1009	667
PL	30.06.25-05.07.25	1010	763
PT	30.06.25-07.07.25	1009	545
RO	30.06.25-10.07.25	1013	798
SI	30.06.25-09.07.25	1005	671
SK	30.06.25-08.07.25	1000	667
FI	30.06.25-07.07.25	1024	695
SE	30.06.25-09.07.25	1010	746

Dotazník

ŽÁDAT VŠECHNY

DX1 Pro každý z následujících výroků, prosím, řekněte mi, zda to platí, nebo ne.

(Přečtěte si; Jedna odpověď na řádek)

DX1_1 **NEŽÁDÁVEJTE na CY a MT:** Vaše domácnost je připojena k rozvodné síti zemního plynu

DX1_2 Podílíte se na rozhodování o dodavateli energie ve vaší domácnosti

(Responzivní šablona)

Ano 1

č. 2

ŽÁDAT VŠECHNY

DX2 Jaký typ cen nejlépe vystihuje smlouvu vaší domácnosti o dodávkách elektřiny?

(Přečtěte si; POUZE JEDNA ODPOVĚĎ) (nepožadujte v CY a MT)

Pevná cena za celou dobu trvání smlouvy 1

Změny cen v určitých časech během smluvního období (např. za měsíc, 3 měsíce, 6 měsíců nebo jiné) 2

Změny cen (hodinové nebo více) na základě vývoje velkoobchodního trhu (tj. spotové ceny) 3

Cena stanovená orgány veřejné moci 4

Cena energie je stanovena, protože je zahrnuta v nájmu bez možnosti odhlášení 5

Jiný typ smlouvy (SPONTANEOUS) 6

Nevím (nečtěte) 98

ŽÁDAT VŠECHNY

DX3

Jaká je vaše současná bytová situace? Vyberte možnost, která nejlépe vystihuje váš stav.

(Přečtěte si; pouze jedna odpověď)

Pronájem rodinného domu 1

Pronájem bytu 2

Vlastnit rodinný dům 3

Vlastnictví bytu 4

Ostatní 5

Nevím (nečtěte) 98

ŽÁDAT VŠECHNY

Q1 Jak moc důvěřujete následujícímu poskytování spravedlivých cen a spolehlivých služeb?

(Přečtěte si; Jedna odpověď na řádek)

Q1_1 Trh s energií [VAŠÍ ZEMĚ]

Q1_2 IF DX1_1=1: vaši dodavatelé elektřiny a plynu; V ostatních případech: Váš dodavatel elektřiny

(Responzivní šablona)

Důvěřujte hodně 1

Důvěřujte 2

Nespoléhejte se na 3

Nevěřte vůbec 4

Nevím (nečtěte) 98

ŽÁDAT VŠECHNY

Q2 Jak moc souhlasíte nebo nesouhlasíte s následujícími tvrzeními o IF

DX1_1=1: vaši dodavatelé elektřiny a plynu; V ostatních případech: Váš dodavatel elektřiny?

(Přečtěte si; Jedna odpověď na řádek)

(RANDOMISE)

Q2_1 Je snadné kontaktovat svého poskytovatele energie, když potřebujete pomoc nebo informace

Q2_2 Vaše účty za energii jsou snadno srozumitelné

Q2_3 Váš poskytovatel energie poskytuje snadno srozumitelné informace o nabídkách a propagačních akcích

Q2_4 Váš poskytovatel energie dostatečně investuje do obnovitelných zdrojů energie

(Responzivní šablona)

Naprosto souhlasím 1

Spíše souhlasím 2

Nesouhlasím 3

Naprosto nesouhlasím 4

Nevím (nečtěte) 98

ŽÁDAT VŠECHNY

Q3 Jak moc souhlasíte nebo nesouhlasíte s následujícími tvrzeními o IF

DX1_1=1: vaši dodavatelé elektřiny a plynu; V ostatních případech: Váš dodavatel elektřiny?

(Přečtěte si; Jedna odpověď na řádek)

Q3_1 Spotřebitelé energie v [VAŠÍ ZEMĚ] jsou dobře chráněni (například před nekalými praktikami nebo odpojením)

Q3_2 Pokud se domníváte, že s vámi váš poskytovatel energie zachází nespravedlivě, víte, na které vnitrostátní orgány se můžete obrátit s žádostí o pomoc

Q3_3 Poskytovateli energie byste důvěřovali více, pokud by se zavázal k úředně certifikovanému kodexu správné praxe v oblasti práv spotřebitelů

(Responzivní šablona)

Naprosto souhlasím 1

Spiše souhlasím 2

Nesouhlasím 3

Naprosto nesouhlasím 4

Nevím (nečtěte) 98

ŽÁDAT VŠECHNY

K tomu, aby trh s energií v [VAŠÍ ZEMĚ] fungoval lépe pro spotřebitele, která z následujících oblastí potřebuje zlepšení nejvíce?

Můžete se vzdát až dvou odpovědí.

(Přečtěte si; MAX 2 ODPOVĚDI) (VYHRAJÍCÍ BODU 3 na CY a MT)

(RANDOMIZNÍ BODY 1–5)

Větší jasnost a transparentnost účtů za energii 1

Větší prevence nekalých obchodních praktik (např. telemarketing) 2

Jednodušší přechod mezi dodavateli energie 3

Lepší přístup k energetickým datům a digitálním nástrojům pro sledování a přizpůsobení vaší spotřeby energie 4

Lepší ochrana zranitelných spotřebitelů a spotřebitelů trpících energetickou chudobou 5

Ostatní (SPONTANEOUS) 6

Nevím (nečtěte) 98

ŽÁDAT VŠECHNY

Q5 Jak často sledujete spotřebu energie? Konkrétně...

(Přečtěte si; Jedna odpověď na řádek)

Q5_1 Spotřeba elektrické energie

Q5_2 IF DX1_1=1: Vaše spotřeba plynu

(Responzivní šablona)

Několikrát týdně 1

Nejméně jednou týdně 2

Nejméně jednou za měsíc 3

Nejméně dvakrát ročně 4

Nejméně jednou ročně 5

Méně než jednou za rok 6

Nikdy 7

Nevím (nečtěte) 98

ŽÁDAT VŠECHNY

Q6 Které části IF DX1_1=1 vaše účty za elektřinu a plyn; V ostatních případech: vaše účty za elektřinu, pokud existují, je pro vás nejobtížnější pochopit?

Můžete se vzdát až dvou odpovědí.

(Přečtěte si; MAX 2 ODPOVĚDI)

Náklady na každou jednotku energie, kterou spotřebujete 1

Daně a poplatky za údržbu energetické infrastruktury 2

Výpočet celkové částky, která má být vyplacena 3

Doba trvání smlouvy, poplatky za předčasné ukončení a co se stane, když skončí doba platnosti smlouvy 4

Žádné, rozumíte všem částem 5

Všechny z nich (SPONTANEOUS) 6

Nečtete svůj účet za energii (SPONTANEOUS) 7

Nevím (NEČTĚTE OUT) 98

VŠECHNY, VE VŠECH ZEMÍCH S VÝJIMKOU MT A CY

Q7 Kdy byla vaše domácnost naposledy vyměněna ...?

(Přečtěte si; Jedna odpověď na řádek)

Q7_1 Poskytovatel elektřiny

Q7_2 IF DX1_1=1: Poskytovatel plynu

(Responzivní šablona)

Méně než před 1 rokem 1

Před 1 až 3 roky 2

Před 3 až 5 lety 3

Před 5 až 10 lety 4

Před více než 10 lety 5

Nikdy 6

Nevím (nečtete) 98

POKUD Q7_1 nebo Q7_2 =1 nebo 2 (převedený poskytovatel energie v posledních třech letech)

Q8a Jak jste se informovali při výběru stávajících poskytovatelů energie IF DX1_1=1; V ostatních případech: poskytovatel energie?

Můžete odevzdat až tři odpovědi.

