

FLASH EUROBAROMETER 566

Ponašanje potrošača u energetskoj tranziciji

EUROBAROMETER IZVJEŠĆE

lipanj – srpanj 2025.

Flash Eurobarometer 566
Ponašanje potrošača u energetske tranziciji

Istraživanje koje je proveo Ipsos European Public Affairs na zahtjev Europske komisije,
Glavna uprava za energetiku
Anketa koju koordinira Europska komisija, Glavna uprava za komunikaciju
(Odjel GU-a COMM za javno mišljenje i angažman građana)

Ovaj dokument ne predstavlja stajalište Europske komisije. Tumačenja i mišljenja sadržana u njemu isključivo su ona autora.

Naziv projekta Flash Eurobarometer 566 – Ponašanje potrošača u energetske tranziciji

Izvješće

HR

Katalogni broj

MJ-01-25-125-EN-N

ISBN

978-92-68-32725-8

doi:10.2833/2049007

© Europska unija, 2025.

<https://europa.eu/eurobarometer>



Dokument koji je pripremio Pierre Dieumegard za [Europe-Democracy-Esperanto](#)

Svrha ovog "privremenog" dokumenta je omogućiti većem broju ljudi u Europskoj uniji da postanu svjesni dokumenata koje je proizvela Europska unija (i koji se financiraju njihovim porezima).

Ako nema prijevoda, građani su isključeni iz rasprave.

Ovaj dokument „Eurobarometer“ [postojao je samo na engleskom jeziku, u pdf datoteci](#). Od početne datoteke stvorili smo odt datoteku, koju je pripremio softver Libre Office, za strojno prevođenje na druge jezike. Rezultati su sada [dostupni na svim službenim jezicima](#).

Poželjno je da uprava EU-a preuzme prijevod važnih dokumenata. „Važni dokumenti“ nisu samo zakoni i propisi, već i važne informacije potrebne za zajedničko donošenje utemeljenih odluka.

Kako bismo zajedno raspravljali o zajedničkoj budućnosti i omogućili pouzdane prijevode, međunarodni jezik Esperanto bio bi vrlo koristan zbog svoje jednostavnosti, pravilnosti i točnosti.

Kontaktirajte nas :

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

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

Sadržaj

Uvod.....	4
Glavni nalazi.....	6
1. Percepcija potrošača i procjena tržišta.....	8
1.1. Povjerenje u energetske tržište i pružatelje energetskih usluga.....	8
1.2. Evaluacija energetskih usluga.....	11
1.4. Područja za poboljšanje energetskog tržišta.....	20
2. Potrošnja energije i prakse obračuna.....	24
2.1. Razumijevanje računa za energiju.....	24
2.2. Praćenje potrošnje energije.....	28
2.3. Čimbenici koji utječu na promjene u ponašanju potrošnje energije.....	31
3. Odabir pružatelja usluga i promjena ponašanja.....	36
3.1. Važni čimbenici pri odabiru opskrbljivača energijom.....	36
3.2. Ponašanje potrošača pri promjeni opskrbljivača.....	42
3.3. Razlozi za promjenu.....	45
3.4. Razlozi zbog kojih se ne smije mijenjati.....	48
3.5. Izvori informacija za promjenu odluke.....	52
Primjedbe.....	60
Tehničke specifikacije.....	62
Upitnik.....	64
Prilog s podacima.....	72

Uvod

U ovom kratkom istraživanju Eurobarometra istražuje se ponašanje potrošača u EU-u u energetskej tranziciji. U njemu se razmatraju ključne teme, kao što su povjerenje potrošača u energetska tržišta i pružatelje energetskih usluga, evaluacija energetskih usluga i mjere za zaštitu potrošača. Istraživanje istražuje potrošačevo razumijevanje računa za energiju, njihovih navika praćenja potrošnje i čimbenika koji utječu na promjene u korištenju energije. Razmatraju se i sklonosti potrošača pri odabiru opskrbljivača energijom, promjena ponašanja, motivacija za promjenu opskrbljivača i moguće prepreke promjeni opskrbljivača. Osim toga, u studiji se razmatraju izvori informacija kojima se potrošači koriste pri donošenju odluka o dobavljačima energije i područja za poboljšanje energetskih tržišta kako bi bolje služili potrošačima.

U ime Europske komisije, Glavne uprave za energetiku, Ipsos European Public Affairs intervjuirao je reprezentativni uzorak građana EU-a u dobi od 18 i više godina u svakoj od 27 država članica Europske unije.

Od 30. lipnja do 15. srpnja 2025. telefonom je provedeno 18 250 razgovora (kopneni i mobilni telefoni). Anketni podaci ponderiraju se prema poznatim udjelima stanovništva. Prosjeci za 27 država članica EU-a ponderiraju se u skladu s veličinom 18+ stanovnika svake države članice EU-a. Tehnička napomena o metodama koje se primjenjuju za provedbu ankete priložena je ovom izvješću.

Za potrebe ovog izvješća ciljna skupina ograničena je na građane EU-a u dobi od 18 i više godina koji su uključeni u donošenje odluka o pružateljima energije u svojem kućanstvu (osim onih koji navode da je cijena energije određena jer je uključena u njihovu najamninu bez mogućnosti izuzeća) (tj. DX1_2 jednak je „Da” i DX2 nije jednak „Cijena energije utvrđena je jer je uključena u vašu najamninu bez mogućnosti izuzeća”). Ti donositelji odluka o energiji nazivaju se ispitanicima u cijelom izvješću.

Bilješke

- Zbog posebne strukture njihovih energetskih tržišta neka pitanja nisu bila primjenjiva te stoga nisu postavljena na Cipru i Malti.
- Također je važno uzeti u obzir da su u nekim zemljama cijene energije i dalje u potpunosti ili djelomično regulirane. Na primjer, promjena ponašanja u Nizozemskoj, gdje je tržište liberalizirano, može se razlikovati od Slovačke ili Mađarske, gdje su regulirane cijene energije za kućanstva. Taj je kontekst ključan za tumačenje rezultata tog brzog Eurobarometra.
- Rezultati istraživanja podložni su toleranciji uzorkovanja, što znači da ne moraju sve očite razlike između zemalja i socio-demografskih skupina biti statistički značajne. Stoga su u tekstu istaknute samo statistički značajne razlike (na razini pouzdanosti od 5 %), tj. ako se može razumno utvrditi da nije vjerojatno da su se dogodile slučajno.
- Rezultati ovog kratkog Eurobarometra prikazani su i po zemljama i u smislu sociodemografskih obilježja. Iako je

temelju pitanja ispitanicima omogućeno da odaberu više odgovora. Zbog zaokruživanja, postotci prikazani na grafikonima ne zbrajaju uvijek točno ukupne iznose navedene u tekstu.

- U ovom izvješću zemlje se navode službenom kraticom kako je navedeno u nastavku.