(Přečtěte si; MAX 3 ODPOVĚDI)

Osobní doporučení od přátel, rodiny nebo kolegů 1

Doporučení k sociálním médiím 2

Reklamy od poskytovatelů energie, například v médiích nebo online 3

Zpravodajství o dodavateli energie 4

Přímo na webových stránkách poskytovatelů energií 5

Webové stránky pro porovnávání cen 6

Hodnocení spotřebitelských organizací 7

Oficiální informace nebo kampaně orgánů veřejné moci 8

Ostatní (SPONTANEOUS) 9

Nevím (NEČTĚTE OUT) 98

POKUD DX1_1=1 a (Q7_1 A Q7_2 2)

IF DX1_1<1 a Q7_1 2 (v posledních třech letech nedošlo ke změně dodavatele energie)

Q8b POKUD JSOU CY A MT, ŽÁDÁME: Předpokládejme, že se trh s elektřinou otevře a vy si můžete vybrat mezi více dodavateli elektřiny. Jak byste se informovali, kdybyste si vybrali dodavatele energie? Můžete odevzdat až tři odpovědi.

V PŘÍPADĚ JINÉ ZEMĚ se ptejte: Jak byste se informovali, kdybyste si vybrali dodavatele energie? Můžete odevzdat až tři odpovědi.

(Přečtěte si; MAX 3 ODPOVĚDI)

Osobní doporučení od přátel, rodiny nebo kolegů 1

Doporučení k sociálním médiím 2

Reklamy od poskytovatelů energie, například v médiích nebo online 3

Zpravodajství o dodavateli energie 4

Přímo na webových stránkách poskytovatelů energií 5

Webové stránky pro porovnávání cen 6

Hodnocení spotřebitelských organizací 7

Oficiální informace nebo kampaně orgánů veřejné moci 8

Ostatní (SPONTANEOUS) 9

Nevím (NEČTĚTE OUT) 98

POKUD Q7_1 nebo Q7_2 =1 nebo 2 (převedený poskytovatel energie v posledních třech letech)

Otázka 9a Jaké byly hlavní důvody vašeho posledního rozhodnutí změnit dodavatele energie?

Můžete odevzdat až tři odpovědi.

(Přečtěte si; MAX 3 ODPOVĚDI)

(RANDOMIZNÍ BODY 1–8)

Našli jste nabídku s lepší cenou 1

Přestěhovali jste dům 2

Chtěli jste ekologičtějšího dodavatele energie 3

Kvůli špatnému zákaznickému servisu 4

Měli jste problémy s fakturací 5

Na základě doporučení rodiny, přátel nebo kolegů 6

Byl(a) jste kontaktován(a) jiným poskytovatelem energie 7

Chcete-li využívat další služby, které poskytuje jiný poskytovatel energie, jako je nabídka izolace domů nebo jiná opatření v oblasti energetické účinnosti 8

Ostatní (SPONTANEOUS) 9

Nevím (NEČTĚTE OUT) 98

POKUD DX1_1=1 a (Q7_1 A Q7_2 2)

IF DX1_1<1 a Q7_1 2 (v posledních třech letech nedošlo ke změně dodavatele energie)

Neptejte se na CY a MT

Q9b Jaké jsou hlavní důvody, které vám v posledních třech letech zabránily změnit poskytovatele energie?

Můžete odevzdat až tři odpovědi.

(Přečtěte si; MAX 3 ODPOVĚDI)

(RANDOMIZNÍ BODY 1–9)

Myslíte si, že je obtížné najít informace o jiných poskytovatelích 1

Myslíte si, že změna je příliš komplikovaná nebo příliš časově náročná 2

Obáváte se přerušení nebo technických potíží vyplývajících ze změny poskytovatele 3

Nemůžete změnit, protože jste uzamčeni ve smlouvě a nejste ochotni zaplatit pokutu za změnu 4

Nemyslíte si, že mezi dodavateli energie existuje nějaký rozdíl, aby změna stála za to 5

Je obtížné porovnat nabídky různých poskytovatelů energie 6

Nevěděli jste, že můžete přepínat 7

Nelze najít informace o tom, jak přepnout 8

Jste spokojeni se spolehlivostí, servisem a cenou vašeho současného dodavatele energie 9

Ostatní (SPONTANEOUS) 10

Nikdy jste nepřemýšleli o přepínání (SPONTANEOUS) 11

Nevím (NEČTĚTE OUT) 98

POKUD Q7_1 nebo Q7_2 =1 nebo 2 (převedený poskytovatel energie v posledních třech letech)

Q10a Když jste naposledy změnili dodavatele energie, které faktory byly kromě ceny při vašem výběru nejdůležitější?

Můžete odevzdat až tři odpovědi.

(Přečtěte si; MAX 3 ODPOVĚDI)

(RANDOMIZNÍ BODY 1–6)

Reputace poskytovatele 1

Kvalita služeb 2

Doba trvání smlouvy 3

Poskytovatel energie je vlastněn nebo řízen lokálně 4

Soukromé nebo veřejné vlastnictví společnosti 5

Udržitelné zdroje energie ve skladbě zdrojů 6

Ostatní (SPONTANEOUS) 7

Nevím (NEČTĚTE OUT) 98

POKUD DX1_1=1 a (Q7_1 A Q7_2 2)

IF DX1_1<1 a Q7_1 2 (v posledních třech letech nedošlo ke změně dodavatele energie)

Q10b POKUD JSOU CY A MT, ŽÁDÁME: Pokud byste mohli změnit dodavatele energie, kromě ceny, jaký faktor by byl pro vaše rozhodnutí nejdůležitější? Můžete odevzdat až tři odpovědi. V PŘÍPADĚ JINÉ ZEMĚ se ptejte: Pokud byste změnili dodavatele energie, kromě ceny, jaký faktor by byl pro vaše rozhodnutí nejdůležitější?

Můžete odevzdat až tři odpovědi.

(Přečtěte si; MAX 3 ODPOVĚDI)

(RANDOMIZNÍ BODY 1–6)

Reputace poskytovatele 1

Kvalita služeb 2

Doba trvání smlouvy 3

Poskytovatel energie je vlastněn nebo řízen lokálně 4

Soukromé nebo veřejné vlastnictví společnosti 5

Udržitelné zdroje energie ve skladbě zdrojů 6

Ostatní (SPONTANEOUS) 7

Nevím (NEČTĚTE OUT) 98

ŽÁDAT VŠECHNY

Q11 Co by vás motivovalo ke změně chování při spotřebě energie doma následujícími způsoby?

(Přečtěte si; Jedna odpověď na řádek)

Q11_1 Snižte spotřebu vytápění nebo klimatizace

Q11_2 Spouštění spotřebičů, jako jsou pračky a myčky nádobí, mimo špičku (když je poptávka po elektřině nižší)

Q11_3 Používejte chytrá zařízení k automatickému plánování používání vašich spotřebičů mimo špičku (když je poptávka po elektřině nižší)

(Responzivní šablona)

Ekonomické důvody 1

Převážně ekonomické důvody, poněkud z důvodů ochrany životního prostředí 2

Převážně z environmentálních důvodů, poněkud z ekonomických důvodů 3

bleskový průzkum Eurobarometr 566
Chování spotřebitelů při transformaci energetiky

Ekologické důvody 4

Nezměnili byste své chování (SPONTANEOUS) 5

Nevím (nečtěte) 98

ŽÁDAT VŠECHNY

DX4 Která z následujících situací se vás týká?

(Přečtěte si; pouze jedna odpověď)

Vždy si můžete dovolit platit účty za energii 1

Obáváte se, že budete moci platit účty za energii, ale obvykle se vám to podaří 2

Někdy nemůžete platit účty za energii včas 3

Často nemůžete platit účty za energii včas 4

Nevím / Odmítnuto (NEČTĚTE OUT) 98

Příloha údajů

Q1_1 Nakolik důvěřujete následujícímu poskytování spravedlivých cen a spolehlivých služeb?
Trh s energií

	Důvěřujete hodně	Snaha důvěřovat	Nesnažte se důvěřovat	Vůbec nedůvěřujete	Nevím
EU-27	13	50	20	15	2
BE	10	60	19	8	3
BG	13	27	17	40	3
CZ	6	56	25	10	2
DK	20	48	19	8	5
DE	18	50	22	7	4
EE	12	59	17	9	3
IE	22	50	12	14	3
EL	9	31	23	36	1
ES	10	31	25	34	0
FR	14	61	7	17	1
HR	9	49	18	19	5
IT	8	40	35	15	2
CY	12	41	24	22	1
LV	8	58	16	10	8
LT	9	57	19	12	2
LU	34	63	2	1	0
HU	19	42	23	15	2
MT	33	47	9	10	0
NL	32	45	15	8	0
AT	16	60	18	6	0
PL	8	68	16	7	1
PT	15	72	6	5	1
RO	8	50	25	15	1
SI	11	49	28	11	1
SK	11	67	14	4	3
FI	14	65	11	3	6
SE	14	59	15	12	1

bleskový průzkum Eurobarometr 566 – Chování spotřebitelů při transformaci energetiky

Práce v terénu: 30.6-15.7.2025 / (%) Základ: n=18 250 – Respondenti zapojení do rozhodování o
dodavateli energie ve své domácnosti

bleskový průzkum Eurobarometr 566
Chování spotřebitelů při transformaci energetiky

Q1_2 Jak moc důvěřujete následujícímu poskytování spravedlivých cen a spolehlivých služeb?

Váš dodavatel elektřiny a plynu/Váš dodavatel elektřiny

	Důvěřujete hodně	Snaha důvěřovat	Nesnažte se důvěřovat	Vůbec nedůvěřujete	Nevím
EU-27	25	54	12	8	1
BE	21	62	12	4	1
BG	20	43	4	30	3
CZ	18	66	12	3	1
DK	40	44	9	5	2
DE	25	56	13	3	3
EE	19	66	8	5	3
IE	37	48	6	9	1
EL	18	47	15	19	0
ES	20	41	19	19	0
FR	31	60	2	7	0
HR	15	54	16	11	4
IT	17	53	20	9	1
CY	14	44	20	22	0
LV	17	61	11	6	5
LT	10	65	14	9	1
LU	31	62	3	3	2
HU	20	50	19	10	1
MT	30	49	18	4	0
NL	42	42	8	9	0
AT	26	55	15	4	0
PL	37	52	6	4	1
PT	18	72	3	4	3
RO	13	58	20	9	0
SI	19	59	16	6	1
SK	21	70	6	2	1
FI	26	64	6	2	1
SE	30	55	9	6	0

bleskový průzkum Eurobarometr 566 – Chování spotřebitelů při transformaci energetiky

Práce v terénu: 30.6-15.7.2025 / (%) Základ: n=18 250 – Respondenti zapojení do rozhodování o dodavateli energie ve svých domácnostech

bleskový průzkum Eurobarometr 566
Chování spotřebitelů při transformaci energetiky

Q2_1 Nakolik souhlasíte nebo nesouhlasíte s následujícími tvrzeními o vašich dodavatelích elektřiny a plynu / vašem poskytovateli elektřiny?

Je snadné se dostat do kontaktu se svým poskytovatelem energie, když potřebujete pomoc nebo informace

	Naprostou souhlasím	Spíše souhlasím	Spíše nesouhlasím	Naprostou nesouhlasím	Nevím
EU-27	42	36	10	7	5
BE	34	42	12	6	6
BG	50	18	8	19	6
CZ	53	36	5	3	4
DK	43	25	6	6	19
DE	46	36	8	5	5
EE	41	34	10	4	11
IE	45	43	8	2	2
EL	48	31	11	7	3
ES	27	40	18	12	3
FR	53	32	6	3	5
HR	20	42	18	15	4
IT	49	28	10	9	5
CY	31	23	22	19	4
LV	46	33	8	3	10
LT	40	36	11	7	7
LU	58	29	5	4	5
HU	29	34	21	13	3
MT	29	40	23	8	0
NL	64	22	6	2	5
AT	48	37	4	7	4
PL	13	63	12	8	4
PT	41	42	7	8	3
RO	36	33	21	9	1
SI	29	54	7	3	6
SK	50	40	8	2	1
FI	48	34	7	2	9
SE	53	30	4	4	9

bleskový průzkum Eurobarometr 566 – Chování spotřebitelů při transformaci energetiky

Práce v terénu: 30.6-15.7.2025 / (%) Základ: n=18 250 – Respondenti zapojení do rozhodování o dodavatelích energie ve své domácnosti

bleskový průzkum Eurobarometr 566
Chování spotřebitelů při transformaci energetiky

Q2_2 Nakolik souhlasíte nebo nesouhlasíte s následujícími tvrzeními o vašich dodavatelích elektřiny a plynu / vašem poskytovateli elektřiny?

Vaše účty za energii jsou snadno pochopitelné

	Naprosto souhlasím	Spíše souhlasím	Spíše nesouhlasím	Naprosto nesouhlasím	Nevím
EU-27	43	34	11	10	1
BE	39	39	13	8	1
BG	40	28	8	23	1
CZ	42	39	11	6	1
DK	43	29	11	12	5
DE	50	36	8	4	2
EE	50	34	9	5	2
IE	52	35	7	5	1
EL	39	29	17	14	1
ES	27	35	16	20	1
FR	51	43	5	2	0
HR	27	44	17	11	2
IT	35	41	12	12	1
CY	31	27	23	19	0
LV	57	31	7	2	2
LT	59	27	8	5	1
LU	51	44	2	3	0
HU	35	25	20	19	1
MT	53	31	8	9	0
NL	71	5	11	11	2
AT	41	33	18	8	1
PL	35	23	17	23	2
PT	53	30	4	11	3
RO	38	35	16	10	0
SI	23	57	13	6	1
SK	46	40	11	3	1
FI	69	22	5	2	1
SE	55	31	8	6	1

bleskový průzkum Eurobarometr 566 – Chování spotřebitelů při transformaci energetiky

Práce v terénu: 30.6-15.7.2025 / (%) Základ: n=18 250 – Respondenti zapojení do rozhodování o dodavatelích energie ve své domácnosti

bleskový průzkum Eurobarometr 566
Chování spotřebitelů při transformaci energetiky

Q2_3 Nakolik souhlasíte nebo nesouhlasíte s následujícími tvrzeními o vašich dodavatelích elektřiny a plynu / vašem poskytovateli elektřiny?

Váš poskytovatel energie poskytuje snadno srozumitelné informace o nabídkách a propagačních akcích

	Naprostou souhlasím	Spíše souhlasím	Spíše nesouhlasím	Naprostou nesouhlasím	Nevím
EU-27	32	39	15	10	4
BE	25	39	21	10	4
BG	30	10	12	45	4
CZ	35	46	12	4	3
DK	33	31	10	10	17
DE	37	41	14	4	5
EE	29	36	17	8	10
IE	35	47	9	8	1
EL	28	41	19	9	3
ES	19	35	22	19	4
FR	35	44	11	7	3
HR	17	48	19	9	6
IT	31	36	17	12	4
CY	16	29	23	22	11
LV	36	35	11	6	11
LT	38	40	13	7	3
LU	46	42	7	3	2
HU	24	31	20	16	8
MT	22	39	18	19	1
NL	57	23	7	10	3
AT	32	41	19	8	1
PL	21	45	20	12	2
PT	38	45	6	9	2
RO	33	43	16	8	0
SI	18	57	13	6	6
SK	30	50	14	4	3
FI	37	43	13	4	3
SE	35	44	10	8	3

bleskový průzkum Eurobarometr 566 – Chování spotřebitelů při transformaci energetiky

Práce v terénu: 30.6-15.7.2025 / (%) Základ: n=18 250 – Respondenti zapojení do rozhodování o dodavatelích energie ve své domácnosti

bleskový průzkum Eurobarometr 566
Chování spotřebitelů při transformaci energetiky

Q2_4 Nakolik souhlasíte nebo nesouhlasíte s následujícími tvrzeními o svých dodavatelích elektřiny a plynu / svém poskytovateli elektřiny?