BE	Belgija	FR	Francuska	NL	Nizozemska
BG	Bugarska	HR	Hrvatska	AT	Austrija
CZ	Češka	IT	Italija	PL	Poljska
DK	Danska	CY	Rep. Cipra*	PT	Portugal
DE	Njemačka	LV	Latvija	RO	Rumunjska
EE	Estonija	LT	Litva	SI	Slovenija
IE	Irska	LU	Luksemburg	SK	Slovačka
EL	Grčka	HU	Mađarska	FI	Finska
ES	Španjolska	MT	Malta	SE	Švedska

* Cipar je u cjelini jedna od 27 država članica EU-a. Iz praktičnih razloga razgovori se provode samo u dijelu zemlje koji je pod kontrolom vlade Republike Cipra.

proveden pregled različitih socio-demografija, rasprava se sužava na one koje pokazuju statistički značajne razlike, koje su prikazane u popratnim tablicama.

- Postotci ne mogu iznositi do 100% jer su zaokruženi na najbliži postotak. Postotak odgovora premašuje 100 % ako je na

Glavni nalazi

Percepcija potrošača i procjena tržišta

- Više od trećine (35 %) ispitanika koji donose odluke povezane s energijom u svojem kućanstvu izjavilo je da ne vjeruju tržištu u svojoj zemlji da će osigurati poštene cijene i pouzdanu uslugu. S druge strane, 63 % ispitanika vjeruje energetskej tržištu svoje zemlje. Ukupno 79 % ispitanika vjeruje da njihovi opskrbljivači električnom energijom (i plinom) pružaju pravedne cijene i pouzdane usluge.
- Otprilike svaki šesti ispitanik (17%) ne slaže se da je lako stupiti u kontakt sa svojim dobavljačem energije kada im je potrebna pomoć ili informacije. Veći udio (22%) ne slaže se da su njihovi računi za energiju lako razumljivi. Svaki četvrti ispitanik (25 %) ne slaže se da njihov dobavljač energije pruža lako razumljive informacije o ponudama i promocijama. Otprilike svaki peti (20 %) ne slaže se da njihov dobavljač energije u dovoljnoj mjeri ulaže u obnovljive izvore energije.

Zaštita potrošača

- Otprilike svaki treći ispitanik (32 %) ne slaže se sa stajalištem da su potrošači energije u njihovoj zemlji dobro zaštićeni (na primjer, od nepoštenih praksi ili isključivanja).
- Nešto više od osam od deset ispitanika (82 %) slaže se da bi više vjerovali dobavljaču energije ako bi se obvezali na službeno certificirani kodeks prakse o pravima potrošača.
- Gotovo četiri od deset ispitanika (38 %) ne slaže se s tvrdnjom da „ako smatrate da vaš pružatelj energije prema vama postupa nepravedno, znate kojim se nacionalnim tijelima možete obratiti za pomoć”.
- Ispitanici su upitani o područjima u kojima je, prema njihovu mišljenju, potrebno poboljšanje kako bi energetske tržište u njihovoj zemlji bolje funkcioniralo za potrošače. Najviše rangirano područje za

poboljšanje energetskej tržišta, koje je odabralo 38 % ispitanika, bolja je zaštita ugroženih potrošača i onih koji žive u energetskej siromaštvu. Nakon toga slijedi veća jasnoća i transparentnost računa za energiju (34 %) te veća prevencija nepoštenih poslovnih praksi (npr. telemarketing) (34 %).

Potrošnja energije i prakse obračuna

- Na pitanje o dijelovima računa za električnu energiju (i plin) koje im je najteže razumjeti, 36 % ispitanika izvijestilo je o poteškoćama u razumijevanju poreza i naknada za održavanje energetske infrastrukture. Otprilike svaki šesti ispitanik navodi trošak za svaku jedinicu energije koju potroši (16 %), izračun ukupnog iznosa koji treba platiti (16 %), trajanje ugovora, naknade za prijevremeni raskid ugovora i što se događa po isteku ugovornog razdoblja (16 %).
- Ispitanici su također upitani o učestalosti praćenja njihove potrošnje energije, kako za električnu energiju tako i za plin. Nešto više od polovine ispitanika (52 %) izvijestilo je da prati svoju potrošnju električne energije najmanje jednom mjesečno ili češće. Nešto manje od polovine ispitanika (45 %) koji su priključeni na mrežu prirodnog plina navodi praćenje svoje potrošnje plina najmanje jednom mjesečno ili češće.
- Ispitanici su upitani o svojim motivima za promjenu ponašanja potrošnje energije kod kuće. U istraživanju su predložene tri specifične promjene ponašanja: smanjenje upotrebe grijanja ili klimatizacije, pokretanje uređaja kao što su perilice rublja i perilice posuđa izvan vršnog opterećenja te upotreba pametnih uređaja za automatsko zakazivanje upotrebe uređaja izvan vršnog opterećenja. Među onima koji su otvoreni za promjene, samo ili uglavnom ekonomski razlozi pojavljuju se kao primarni motivator za sve tri navedene promjene, pri čemu 59 % do 65 % ispitanika navodi te razloge. Međutim, udio u rasponu od 20 % do 24 % navodi uglavnom ili samo okolišne razloge kao svoju motivaciju u različitim ponašanjima.

Odabir pružatelja usluga i promjena ponašanja

- Ispitanici su zatim upitani o važnim čimbenicima (osim cijene) pri odabiru dobavljača energije. Kvaliteta usluge na prvom je mjestu, a odabire je više od trećine onih koji su se prebacili (36 %) i više od polovine onih koji se nisu prebacili (52 %). Ugled pružatelja usluga slijedi, a odabire ga najmanje jedna trećina ispitanika iz obje skupine (34 % za preklapnike, 38 % za nepreklapnike).
- Manje od četiri od deset (38%) ispitanika navelo je da su promijenili opskrbljivača električnom energijom u posljednje tri godine, dok više od trećine (36%) nije promijenilo opskrbljivača više od desetljeća ili se uopće nisu prebacili. Trećina ispitanika (33 %) priključenih na mrežu prirodnog plina navodi da su u posljednje tri godine zamijenili opskrbljivače plinom, u usporedbi s 38 % koji se nisu prebacili više od desetljeća ili se uopće nisu prebacili.
- Ispitanici koji su promijenili opskrbljivače energijom u posljednje tri godine pitani su o glavnim razlozima svoje najnovije odluke. Više od dvije trećine (68%) ispitanika navelo je da su se prebacili jer su pronašli ponudu s boljom cijenom. Ostale razloge za promjenu iskazuju manji udjeli ispitanika: kuća za preseljenje (18 %); preporuke obitelji, prijatelja ili kolega (13 %); želja za ekološki prihvatljivijim dobavljačem energije (11 %); ako ste imali problema s obračunom (10 %); loša služba za korisnike (8 %); kontakt s drugim dobavljačem energije (7 %); kako bi iskoristio dodatne usluge koje pruža drugi pružatelj energije, kao što su izolacija doma ili druge mjere energetske učinkovitosti (5 %).
- Ispitanicima koji nisu promijenili opskrbljivače energijom u posljednje tri godine postavljeno je pitanje o glavnim razlozima zbog kojih su prestali s promjenom opskrbljivača. Nešto više od polovine (52%) ove skupine navodi da nije jer su zadovoljni pouzdanošću, uslugom i cijenom svog trenutnog opskrbljivača energijom. Otprilike svaki četvrti ispitanik (26 %) odgovara da ne smatra da postoji

razlika između dobavljača energije kako bi promjena bila korisna.