Váš dodavatel energie dostatečně investuje do obnovitelných zdrojů energie

	Naprosto souhlasím	Spíše souhlasím	Spíše nesouhlasím	Naprosto nesouhlasím	Nevím
EU-27	24	41	15	6	13
BE	21	42	12	5	20
BG	23	18	16	35	9
CZ	15	35	8	2	40
DK	21	29	6	3	42
DE	29	36	10	3	22
EE	14	36	7	4	39
IE	28	44	15	6	7
EL	21	36	16	6	22
ES	18	44	23	12	3
FR	31	50	9	6	4
HR	8	34	23	11	24
IT	25	42	17	5	11
CY	11	18	24	31	15
LV	15	28	8	3	46
LT	21	42	11	6	20
LU	39	47	8	1	5
HU	13	25	20	11	31
MT	23	42	13	19	2
NL	53	25	6	8	9
AT	39	39	7	2	11
PL	7	48	29	6	10
PT	34	45	6	5	11
RO	15	46	20	6	12
SI	11	45	14	7	24
SK	15	46	13	3	23
FI	33	41	7	1	18
SE	27	42	9	4	18

bleskový průzkum Eurobarometr 566 – Chování spotřebitelů při transformaci energetiky

Práce v terénu: 30.6-15.7.2025 / (%) Základ: n=18 250 – Respondenti zapojení do rozhodování o dodavatelích energie ve své domácnosti

bleskový průzkum Eurobarometr 566
Chování spotřebitelů při transformaci energetiky

Q3_1 Nakolik souhlasíte nebo nesouhlasíte s následujícími tvrzeními o vašich dodavatelích elektřiny a plynu / vašem poskytovateli elektřiny?

Spotřebitelé energie v [VAŠÍ ZEMĚ] jsou dobře chráněni (například před nekalými praktikami nebo odpojením)

	Naprosto souhlasím	Spíše souhlasím	Spíše nesouhlasím	Naprosto nesouhlasím	Nevím
EU-27	19	43	19	13	6
BE	16	50	16	8	9
BG	13	19	20	47	2
CZ	17	49	16	6	13
DK	14	33	19	13	21
DE	22	42	18	6	13
EE	14	48	21	10	7
IE	27	53	13	5	2
EL	11	25	24	36	4
ES	11	36	21	30	2
FR	24	53	16	5	2
HR	16	42	21	15	6
IT	16	40	18	22	4
CY	12	26	27	29	6
LV	15	37	20	10	19
LT	13	46	26	10	5
LU	38	52	3	6	2
HU	21	36	22	11	10
MT	27	32	32	8	0
NL	40	39	11	8	2
AT	22	55	17	3	3
PL	12	53	24	8	4
PT	17	48	21	13	2
RO	20	37	25	16	3
SI	9	48	25	8	10
SK	18	49	18	3	12
FI	16	49	21	7	7
SE	15	44	20	12	9

bleskový průzkum Eurobarometr 566 – Chování spotřebitelů při transformaci energetiky

Práce v terénu: 30.6-15.7.2025 / (%) Základ: n=18 250 – Respondenti zapojení do rozhodování o dodavatelích energie ve své domácnosti)

bleskový průzkum Eurobarometr 566
Chování spotřebitelů při transformaci energetiky

Q3_2 Nakolik souhlasíte nebo nesouhlasíte s následujícími tvrzeními o vašich dodavatelích elektřiny a plynu / vašem poskytovateli elektřiny?

Pokud se domníváte, že s vámi váš poskytovatel energie zachází nespravedlivě, víte, na které vnitrostátní orgány se můžete obrátit s žádostí o pomoc.

	Naprosto souhlasím	Spíše souhlasím	Spíše nesouhlasím	Naprosto nesouhlasím	Nevím
EU-27	28	30	19	19	5
BE	19	29	19	26	7
BG	34	14	9	42	1
CZ	32	33	19	9	8
DK	12	14	13	53	8
DE	22	19	26	20	12
EE	25	31	18	19	6
IE	37	34	10	17	2
EL	28	20	16	32	4
ES	29	32	19	19	1
FR	21	37	19	21	2
HR	20	31	17	22	10
IT	33	32	17	15	4
CY	14	12	17	41	16
LV	25	19	10	20	26
LT	23	31	23	18	6
LU	39	43	7	9	3
HU	32	24	15	25	4
MT	30	39	15	14	2
NL	41	20	17	20	2
AT	36	26	23	11	5
PL	30	47	15	8	1
PT	39	33	18	8	2
RO	38	33	18	9	2
SI	9	36	20	26	9
SK	21	34	27	12	6
FI	23	29	23	21	4
SE	13	24	19	41	3

bleskový průzkum Eurobarometr 566 – Chování spotřebitelů při transformaci energetiky

Práce v terénu: 30.6-15.7.2025 / (%) Základ: n=18 250 – Respondenti zapojení do rozhodování o dodavatelích energie ve své domácnosti

bleskový průzkum Eurobarometr 566
Chování spotřebitelů při transformaci energetiky

Q3_3 Nakolik souhlasíte nebo nesouhlasíte s následujícími tvrzeními o vašich dodavatelích elektřiny a plynu / vašem poskytovateli elektřiny?

Poskytovateli energie byste důvěřovali více, pokud by se zavázal k úředně certifikovanému kodexu správné praxe v oblasti práv spotřebitelů.

	Naprosto souhlasím	Spíše souhlasím	Spíše nesouhlasím	Naprosto nesouhlasím	Nevím
EU-27	49	33	7	6	4
BE	43	40	10	5	3
BG	47	19	3	20	11
CZ	34	42	8	3	12
DK	42	29	8	7	14
DE	32	39	13	5	10
EE	30	44	6	3	17
IE	49	41	7	2	1
EL	59	26	6	7	1
ES	54	33	3	10	1
FR	49	37	6	8	0
HR	38	41	9	6	6
IT	66	26	5	2	0
CY	55	30	5	4	6
LV	44	33	6	2	15
LT	47	39	7	1	6
LU	54	34	9	4	0
HU	44	36	7	5	8
MT	46	43	6	5	0
NL	60	19	7	10	4
AT	43	31	17	6	3
PL	48	31	6	6	9
PT	53	37	5	2	4
RO	57	33	6	4	0
SI	25	54	13	5	3
SK	48	42	4	2	4
FI	50	31	6	3	8
SE	48	33	8	7	4

bleskový průzkum Eurobarometr 566 – Chování spotřebitelů při transformaci energetiky

Práce v terénu: 30.6-15.7.2025 / (%) Základ: n=18 250 – Respondenti zapojení do rozhodování o dodavatelích energie ve své domácnosti

bleskový průzkum Eurobarometr 566
Chování spotřebitelů při transformaci energetiky

K tomu, aby trh s energií v [VAŠÍ ZEMĚ] fungoval lépe pro spotřebitele, která z následujících oblastí potřebuje zlepšení nejvíce? Můžete se vzdát až dvou odpovědí. [Více odpovědí]

	Lepší ochrana zranitelných spotřebitelů a spotřebitelů trpících energetickou chudobou	Větší jasnost a transparentnos t účtů za energii	Větší prevence nekalých obchodních praktik (např. telemarketing)	Lepší přístup k energetickým údajům a digitálním nástrojům pro sledování a přizpůsobení vaší spotřeby energie	Jednodušší přechod mezi dodavateli energie	Ostatní (spontánní)	Nevím
EU-27	38	34	34	28	21	3	2
BE	48	41	42	29	21	2	2
BG	27	24	36	7	22	9	2
CZ	47	30	37	28	19	5	4
DK	33	39	37	27	10	4	6
DE	27	41	25	35	22	6	5
EE	42	30	21	18	28	8	8
IE	27	26	22	32	36	2	3
EL	51	46	44	24	12	3	0
ES	42	32	37	33	15	2	0
FR	36	21	38	30	25	2	2
HR	43	30	29	28	19	3	5
IT	44	35	38	21	20	2	1
CY	71	49	24	41	-	0	0
LV	37	19	28	26	17	4	8
LT	24	23	39	34	35	1	4
LU	38	27	17	32	30	2	0
HU	38	43	30	25	21	3	5
MT	38	36	25	48	-	4	1
NL	50	34	38	8	16	1	0
AT	35	37	24	26	19	7	3
PL	27	39	29	29	24	1	0
PT	39	45	22	35	14	1	2
RO	55	48	27	31	25	1	0
SI	34	27	40	30	19	2	3
SK	49	26	42	35	21	2	2
FI	52	20	34	21	25	3	5
SE	37	26	33	32	24	4	3

bleskový průzkum Eurobarometr 566 – Chování spotřebitelů při transformaci energetiky

Práce v terénu: 30.6-15.7.2025 / (%) Základ: n=18 250 – Respondenti zapojení do rozhodování o dodavateli energie ve své domácnosti

bleskový průzkum Eurobarometr 566
Chování spotřebitelů při transformaci energetiky

Q5_1 Jak často sledujete spotřebu energie? Konkrétně... vaše spotřeba elektrické energie

	Několikrát týdně	Nejméně jednou týdně	Alespoň jednou měsíčně	Nejméně dvakrát ročně	Nejméně jednou ročně	Méně než jednou ročně	Nikdy	Nevím
EU-27	6	7	40	20	14	3	10	0
BE	7	8	33	21	20	2	9	0
BG	1	1	65	1	3	2	27	1
CZ	5	4	32	27	20	2	9	1
DK	13	7	41	20	7	1	10	1
DE	5	6	24	20	38	3	3	1
EE	22	9	49	6	1	1	11	0
IE	5	7	37	20	11	6	14	0
EL	3	5	59	10	4	5	14	0
ES	2	10	61	12	3	4	7	0
FR	4	9	40	20	19	1	6	0
HR	3	4	50	16	4	2	21	1
IT	10	5	36	28	3	5	14	1
CY	3	6	38	25	6	4	18	0
LV	10	9	62	5	4	1	8	1
LT	7	9	68	4	2	1	9	0
LU	4	2	20	37	21	10	6	0
HU	4	4	59	16	11	1	5	1
MT	2	1	52	19	6	1	19	0
NL	13	8	42	7	14	1	13	2
AT	12	6	16	26	25	2	14	0
PL	5	6	18	36	9	6	20	0
PT	2	4	61	14	5	2	11	0
RO	5	10	73	3	2	1	7	0
SI	8	6	62	6	3	2	12	0
SK	2	4	29	26	22	3	13	0
FI	18	12	45	13	4	3	4	0
SE	12	8	41	19	9	5	6	0

bleskový průzkum Eurobarometr 566 – Chování spotřebitelů při transformaci energetiky

Práce v terénu: 30.6-15.7.2025 / (%) Základ: n=18 250 – Respondenti zapojení do rozhodování o dodavateli energie ve své domácnosti

bleskový průzkum Eurobarometr 566
Chování spotřebitelů při transformaci energetiky

Q5_2 Jak často sledujete spotřebu energie? Konkrétně... vaše spotřeba plynu

	Několikrát týdně	Nejméně jednou týdně	Alespoň jednou měsíčně	Nejméně dvakrát ročně	Nejméně jednou ročně	Méně než jednou ročně	Nikdy	Nevím
EU-27	3	5	38	21	17	3	12	1
BE	4	5	29	26	22	3	11	0
BG	0	7	56	7	6	0	21	3
CZ	1	3	26	28	25	4	12	2
DK	2	2	35	34	7	0	19	1
DE	2	5	19	19	38	3	11	3
EE	12	8	46	4	3	2	22	4
IE	4	3	35	32	9	2	15	0
EL	1	3	49	18	7	4	18	0
ES	2	2	46	35	7	4	3	0
FR	5	16	32	27	5	2	12	0
HR	1	2	54	15	4	2	21	2
IT	4	2	39	25	8	5	16	2
CY	-	-	-	-	-	-	-	-
LV	1	2	73	7	3	1	11	2
LT	2	3	73	6	5	0	11	0
LU	7	1	13	25	31	8	17	0
HU	1	4	52	17	15	1	10	1
MT	-	-	-	-	-	-	-	-
NL	7	6	42	6	22	1	16	0
AT	2	5	10	22	28	3	27	3
PL	3	7	38	19	21	1	11	0
PT	1	2	72	10	6	0	9	0
RO	1	6	74	5	2	1	9	0
SI	2	2	47	12	6	1	27	3
SK	1	3	24	26	27	4	15	1
FI	3	11	6	11	2	0	56	11
SE	0	0	14	18	1	24	41	2

bleskový průzkum Eurobarometr 566 – Chování spotřebitelů při transformaci energetiky

Práce v terénu: 30.6-15.7.2025 / (%) Základ: n=7 720 – Respondenti s připojením k rozvodné síti zemního plynu (a zapojení do rozhodování o energetice ve své domácnosti)

Poznámka: otázka nebyla položena v CY/MT

bleskový průzkum Eurobarometr 566
Chování spotřebitelů při transformaci energetiky

Otázka 6 Které části vašich účtů za elektřinu a plyn / vašich účtů za elektřinu, pokud existují, je pro vás nejobtížnější pochopit? Můžete se vzdát až dvou odpovědí. [Více odpovědí]

	Náklady na každou jednotku energie, kterou spotřebujete	Daně a poplatky za údržbu energetické infrastruktury	Výpočet celkové částky, která má být vyplacena	Poplatky za předčasné ukončení smlouvy a co se stane, když skončí doba platnosti smlouvy	Žádné, rozumíš všem částem	Všechny (spontánní)	Nečtete svůj účet za energii (spontánně)	Nevím
EU-27	16	36	16	16	33	4	3	2
BE	26	40	18	22	27	2	3	1
BG	6	17	16	7	35	17	10	0
CZ	17	36	16	15	37	2	2	2
DK	15	34	19	10	30	4	7	2
DE	19	30	16	13	37	3	2	5
EE	9	37	11	11	41	3	4	3
IE	12	16	16	21	41	5	6	4
EL	19	46	18	14	30	2	1	0
ES	15	31	16	26	32	4	1	3
FR	11	37	10	12	42	2	4	3
HR	15	30	18	9	38	3	4	3
IT	19	50	12	27	18	2	2	1
CY	25	46	21	10	28	3	5	1
LV	6	23	5	4	54	1	8	2
LT	9	25	16	16	48	1	2	2
LU	11	22	18	14	43	1	0	3
HU	18	38	21	5	34	5	4	1
MT	24	12	24	13	40	2	2	1
NL	10	34	20	15	37	2	2	2
AT	13	29	18	19	37	3	3	5
PL	18	38	10	9	28	12	11	0
PT	18	41	19	13	30	2	5	0
RO	25	41	43	21	26	1	1	1
SI	15	35	11	9	38	2	7	1
SK	22	30	23	12	40	0	4	1
FI	6	22	7	12	58	2	2	2
SE	14	41	10	16	39	1	1	1

bleskový průzkum Eurobarometr 566 – Chování spotřebitelů při transformaci energetiky

Práce v terénu: 30.6-15.7.2025 / (%) Základ: n=18 250 – Respondenti zapojení do rozhodování o dodavateli energie ve své domácnosti

bleskový průzkum Eurobarometr 566
Chování spotřebitelů při transformaci energetiky