- Ispitanici su, bez obzira na to jesu li u posljednje tri godine promijenili opskrbljivače energijom, upitani o svojim glavnim izvorima informacija za promjenu odluke - ili o već donesenim odlukama ili o mogućim budućim odlukama. Kad je riječ o nedavnim prebacivačima, 34 % ispitanika navodi internetske stranice pružatelja energetskih usluga i internetske stranice za usporedbu cijena kao uobičajene izvore informacija. Kad je riječ o osobama koje nisu prekidači, preporuke prijatelja, obitelji ili kolega pojavljuju se kao primarni izvor informacija (46 % u odnosu na 25 % osoba koje mijenjaju opskrbljivače), nakon čega slijede internetske stranice za usporedbu cijena (34 %) i internetske stranice pružatelja energetskih usluga (33 %).

1. Percepcija potrošača i procjena tržišta

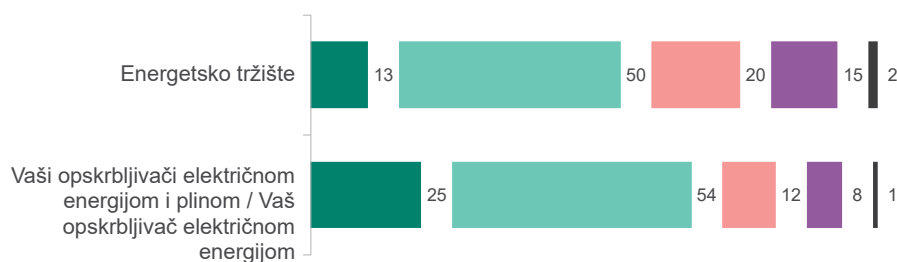
1.1. Povjerenje u energetske tržište i pružatelje energetskih usluga

Više od trećine (35 %) ispitanika koji donose odluke povezane s energijom u svojem kućanstvu ne vjeruje energetskej tržištu svoje zemlje da će pružati pravedne cijene i pouzdane usluge. S druge strane, 63 % ispitanika vjeruje energetskej tržištu svoje zemlje.

Oko osam od deset (79 %) donositelja odluka o energiji vjeruje svojim opskrbljivačima električnom energijom (i plinom) da će osigurati poštene cijene i pouzdane usluge. S druge strane, dva od deset (20 %) ispitanika ne vjeruju svojim pružateljima usluga.

Q1 Koliko vjerujete sljedećem kako biste pružili poštene cijene i pouzdanu uslugu?

■ Puno povjerenje ■ Želja za povjerenjem ■ Sklonost nepovjerenju ■ Uopće ne vjeruj ■ Ne znam



(%) Osnova: n=18 250 – Ispitanici uključeni u donošenje odluka o dobavljačima energije u svojem kućanstvu

Flash Eurobarometar 566 Ponašanje potrošača u energetskej tranziciji

Razlike među zemljama

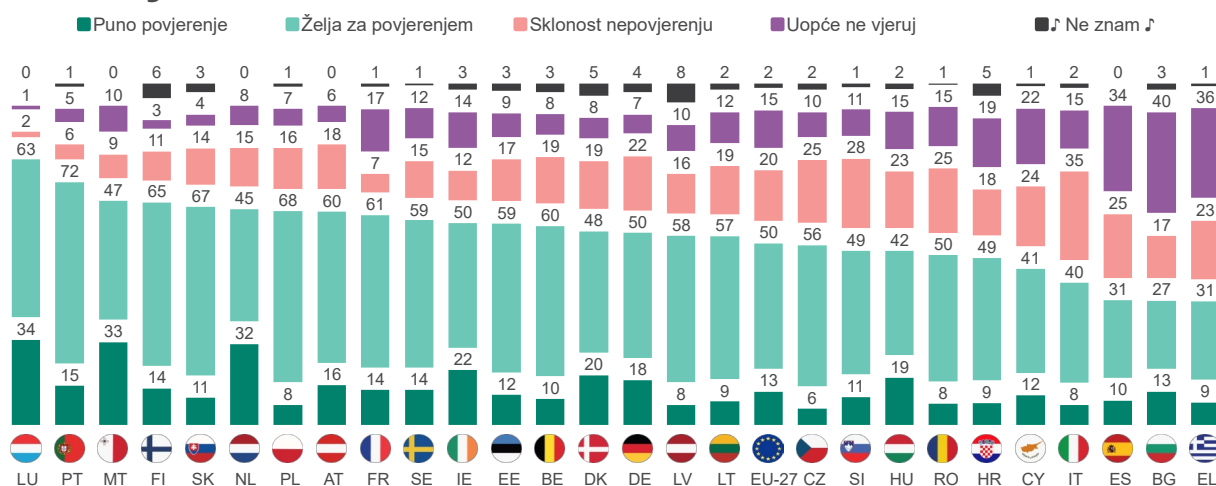
Rezultati pojedinačnih zemalja pokazuju da među donositeljima odluka u području energetike najmanje polovina ispitanika u gotovo svim državama članicama vjeruje energetskej tržištu svoje zemlje da će pružati pravedne cijene i pouzdane usluge, a iznimke su Grčka (40 %), Bugarska (40 %), Španjolska (41 %) i Italija (48 %). Najviše razine povjerenja zabilježene su u Portugalu (88 %) i Luksemburgu (97 %).¹

Većina ispitanika u svim zemljama vjeruje da njihovi opskrbljivači električnom energijom (i plinom) pružaju poštene cijene i pouzdane usluge, iako relativna veličina te većine uvelike varira

ovisno o zemlji. Najmanje devet od deset ispitanika vjeruje svojim opskrbljivačima električnom energijom (i plinom) u Luksemburgu (93 %), Slovačkoj (91 %), Francuskoj (91 %), Finskoj (90 %) i Portugalu (90 %). S druge strane, manje od dvije trećine ispitanika dijeli to stajalište na Cipru (57 %), u Španjolskoj (62 %), Bugarskoj (63 %) i Grčkoj (65 %).

Q11 Koliko vjerujete sljedećem kako biste pružili poštene cijene i pouzdanu uslugu?