Q7_1 Kdy naposledy vaše domácnost změnila ...? Poskytovatel elektřiny

	Méně než před rokem	Před 1 až 3 lety	Před více než 3 až 5 lety	Před více než 5 až 10 lety	Před více než 10 lety	Nikdy	Nevím
EU-27	18	20	14	10	11	25	2
BE	19	23	15	11	11	20	1
BG	1	0	1	2	8	81	5
CZ	15	17	18	11	13	24	1
DK	21	19	13	11	9	24	3
DE	24	24	10	8	12	17	4
EE	14	26	14	10	6	28	2
IE	33	19	9	9	10	19	2
EL	23	19	7	5	4	41	1
ES	20	35	15	8	11	7	5
FR	10	10	19	11	13	36	2
HR	3	6	5	4	5	75	2
IT	32	24	17	15	7	4	0
CY	-	-	-	-	-	-	-
LV	6	18	13	9	9	41	3
LT	12	32	17	5	4	27	2
LU	6	15	8	3	24	43	2
HU	2	7	7	5	6	68	4
MT	-	-	-	-	-	-	-
NL	23	15	14	12	19	15	2
AT	14	19	4	5	9	47	1
PL	6	10	17	12	11	43	0
PT	14	20	9	7	10	37	3
RO	9	20	13	6	5	47	1
SI	4	15	16	19	16	29	2
SK	3	6	15	16	10	48	2
FI	25	34	12	9	10	10	1
SE	18	30	17	14	10	10	1

bleskový průzkum Eurobarometr 566 – Chování spotřebitelů při transformaci energetiky

Práce v terénu: 30.6-15.7.2025 / (%) Základ: n=18 250 – Respondenti zapojení do rozhodování o dodavateli energie ve své domácnosti

Poznámka: otázka nebyla položena v CY/MT (protože změna poskytovatele není možná)

bleskový průzkum Eurobarometr 566
Chování spotřebitelů při transformaci energetiky

Q7_2 Kdy naposledy vaše domácnost změnila ...? Poskytovatel plynu

	Méně než před rokem	Před 1 až 3 lety	Před více než 3 až 5 lety	Před více než 5 až 10 lety	Před více než 10 lety	Nikdy	Nevím
EU-27	16	17	14	12	12	26	3
BE	20	23	16	12	9	19	2
BG	13	9	13	13	8	44	0
CZ	13	15	18	14	16	20	3
DK	4	15	11	9	8	43	10
DE	20	22	11	6	11	23	8
EE	6	10	5	12	7	51	9
IE	33	25	5	10	12	13	2
EL	22	11	14	3	2	46	2
ES	8	26	20	12	19	12	3
FR	23	7	32	6	13	20	0
HR	14	12	5	1	2	64	1
IT	24	21	15	17	10	11	1
CY	-	-	-	-	-	-	-
LV	4	17	5	6	6	58	3
LT	4	7	4	6	10	66	2
LU	9	19	4	7	20	41	0
HU	2	3	5	6	7	72	5
MT	-	-	-	-	-	-	-
NL	18	16	9	12	21	17	6
AT	7	20	2	11	15	43	2
PL	8	13	9	22	9	39	0
PT	12	28	6	14	18	20	1
RO	3	12	11	4	5	64	1
SI	4	8	14	15	13	43	3
SK	2	5	13	17	10	51	3
FI	8	6	9	0	8	52	17
SE	8	11	9	20	11	29	13

bleskový průzkum Eurobarometr 566 – Chování spotřebitelů při transformaci energetiky

Práce v terénu: 30.6-15.7.2025 / (%) Základ: n=7 720 – Respondenti s připojením k rozvodné síti zemního plynu (a zapojení do rozhodování o energetice ve své domácnosti)

Poznámka: otázka nebyla položena v CY/MT

bleskový průzkum Eurobarometr 566
Chování spotřebitelů při transformaci energetiky

Otázka č. 8a: Jak jste se informoval/a při výběru svého současného dodavatele energie/poskytovatele energie? Můžete odevzdat až tři odpovědi. [Více odpovědí]

	Osobní doporučení od přátel, rodiny nebo kolegů	Doporučení týkající se sociálních médií	Reklamy od poskytov atelů energie, napříkla d v médiích nebo online	Zpravod ajství o dodavat elích energie	Přímo na internet ových stránká ch poskyto vatelů energií	Webové stránky pro porovnáv ání cen	Hodnocení spotřebitel ských organizací	Oficiální informace nebo kampaně orgánů veřejné moci	Ostatní (spontánní)	Neví m
EU-27	25	9	17	7	34	34	12	9	13	1
BE	19	5	12	13	33	63	19	18	9	1
BG	49	5	5	9	53	27	14	6	3	0
CZ	32	2	15	7	39	35	9	8	19	1
DK	23	7	15	2	24	21	9	4	33	1
DE	21	20	20	5	29	54	8	4	9	0
EE	35	6	14	4	41	46	2	3	9	2
IE	15	5	13	2	35	53	12	3	8	0
EL	37	10	23	6	24	19	5	6	20	0
ES	27	3	18	4	39	21	7	11	16	0
FR	20	6	24	4	38	21	24	8	6	0
HR	32	8	16	13	17	10	8	17	19	4
IT	30	5	11	10	31	20	8	13	20	2
CY	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
LV	25	8	21	3	23	24	1	3	14	0
LT	38	16	27	10	33	42	8	14	3	0
LU	21	23	8	8	42	28	11	17	3	0
HU	24	12	11	6	14	14	3	15	22	12
MT	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
NL	16	18	17	12	42	50	30	6	0	0
AT	22	10	26	5	18	52	5	13	14	2
PL	8	2	11	1	49	36	21	4	14	0
PT	36	4	17	7	28	45	5	9	11	0
RO	50	15	21	20	38	35	12	27	3	2
SI	51	14	21	2	12	19	6	7	8	3
SK	36	13	21	2	35	31	11	13	15	1
FI	23	6	14	3	45	55	2	4	7	1
SE	25	4	12	2	30	44	8	5	17	2

bleskový průzkum Eurobarometr 566 – Chování spotřebitelů při transformaci energetiky

Práce v terénu: 30.6-15.7.2025 / (%) Základ: n=6 703 – Respondenti, kteří v posledních třech letech změnili dodavatele (zapojeni do rozhodování o energetice ve své domácnosti)

Poznámka: otázka nebyla položena v CY/MT

bleskový průzkum Eurobarometr 566
Chování spotřebitelů při transformaci energetiky

Q8b Jak byste se informovali, kdybyste si vybrali poskytovatele energie? Můžete odevzdat až tři odpovědi. [Více odpovědí]

	Osobní doporučení od přátel, rodiny nebo kolegů	Doporučení týkající se sociálních médií	Reklamy od poskytov atelů energie, napříkla d v médiích nebo online	Zpravod ajství o dodavat elích energie	Přímo na internet ových stránká ch poskyto vatelů energií	Webové stránky pro porovnáv ání cen	Hodnocení spotřebitel ských organizací	Oficiální informace nebo kampaně orgánů veřejné moci	Ostatní (spontánní)	Neví m
EU-27	46	8	13	10	33	34	17	18	6	2
BE	44	5	12	22	38	54	28	28	2	3
BG	46	11	9	3	26	26	7	14	3	2
CZ	54	8	10	11	44	34	21	17	5	1
DK	40	7	6	8	31	44	28	12	5	4
DE	45	19	24	9	28	35	14	13	3	4
EE	43	7	13	10	47	46	4	9	5	4
IE	56	9	19	13	15	24	6	8	4	3
EL	47	11	14	4	33	23	20	23	4	5
ES	53	5	7	7	48	44	25	7	0	0
FR	43	3	11	16	30	25	12	14	16	2
HR	54	12	12	6	21	15	18	15	6	6
IT	52	1	13	10	43	35	22	19	8	0
CY	57	27	27	20	35	30	23	29	2	0
LV	39	16	16	5	22	31	5	11	5	4
LT	46	18	17	8	35	41	7	20	2	0
LU	45	1	5	5	18	23	37	39	8	0
HU	43	16	15	9	32	35	14	18	4	2
MT	44	26	17	10	27	28	24	25	6	3
NL	36	3	18	3	32	29	34	12	0	2
AT	62	12	9	2	24	36	26	19	0	3
PL	38	2	8	5	25	36	6	25	7	0
PT	40	9	11	8	17	35	26	22	9	4
RO	51	16	20	18	37	37	20	37	3	1
SI	55	10	15	4	29	32	20	18	2	1
SK	56	12	11	8	47	40	34	21	3	2
FI	29	6	11	11	47	44	7	8	4	6
SE	43	4	10	7	43	47	28	17	1	0

bleskový průzkum Eurobarometr 566 – Chování spotřebitelů při transformaci energetiky

Práce v terénu: 30.6-15.7.2025 / (%) Základ: n=11 547 – Respondenti, kteří v posledních třech letech nezměnili dodavatele (zapojeni do rozhodování o energetice ve své domácnosti)

bleskový průzkum Eurobarometr 566
Chování spotřebitelů při transformaci energetiky

Otázka 9a Jaké byly hlavní důvody vašeho posledního rozhodnutí změnit dodavatele energie? Můžete odevzdat až tři odpovědi. [Více odpovědí]

	Našli jste nabídku s lepší cenou	Přestěho vala ses domů	Na základě doporuč ení rodiny, přátel nebo kolegů	Chtěli jste dodavatele energie šetrnější k životnímu prostředí	Zaznamen ali jste problémy s fakturací	Kvůli špatnému zákaznické mu servisu	Byl(a) jste kontaktován (a) jiným poskytovatel em energie	Chcete-li využívat další služby, které poskytuje jiný poskytovatel energie, jako je nabízení domácí izolace nebo jiných opatření v oblasti energetické účinnosti	Ostatní (spontán ní)	Neví m
EU-27	68	18	13	11	10	8	7	5	9	1
BE	72	25	14	32	14	14	11	7	6	1
BG	69	14	10	4	26	3	4	20	0	0
CZ	68	17	14	5	5	9	16	6	13	0
DK	41	26	9	8	6	13	5	11	18	1
DE	64	15	8	22	4	7	4	7	9	3
EE	66	20	10	6	2	3	7	4	12	2
IE	83	6	14	16	7	8	8	9	0	0
EL	67	14	18	3	27	20	19	3	2	0
ES	72	15	12	6	15	4	8	2	0	0
FR	75	14	10	4	11	7	2	4	19	0
HR	26	18	15	7	5	6	15	3	29	3
IT	63	17	17	5	11	5	6	2	15	0
CY	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
LV	67	18	7	4	2	1	12	5	8	0
LT	59	14	21	14	5	6	8	6	11	1
LU	55	16	11	21	4	5	14	1	10	0
HU	9	43	13	1	2	3	21	1	20	1
MT	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
NL	69	28	14	12	6	17	4	12	12	0
AT	75	12	10	22	8	6	2	4	9	4
PL	77	25	12	11	13	9	5	1	2	0
PT	85	30	24	7	5	11	12	8	0	0
RO	69	22	34	16	23	20	21	8	7	0
SI	62	10	25	9	0	4	6	10	11	1
SK	50	27	9	20	13	9	13	11	10	0
FI	72	23	3	13	2	5	8	4	8	1
SE	55	26	10	17	4	4	10	7	9	0

bleskový průzkum Eurobarometr 566 – Chování spotřebitelů při transformaci energetiky

Práce v terénu: 30.6-15.7.2025 / (%) Základ: n=6 703 – Respondenti, kteří v posledních třech letech změnili dodavatele (zapojení do rozhodování o energetice ve své domácnosti)

Poznámka: otázka nebyla položena v CY/MT

bleskový průzkum Eurobarometr 566
Chování spotřebitelů při transformaci energetiky

Q9b Jaké jsou hlavní důvody, které vám v posledních třech letech zabránily změnit poskytovatele energie? Můžete odevzdat až tři odpovědi. [Více odpovědí]

	Našli jste nabídku s lepší cenou	Přestěhovala se domů	Na základě doporučení rodiny, přátel nebo kolegů	Chtěli jste dodavatele energie šetrnější k životnímu prostředí	Zaznamenali jste problémy s fakturací	Kvůli špatnému zákaznickému servisu	Byl(a) jste kontaktován(a) jiným poskytovatelem energie	Chcete-li využívat další služby, které poskytuje jiný poskytovatel energie, jako je nabízení domácí izolace nebo jiných opatření v oblasti energetické účinnosti	Ostatní (spontánní)	Nevím
EU-27	52	26	15	13	10	8	6	6	4	7
BE	71	29	30	23	13	6	2	8	6	3
BG	25	13	1	6	2	4	17	1	11	20
CZ	74	35	15	15	3	15	3	5	1	3
DK	61	16	9	12	2	2	1	5	1	8
DE	62	11	8	10	4	3	7	2	3	10
EE	58	45	6	6	1	9	2	3	3	7
IE	45	22	20	10	5	26	4	6	2	7
EL	46	45	13	14	12	6	0	5	2	5
ES	50	31	10	10	8	8	5	3	3	9
FR	63	16	15	11	13	6	7	4	6	11
HR	34	31	8	14	13	4	6	10	4	8
IT	57	42	26	6	13	4	7	4	4	6
CY	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
LV	55	28	8	5	2	4	0	2	1	5
LT	55	50	16	11	9	10	1	2	3	2
LU	45	13	7	16	7	6	4	6	16	13
HU	33	22	10	13	7	5	21	9	7	12
MT	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
NL	60	26	6	18	0	3	2	4	2	6
AT	48	31	10	19	13	11	3	8	5	1
PL	19	31	25	19	13	18	6	10	2	2
PT	56	20	1	13	7	5	5	2	13	6
RO	47	50	21	28	21	17	4	19	10	3
SI	63	29	10	8	6	4	1	5	2	3
SK	69	38	14	16	14	5	2	6	4	3
FI	68	34	9	11	4	9	1	5	1	4
SE	73	31	16	19	3	7	2	3	1	3

bleskový průzkum Eurobarometr 566 – Chování spotřebitelů při transformaci energetiky

Práce v terénu: 30.6-15.7.2025 / (%) Základ: n=11 547 – Respondenti, kteří v posledních třech letech nezměnili dodavatele (zapojeni do rozhodování o energetice ve své domácnosti)

Poznámka: otázka nebyla položena v CY/MT

bleskový průzkum Eurobarometr 566
Chování spotřebitelů při transformaci energetiky

Q10a Když jste naposledy změnili dodavatele energie, které faktory byly kromě ceny při vašem výběru nejdůležitější? Můžete odevzdat až tři odpovědi. [Více odpovědí]

	Kvalita služeb	Reputace poskytovatele	Udržitelné zdroje energie ve skladbě zdrojů poskytovatele	Doba trvání smlouvy	Poskytovatel energie je vlastněn nebo řízen	Soukromé nebo veřejné vlastnictví společnosti	Ostatní (spontánní)	Nevím
EU-27	36	34	27	23	14	8	13	2
BE	44	42	46	27	12	7	12	6
BG	28	43	15	30	10	0	20	0
CZ	54	55	14	31	12	5	9	3
DK	28	34	23	9	8	5	30	7
DE	40	28	33	35	21	13	7	4
EE	29	28	13	23	7	11	21	10
IE	33	28	21	31	13	6	14	2
EL	37	33	16	18	4	14	16	8
ES	37	33	14	12	14	6	13	0
FR	31	28	25	21	7	15	34	0
HR	33	14	10	9	20	7	29	8
IT	35	34	27	16	13	1	16	3
CY	-	-	-	-	-	-	-	-
LV	27	28	13	22	5	4	22	3
LT	36	35	20	36	6	19	9	6
LU	35	33	21	12	23	17	0	0
HU	25	8	25	13	7	15	34	10
MT	-	-	-	-	-	-	-	-
NL	23	53	35	35	14	2	0	0
AT	16	30	35	20	21	5	17	1
PL	48	41	32	24	6	3	2	1
PT	55	24	33	24	13	8	0	2
RO	58	54	25	30	20	27	7	2
SI	40	20	18	11	8	5	19	8
SK	55	49	26	19	7	10	11	2
FI	19	26	30	32	15	5	11	7
SE	22	23	37	21	16	4	18	3

bleskový průzkum Eurobarometr 566 – Chování spotřebitelů při transformaci energetiky

Práce v terénu: 30.6-15.7.2025 / (%) Základ: n=6 703 – Respondenti, kteří v posledních třech letech změnili dodavatele (zapojení do rozhodování o energetice ve své domácnosti)