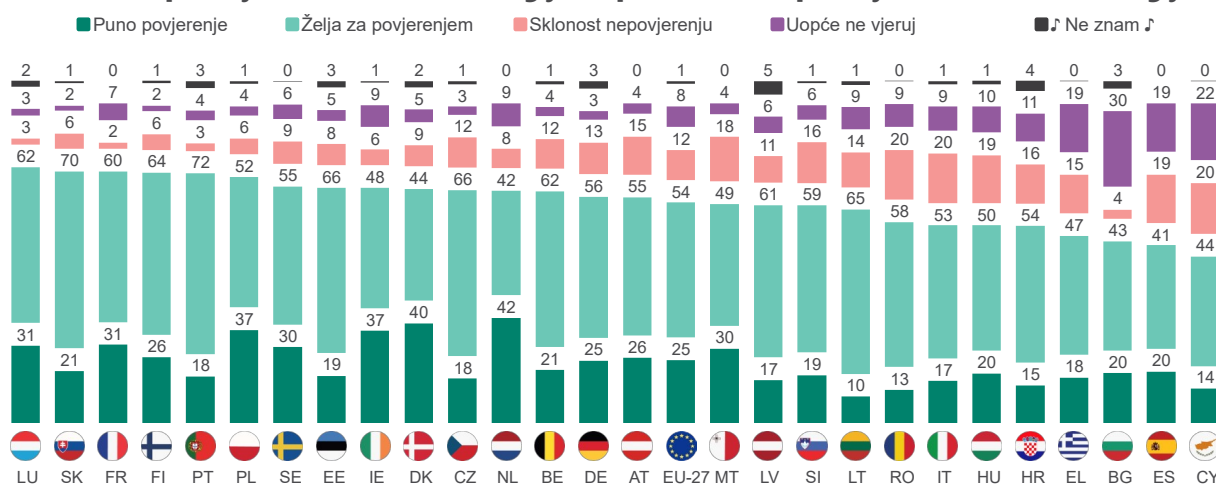
Energetsko tržište



(%) Osnova: n=18 250 – Ispitanici uključeni u donošenje odluka o dobavljačima energije u svojem kućanstvu

Q1_2 Koliko vjerujete sljedećem kako biste pružili poštene cijene i pouzdanu uslugu?

Vaši opskrbljivači električnom energijom i plinom / Vaš opskrbljivač električnom energijom



(%) Osnova: n=18 250 – Ispitanici uključeni u donošenje odluka o dobavljačima energije u svojem kućanstvu

¹ Zbog zaokruživanja, postoci za zasebne opcije odgovora prikazani na grafikonima ne zbrajaju uvijek točno ukupne iznose navedene u tekstu.

Sociodemografska razmatranja

Ispitanici u dobi od 18 do 24 godine imaju nešto veću vjerojatnost od starijih ispitanika da vjeruju energetskej tržištu svoje zemlje (69 % u odnosu na 63 % osoba u dobi od 40 do 54 godine i 62 % osoba u dobi od 55 godina i više).

Samozaposleni ispitanici (74 %) imaju manju vjerojatnost od svih ostalih skupina zanimanja (79 %–84 %) da će vjerovati svojim opskrbljivačima električnom energijom (i plinom).

Stambeni status također ima ulogu u razinama povjerenja u pružatelje energetskej usluga. Vlasnici stanova (76%) imaju nešto manju vjerojatnost od onih koji iznajmljuju stan ili kuću (80%-82%) da vjeruju svojim pružateljima usluga.

Ispitanici koji si uvijek mogu priuštiti plaćanje računa za energiju (64 %) vjerojatniji su od onih koji se brinu o mogućnosti plaćanja računa za

Q1 Koliko vjerujete sljedećem kako biste pružili poštene cijene i pouzdanu uslugu? % ukupno „povjerenje”

	Energetsko tržište	Vaši opskrbljivači električnom energijom i plinom / Vaš opskrbljivač električnom energijom
EU-27	63	79
Dob		
18-24	69	80
25-39	64	79
40-54	63	78
55+	62	79
Radni status		
Samozaposlena osoba	62	74
Zaposlenik	65	79
Ručni radnik	64	84
Ne djeluje	62	79
Stambeni status		
Iznajmljivanje obiteljske kuće	64	82
Iznajmljivanje stana	67	80
Posjedovanje obiteljske kuće	64	79
Zahvaljujuci stanu	60	76
Financijsko stanje		
Uvijek si možete priuštiti plaćanje računa za energiju	64	79
Brinete se da ćete moći platiti svoje račune za energiju, ali obično to uspijete učiniti	58	76
Ponekad ne možete platiti račune za energiju na vrijeme	64	78
Često ne možete platiti račune za energiju na vrijeme	52	73

(%) Osnova: n=18 250 – Ispitanici uključeni u donošenje odluka o dobavljačima energije u svojem kućanstvu

energiju (58 %) kako bi vjerovali energetskej tržištu svoje zemlje.

1.2. Evaluacija energetskih usluga

Iako se više od tri četvrtine (78 %) donositelja energetskih odluka ili ispitanika slaže da je lako stupiti u kontakt sa svojim pružateljem energetskih usluga kada im je potrebna pomoć ili informacije, otprilike jedan od šest (17%) smatra da to nije lako.

Više od dva od deset ispitanika ne slaže se (22 %) s time da su njihovi računi za energiju lako razumljivi.² Nešto više od tri četvrtine (77%) slaže se s ovom izjavom.

Četvrtina ispitanika (25 %) ne slaže se da njihov pružatelj energije pruža lako razumljive informacije o ponudama i promocijama. Oko sedam od deset ispitanika (71 %) slaže se s tom tvrdnjom.

Otprilike svaki peti ispitanik (21 %) ne slaže se da njihov dobavljač energije u dovoljnoj mjeri ulaže u obnovljive izvore energije. S druge strane, oko dvije trećine (66%) slaže se s tom tvrdnjom. Više od desetine ispitanika (13 %) ne zna ulaže li njihov pružatelj energije dovoljno u obnovljive izvore energije.

Češkoj (89 %) i Slovačkoj (89 %) dijeli to stajalište.

Najviše šest od deset ispitanika na Cipru (58 %), u Poljskoj (59 %) i Mađarskoj (60 %) slaže se da su njihovi računi za energiju lako razumljivi. S druge strane, više od devet od deset ispitanika u Luksemburgu (95 %), Francuskoj (93 %) i Finskoj (91 %) slaže se s tom izjavom.

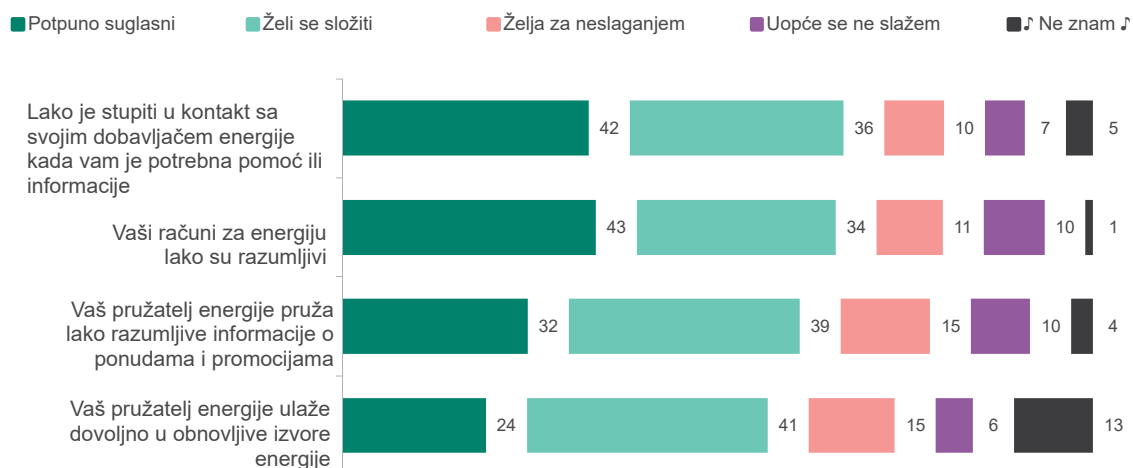
Najmanje je vjerojatno da će se ispitanici u Bugarskoj (39 %), Cipru (45 %), zatim u Španjolskoj (54 %) i Mađarskoj (55 %) složiti da njihov dobavljač energije pruža lako razumljive informacije o ponudama i promocijama. S druge strane, u Luksemburgu se gotovo devet od deset ispitanika (88 %) slaže sa stajalištem.

Najmanji udio ispitanika koji se slažu da njihov dobavljač energije u dovoljnoj mjeri ulaže u obnovljive izvore energije zabilježen je na Cipru (30 %), u Mađarskoj (38 %), Bugarskoj (40 %), Hrvatskoj (42 %) i Latviji (43 %). Najveći udjeli opet su zabilježeni u Luksemburgu (86 %) i Francuskoj (82 %).

Razlike među zemljama

Manje od dvije trećine ispitanika na Cipru (54 %), u Hrvatskoj (62 %) i Mađarskoj (63 %) slaže se da je lako stupiti u kontakt sa svojim dobavljačem energije kada im je potrebna pomoć ili informacije.

Q2 Koliko se slažete ili ne slažete sa sljedećim izjavama o vašim opskrbljivačima električnom energijom i plinom / vašem opskrbljivaču električnom energijom?



(%) Osnova: n=18 250 – Ispitanici uključeni u donošenje odluka o dobavljačima energije u svojem kućanstvu

S druge strane, oko devet od deset ispitanika u

² Zbog zaokruživanja, postoci za zasebne opcije odgovora prikazani na grafikonima ne zbrajaju uvijek točno ukupne iznose navedene u tekstu.

Flash Eurobarometar 566
Ponašanje potrošača u energetskej tranziciji

Q2 Koliko se slažete ili ne slažete sa sljedećim izjavama o vašim opskrbljivačima električnom energijom i plinom / vašem opskrbljivaču električnom energijom? % ukupno „suglasnost”

	Lako je stupiti u kontakt sa svojim dobavljačem energije kada vam je potrebna pomoć ili informacije	Vaši računi za energiju lako su razumljivi	Vaš pružatelj energije pruža lako razumljive informacije o ponudama i promocijama	Vaš pružatelj energije ulaže dovoljno u obnovljive izvore energije
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

Napomena: Što je veći udio koji se slaže s izjavom, to je stanica tamnija.

(%) Osnova: n=18 250 – Ispitanici uključeni u donošenje odluka o dobavljačima energije u svojem kućanstvu

Sociodemografska razmatranja

Najmlađi ispitanici (u dobi od 18 do 24 godine) skloniji su od starijih skupina složiti se s nekim izjavama o energetskim uslugama: odnosno da njihov pružatelj energije pruža lako razumljive informacije o ponudama i promocijama (76 % ukupnog broja slaže se u odnosu na 70 % – 71 % starijih skupina) te da njihov pružatelj energije u dovoljnoj mjeri ulaže u obnovljive izvore energije (71 % u odnosu na 64 % osoba u dobi od 25 do 39 godina ili u dobi od 40 do 54 godine).

Samozaposleni ispitanici imaju manju vjerojatnost od zaposlenika da se složite da njihov pružatelj energije pruža lako razumljive informacije o ponudama i promocijama (67 % u odnosu na 73 %).

Ispitanici koji iznajmljuju svoj stambeni smještaj ili apartman (81 %) imaju veću vjerojatnost od onih koji posjeduju stan (73 %) ili obiteljski dom (77 %) da se složite da su njihovi računi za energiju lako razumljivi.

Financijska situacija također ima ulogu u evaluaciji energetskih usluga. Ispitanici koji ponekad (70 %) ili često (65 %) ne mogu platiti svoje račune za energiju imaju manju vjerojatnost od onih koji uvijek ili obično mogu platiti svoje račune (75 % – 78 %) da se složite da su njihovi računi za energiju lako razumljivi. Osim toga, manje je vjerojatno da će se te skupine (58 % odnosno 51 %) složiti da njihov dobavljač energije u dovoljnoj mjeri ulaže u obnovljive izvore energije od onih u boljoj financijskoj situaciji (66 %).

Q2 Koliko se slažete ili ne slažete sa sljedećim izjavama o vašim opskrbljivačima električnom energijom i plinom / vašem opskrbljivaču električnom energijom? % ukupno „suglasnost“

	Lako je stupiti u kontakt sa svojim dobavljačem energije kada vam je potrebna pomoć ili informacije	Vaši računi za energiju lako su razumljivi	Vaš pružatelj energije pruža lako razumljive informacije o ponudama i promocijama	Vaš pružatelj energije ulaže dovoljno u obnovljive izvore energije
EU-27	78	77	71	66
Dob				
18-24	76	79	76	71
25-39	78	77	70	64
40-54	78	77	71	64
55+	79	77	71	66
Radni status				
Samozaposlena osoba	77	76	67	63
Zaposlenik	79	78	73	66
Ručni radnik	77	78	71	66
Ne djeluje	79	77	70	66
Stambeni status				
Iznajmljivanje obiteljske kuće	77	81	72	71
Iznajmljivanje stana	81	81	73	67
Posjedovanje obiteljske kuće	78	77	72	65
Zahvaljujući stanu	78	73	69	64
Financijsko stanje				
Uvijek si možete priuštiti plaćanje računa za energiju	79	78	72	66
Brinete se da ćete moći platiti svoje račune za energiju, ali obično to uspijete učiniti	76	75	69	66
Ponekad ne možete platiti račune za energiju na vrijeme	78	70	63	58
Često ne možete platiti račune za energiju na vrijeme	78	65	73	51

(%) Osnova: n=18 250 – Ispitanici uključeni u donošenje odluka o dobavljačima energije u svojem kućanstvu

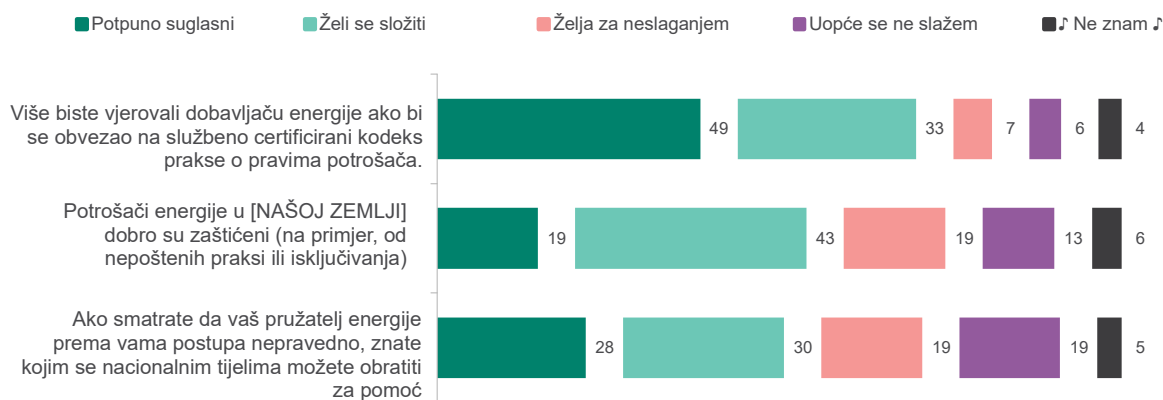
1.3. Zaštita potrošača u energetskej sektoru

Otprilike jedna trećina (32 %) donositelja energetskej odluka ili ispitanika ne slaže se sa stajalištem da su potrošači energije u njihovoj zemlji dobro zaštićeni (na primjer od nepoštenih praksi ili isključivanja). Nešto više od šest od deset (62%) ispitanika slaže se s izjavom.