Poznámka: otázka nebyla položena v CY/MT

bleskový průzkum Eurobarometr 566
Chování spotřebitelů při transformaci energetiky

Q10b Pokud byste změnili poskytovatele energie, kromě ceny, jaký faktor by byl pro vaše rozhodnutí nejdůležitější?
Můžete odevzdat až tři odpovědi. [Více odpovědí]

	Kvalita služeb	Reputace poskytovatele	Udržitelné zdroje energie ve skladbě zdrojů poskytovatele	Doba trvání smlouvy	Poskytovatel energie je vlastněn nebo řízen	Soukromé nebo veřejné vlastnictví společnosti	Ostatní (spontánní)	Nevím
EU-27	52	38	28	21	20	15	7	3
BE	70	53	47	33	20	10	3	5
BG	60	34	5	9	12	7	4	2
CZ	60	53	20	27	9	12	5	5
DK	39	38	41	11	16	11	11	5
DE	48	28	32	27	34	15	9	6
EE	55	37	16	19	15	12	8	8
IE	46	34	15	20	19	13	6	3
EL	47	29	20	13	12	27	5	7
ES	52	42	25	23	9	30	0	0
FR	44	36	27	19	26	12	16	0
HR	55	20	31	10	12	8	6	9
IT	54	36	37	19	20	13	4	4
CY	71	38	44	25	20	23	4	1
LV	40	34	14	20	6	14	9	10
LT	51	44	18	25	8	23	6	1
LU	52	51	30	9	42	24	0	2
HU	62	17	28	12	14	25	6	6
MT	78	37	45	8	30	16	1	0
NL	48	48	27	3	11	15	0	1
AT	45	30	35	21	29	13	4	2
PL	50	54	19	29	12	7	8	0
PT	65	13	38	15	6	14	4	1
RO	74	48	31	36	22	17	3	2
SI	57	16	22	15	10	6	11	6
SK	71	52	39	21	16	17	5	3
FI	40	37	31	19	33	8	4	4
SE	42	27	50	18	29	8	5	2

bleskový průzkum Eurobarometr 566 – Chování spotřebitelů při transformaci energetiky

Práce v terénu: 30.6-15.7.2025 / (%) Základ: n=11 547 – Respondenti, kteří v posledních třech letech nezměnili dodavatele (zapojení do rozhodování o energetice ve své domácnosti)

bleskový průzkum Eurobarometr 566
Chování spotřebitelů při transformaci energetiky

Q11_1 Co by vás motivovalo ke změně chování při spotřebě energie doma následujícími způsoby?

Snižte spotřebu vytápění nebo klimatizace

	Pouze ekonomické důvody	Převážně z ekonomických důvodů, poněkud z důvodů ochrany životního prostředí	Většinou z environmentálních důvodů, poněkud z ekonomických důvodů	Pouze z důvodů ochrany životního prostředí	Neměníte své chování (spontánně)	Nevím
EU-27	28	37	15	10	8	2
BE	27	37	19	8	8	2
BG	37	29	11	12	9	1
CZ	35	37	10	7	8	3
DK	20	42	22	6	10	1
DE	19	25	17	21	12	5
EE	54	24	5	3	13	2
IE	21	41	15	16	4	3
EL	30	46	15	4	5	1
ES	32	41	14	7	5	0
FR	26	43	6	7	13	4
HR	28	30	16	8	14	3
IT	25	39	25	5	4	2
CY	36	46	8	2	8	0
LV	42	20	6	5	22	5
LT	34	31	12	11	8	4
LU	8	52	26	8	5	1
HU	23	38	23	8	8	1
MT	18	38	23	15	1	4
NL	31	29	19	9	10	2
AT	29	26	16	16	12	0
PL	37	50	5	5	1	2
PT	40	33	10	9	6	1
RO	40	34	11	9	4	2
SI	25	33	14	10	17	1
SK	33	38	14	6	8	2
FI	33	36	12	5	13	1
SE	23	39	19	11	8	1

bleskový průzkum Eurobarometr 566 – Chování spotřebitelů při transformaci energetiky

Práce v terénu: 30.6-15.7.2025 / (%) Základ: n=18 250 – Respondenti zapojení do rozhodování o dodavateli energie ve své domácnosti

bleskový průzkum Eurobarometr 566
Chování spotřebitelů při transformaci energetiky

Q11_2 Co by vás motivovalo ke změně chování při spotřebě energie doma následujícími způsoby? Provozujte spotřebiče, jako jsou pračky a myčky nádobí, mimo špičku (když je poptávka po elektřině nižší)

	Pouze ekonomické důvody	Převážně z ekonomických důvodů, poněkud z důvodů ochrany životního prostředí	Většinou z environmentálních důvodů, poněkud z ekonomických důvodů	Pouze z důvodů ochrany životního prostředí	Neměníte své chování (spontánně)	Nevím
EU-27	32	29	12	12	12	2
BE	40	27	15	6	9	2
BG	32	27	6	11	22	2
CZ	45	27	8	6	10	4
DK	31	32	15	6	15	2
DE	17	21	15	21	19	7
EE	54	16	4	2	23	1
IE	37	39	11	6	5	2
EL	31	40	15	6	8	1
ES	45	23	11	9	11	1
FR	34	42	6	13	5	0
HR	38	24	10	7	18	4
IT	29	35	19	8	8	1
CY	34	46	8	3	8	1
LV	39	14	4	3	35	5
LT	44	23	10	6	14	4
LU	14	54	22	6	3	0
HU	18	27	21	11	19	4
MT	39	17	21	16	5	2
NL	21	25	17	17	15	5
AT	32	22	7	14	22	2
PL	41	22	4	11	22	0
PT	31	35	10	11	8	4
RO	37	32	14	11	5	1
SI	34	29	10	5	22	1
SK	38	29	12	5	14	3
FI	40	25	8	5	20	3
SE	30	31	16	11	10	2

bleskový průzkum Eurobarometr 566 – Chování spotřebitelů při transformaci energetiky

Práce v terénu: 30.6-15.7.2025 / (%) Základ: n=18 250 – Respondenti zapojení do rozhodování o dodavateli energie ve své domácnosti

bleskový průzkum Eurobarometr 566
Chování spotřebitelů při transformaci energetiky

Q11_3 Co by vás motivovalo ke změně chování při spotřebě energie doma následujícími způsoby? Používejte chytrá zařízení k automatickému plánování používání vašich spotřebičů mimo špičku (když je poptávka po elektřině nižší)

	Pouze ekonomické důvody	Převážně z ekonomických důvodů, poněkud z důvodů ochrany životního prostředí	Většinou z environmentálních důvodů, poněkud z ekonomických důvodů	Pouze z důvodů ochrany životního prostředí	Neměníte své chování (spontánně)	Nevím
EU-27	27	31	11	9	14	8
BE	33	28	13	7	13	6
BG	33	25	9	12	11	9
CZ	38	28	8	4	11	11
DK	25	30	13	6	22	5
DE	17	19	13	17	19	15
EE	37	12	4	2	35	10
IE	24	32	10	11	12	12
EL	29	38	16	4	10	3
ES	38	30	6	8	15	3
FR	42	32	4	6	8	7
HR	30	24	11	7	20	9
IT	20	40	20	6	9	5
CY	30	49	8	2	8	4
LV	34	13	4	3	37	9
LT	45	26	10	5	9	5
LU	13	52	15	11	7	3
HU	15	29	18	10	22	6
MT	32	25	23	11	7	1
NL	17	24	20	14	13	12
AT	21	26	7	12	25	8
PL	15	45	5	3	20	11
PT	39	26	13	7	10	5
RO	32	38	13	9	4	3
SI	29	27	8	5	24	7
SK	31	33	13	5	15	4
FI	32	21	8	4	30	6
SE	28	31	16	8	13	5

bleskový průzkum Eurobarometr 566 – Chování spotřebitelů při transformaci energetiky

Práce v terénu: 30.6-15.7.2025 / (%) Základ: n=18 250 – Respondenti zapojení do rozhodování o dodavateli energie ve své domácnosti