Gotovo četiri od deset ispitanika (38 %) ne slaže se s tvrdnjom da „ako smatrate da vaš pružatelj energije prema vama postupa nepravedno, znate kojim se nacionalnim tijelima možete obratiti za pomoć”. S druge strane, nešto manje od šest od deset ispitanika (58 %) slaže se s tom izjavom.

Nešto više od osam od deset ispitanika (82 %) slaže se da bi više vjerovali dobavljaču energije ako bi se obvezali na službeno certificirani kodeks prakse o pravima potrošača. Više od desetine ispitanika (13 %) ne slaže se s tim stajalištem.

Q3 Koliko se slažete ili ne slažete sa sljedećim izjavama o vašim opskrbljivačima električnom energijom i plinom / vašem opskrbljivaču električnom energijom?



(%) Osnova: n=18 250 – Ispitanici uključeni u donošenje odluka o dobavljačima energije u svojem kućanstvu

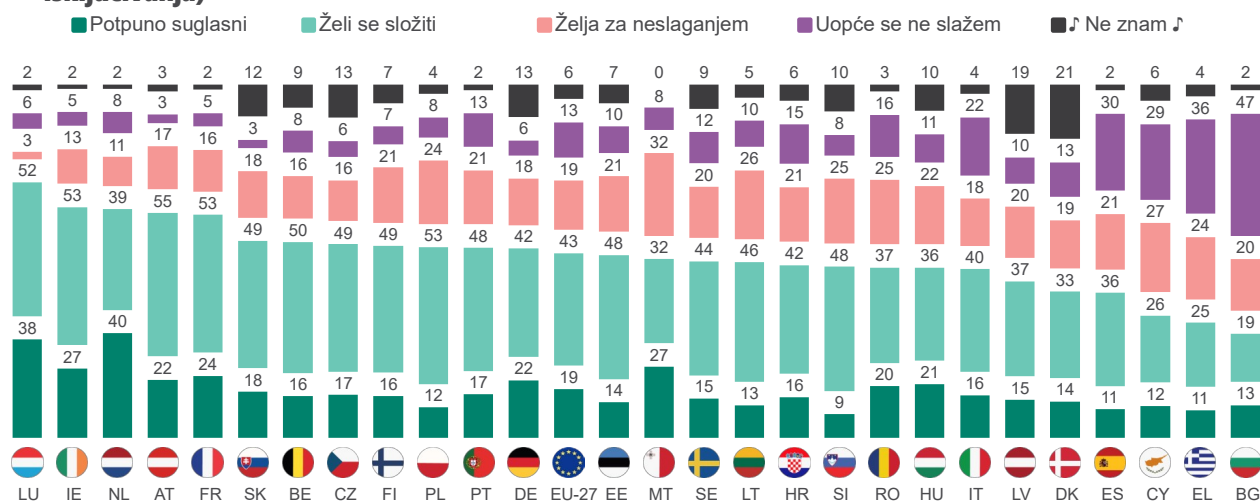
Razlike među zemljama

U državama članicama uočene su velike razlike u udjelu ispitanika koji se slažu da su potrošači energije u njihovoj zemlji dobro zaštićeni (na primjer, od nepoštenih praksi ili isključivanja).

Manje od četiri od deset ispitanika slaže se s tom izjavom u Bugarskoj (31 %), Grčkoj (35 %) i Cipru (38 %). S druge strane, oko devet od deset ispitanika u Luksemburgu slaže se s tim stajalištem. Ostale zemlje s visokom razinom dogovora uključuju Irsku (80 %), Nizozemsku (79 %), Austriju (78 %) i Francusku (77 %).³

Q3_1 Koliko se slažete ili ne slažete sa sljedećim izjavama o svojim opskrbljivačima električnom energijom i plinom / vašem opskrbljivaču električnom energijom?

Potrošači energije u [NAŠOJ ZEMLJI] dobro su zaštićeni (na primjer, od nepoštenih praksi ili isključivanja)



(%) Osnova: n=18 250 – Ispitanici uključeni u donošenje odluka o dobavljačima energije u svojem kućanstvu

³ Zbog zaokruživanja, postoci za zasebne opcije odgovora prikazani na grafikonima ne zbrajaju uvijek točno ukupne iznose navedene u tekstu.

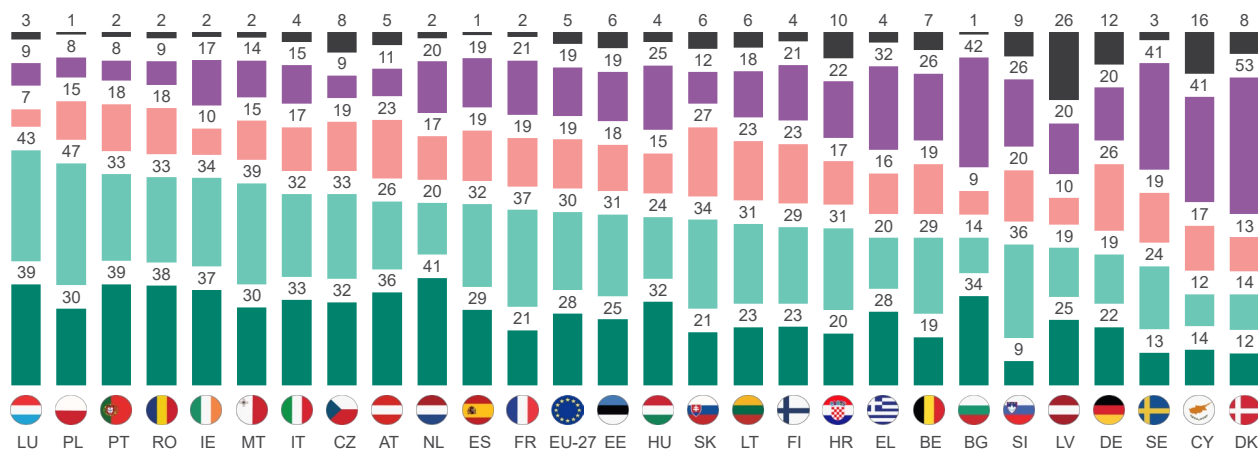
Flash Eurobarometar 566
Ponašanje potrošača u energetskej tranziciji

U Danskoj (26 %) i Cipru (26 %) nešto više od četvrtine ispitanika slaže se da „ako smatrate da vaš pružatelj energije prema vama postupa nepravedno, svjesni ste kojim se nacionalnim tijelima možete obratiti za pomoć”. S druge strane, nešto više od osam od deset (82 %) ispitanika u Luksemburgu dijeli to stajalište. Udio koji se slaže s tom izjavom visok je i u Poljskoj (76 %), a slijede ga Portugal (72 %), Rumunjska (71 %) i Irska (71 %).

Q3_2 Koliko se slažete ili ne slažete sa sljedećim izjavama o svojim opskrbljivačima električnom energijom i plinom / vašem opskrbljivaču električnom energijom?

Ako smatrate da vaš pružatelj energije prema vama postupa nepravedno, znate kojim se nacionalnim tijelima možete obratiti za pomoć

■ Potpuno suglasni ■ Želi se složiti ■ Želja za neslaganjem ■ Uopće se ne slažem ■ Ne znam



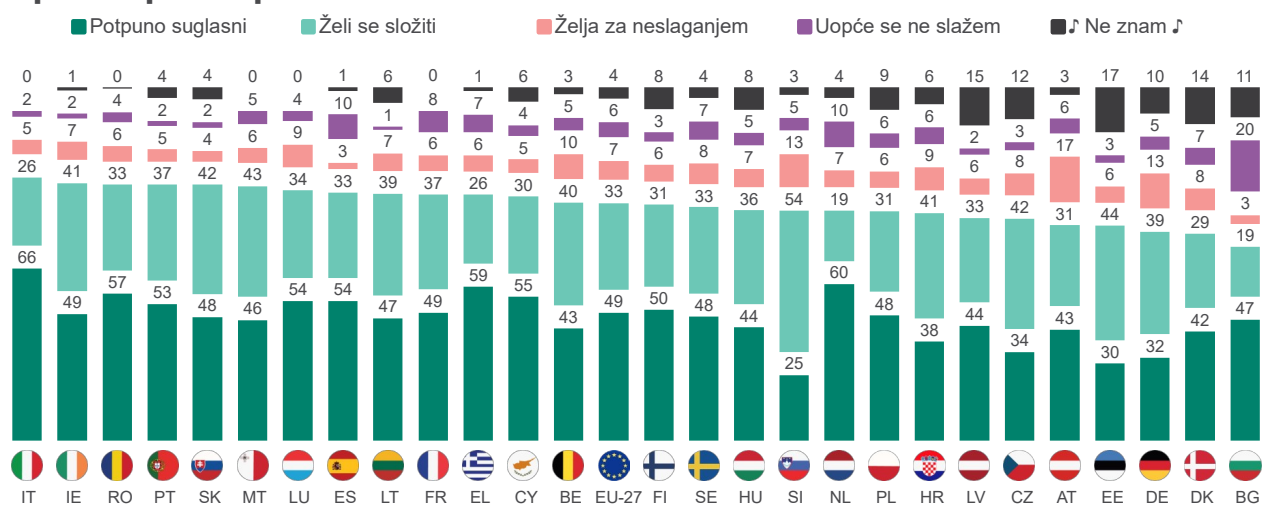
(%) Osnova: n=18 250 – Ispitanici uključeni u donošenje odluka o dobavljačima energije u svojem kućanstvu

Flash Eurobarometar 566
Ponašanje potrošača u energetskej tranziciji

Najmanje dvije trećine ispitanika u svim državama članicama slaže se da bi više vjerovali dobavljaču energije ako bi se obvezali na službeno certificirani kodeks prakse o pravima potrošača. Najmanji udjeli koji se slažu s ovom izjavom nalaze se u Bugarskoj (66 %), Danskoj (71 %) i Njemačkoj (72 %), dok je najveći udjel zabilježen u Italiji (92 %).

Q3_3 Koliko se slažete ili ne slažete sa sljedećim izjavama o svojim opskrbljivačima električnom energijom i plinom / vašem opskrbljivaču električnom energijom?

Više biste vjerovali dobavljaču energije ako bi se obvezao na službeno certificirani kodeks prakse o pravima potrošača.



(%) Osnova: n=18 250 – Ispitanici uključeni u donošenje odluka o dobavljačima energije u svojem kućanstvu

Sociodemografska razmatranja

Ispitanici u dobi od 18 do 24 godine (67 %) češće se slažu da su potrošači energije u njihovoj zemlji dobro zaštićeni (na primjer, od nepoštenih praksi ili isključivanja) nego oni u dobi od 40 do 54 godine (61 %) ili stariji od 55 godina (62 %).

Stambeni status utječe i na percepciju zaštite potrošača u energetskej sektoru. Vlasnici stanova imaju veću vjerojatnost od onih koji iznajmljuju da će se složiti sa sljedećim izjavama: „ako smatrate da vaš pružatelj energije prema vama postupa nepravedno, znate kojim se nacionalnim tijelima možete obratiti za pomoć” (61 % naspram 54 % – 55 % onih koji iznajmljuju) i „više biste vjerovali pružatelju energije ako bi se obvezao na službeno certificirani kodeks prakse o pravima potrošača” (85 % naspram 80 % onih koji iznajmljuju jednoobiteljsku kuću). S druge strane, najmanje je vjerojatno da će se vlasnici stanova složiti da su potrošači energije u njihovoj zemlji dobro zaštićeni (na primjer, od nepoštenih praksi ili isključivanja) (59 % naspram 62 % – 69 % drugih skupina).

Kad je riječ o financijskej situaciji ispitanika, vjerojatnije je da će se oni koji si uvijek mogu priuštiti plaćanje računa za energiju složiti da su potrošači u zemlji dobro zaštićeni u usporedbi s onima koji brinu o svojoj sposobnosti plaćanja računa, ali to obično uspijevaju (64 % u odnosu na 55 %). Osim toga, oni koji su zabrinuti, ali obično uspijevaju platiti (53 %) manje su vjerojatni od onih koji si uvijek mogu priuštiti plaćanje računa za energiju (58 %) i onih koji ponekad ne mogu platiti (65 %) da se slože s izjavom „ako smatrate da vaš pružatelj energije prema vama postupa nepravedno, svjesni ste kojim se nacionalnim tijelima možete obratiti za pomoć”.

Flash Eurobarometar 566
Ponašanje potrošača u energetskej tranziciji

Q3 Koliko se slažete ili ne slažete sa sljedećim izjavama o svojim opskrbljivačima električnom energijom i plinom / vašem opskrbljivaču električnom energijom? % ukupno „suglasnost“

	Više biste vjerovali dobavljaču energije ako bi se obvezao na službeno certificirani kodeks prakse o pravima potrošača.	Potrošači energije u [NAŠOJ ZEMLJI] dobro su zaštićeni (na primjer, od nepoštenih praksi ili isključivanja)	Ako smatrate da vaš pružatelj energije prema vama postupa nepravedno, znate kojim se nacionalnim tijelima možete obratiti za pomoć
EU-27	82	62	58
Dob			
18-24	86	67	62
25-39	82	63	56
40-54	82	61	58
55+	82	62	57
Stambeni status			
Iznajmljivanje obiteljske kuće	80	69	54
Iznajmljivanje stana	83	63	55
Posjedovanje obiteljske kuće	82	62	58
Zahvaljujuci stanu	85	59	61
Financijsko stanje			
Uvijek si možete priuštiti plaćanje računa za energiju	82	64	58
Brinete se da ćete moći platiti svoje račune za energiju, ali obično to uspijete učiniti	85	55	53
Ponekad ne možete platiti račune za energiju na vrijeme	80	60	65
Često ne možete platiti račune za energiju na vrijeme	83	59	61

(%) Osnova: n=18 250 – Ispitanici uključeni u donošenje odluka o dobavljačima energije u svojem kućanstvu

1.4. Područja za poboljšanje energetskog tržišta

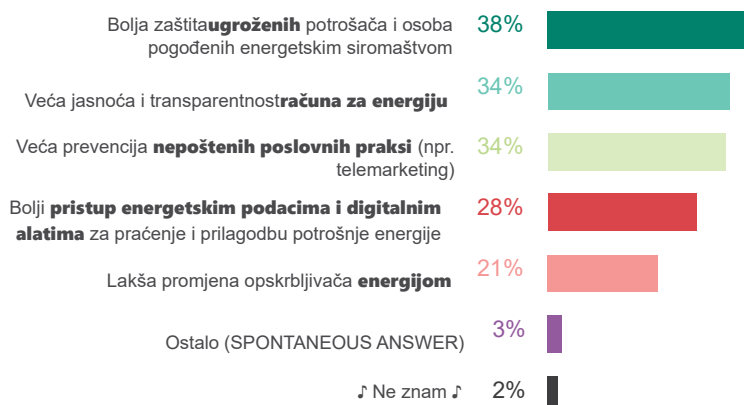
Donositeljima energetske odluke postavljeno je pitanje o područjima u kojima je, prema njihovom mišljenju, potrebno poboljšanje kako bi energetsko tržište u njihovoj zemlji bolje funkcioniralo za potrošače. Zamoljeni su da dostave do dva odgovora. Imajte na umu da opcija „lakša promjena opskrbljivača energijom” nije uključena za Cipar i Maltu zbog posebne strukture njihovih energetskej tržišta.

Najviše rangirano područje za poboljšanje energetskog tržišta, koje je odabralo 38 % ispitanika, bolja je zaštita ugroženih potrošača i onih koji žive u energetskom siromaštvu. Nakon toga slijedi veća jasnoća i transparentnost računa za energiju (34 %) te veća prevencija nepoštenih poslovnih praksi (npr. telemarketing) (34 %), koje je odabralo otprilike trećina ispitanika.

Nešto manje od tri od deset ispitanika (28 %) navelo je da je bolji pristup energetskej podacima i digitalnim alatima za praćenje i prilagodbu njihove potrošnje energije područje koje je najpotrebnije poboljšati.

Otprilike dva od deset ispitanika (21 %) izjavilo je da je jednostavnija promjena opskrbljivača energijom jedno od područja koje je najpotrebnije poboljšati kako bi energetsko tržište njihove zemlje bolje funkcioniralo za potrošače.

Q4 Kako bi energetsko tržište u [NAŠOJ ZEMLJI] bolje funkcioniralo za potrošače, koje od sljedećih područja najviše treba poboljšati? Možete odustati od dva odgovora. [MULTIPLE ANSWERS]



(%) Osnova: n=18 250 – Ispitanici uključeni u donošenje odluka o dobavljačima energije u svojem kućanstvu

Razlike među zemljama

U državama članicama postoje velike razlike u najčešće spomenutom području za poboljšanje energetskeg tržišta.

U 15 država članica bolja zaštita ugroženih potrošača i onih koji žive u energetskom siromaštvu na prvom je mjestu kao područje za poboljšanje. Najveći udio ispitanika koji odabiru to područje nalazi se na Cipru (71 %), a slijede ga (na daljinu) Rumunjska (55 %), Finska (52 %), Grčka (51 %) i Nizozemska (50 %). S druge strane, otprilike svaki četvrti ispitanik dijeli to stajalište u Litvi (24 %).

U šest država članica veća jasnoća i transparentnost računa za energiju najviše je rangirano područje za poboljšanje energetskeg tržišta: Portugal (45 %), Mađarska (43 %), Njemačka (41 %), Poljska (39 %), Danska (39 %) i Austrija (37 %). Više od četiri od deset ispitanika spominje to područje i na Cipru (49 %), u Rumunjskoj (48 %), Grčkoj (46 %) i Belgiji (41 %). S druge strane, otprilike dva od deset ispitanika odabire taj odgovor u Latviji (19 %), Finskoj (20 %) i Francuskoj (21 %).

U Sloveniji (40 %), Litvi (39 %), Francuskoj (38 %) i Bugarskoj (36 %) veća prevencija nepoštenih poslovnih praksi (npr. telemarketing) na prvom je mjestu na popisu područja u kojima su potrebna poboljšanja na energetskom tržištu. To se područje obično spominje i u Grčkoj (44 %), Belgiji (42 %) i Slovačkoj (42 %). Za usporedbu, svaki šesti ispitanik (17 %) to navodi u Luksemburgu.

Malta (48 %) jedina je država članica u kojoj ispitanici najčešće izvješćuju da bi trebalo dati prednost boljem pristupu energetskim podacima i digitalnim alatima za praćenje i prilagodbu njihove potrošnje energije kako bi energetske tržište njihove zemlje bolje funkcioniralo za potrošače. S druge strane, manje od jednog od deset ispitanika u Bugarskoj (7 %) i Nizozemskoj (8 %) dijeli to stajalište.

U Irskoj se najčešće spominje jednostavnija promjena opskrbljivača energijom (36 %). Najmanje tri od deset ispitanika odabralo je to područje i u Litvi (35 %) i Luksemburgu (30 %). S druge strane, u Danskoj svaki deseti ispitanik (10 %) upućuje na to područje.

Flash Eurobarometar 566
Ponašanje potrošača u energetskej tranziciji

Q4 Kako bi energetske tržište u [NAŠOJ ZEMLJI] bolje funkcioniralo za potrošače, koje od sljedećih područja najviše treba poboljšati? Možete odustati od dva odgovora. [MULTIPLE ANSWERS]

	Bolja zaštita ugroženih potrošača i osoba pogođenih energetskim siromaštvom	Veća jasnoća i transparentno st računa za energiju	Veća prevencija nepoštenih poslovnih praksi (npr. telemarketing)	Bolji pristup energetskim podacima i digitalnim alatima za praćenje i prilagodbu potrošnje energije	Lakša promjena opskrbljivača energijom	Ostalo (SPONTANEOUS ANSWER)	Ne znam
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

Napomena: Što je veći udio ispitanika koji odabiru odgovor, stanica je tamnije zelena. Najviše rangirani odgovor za svaku zemlju prikazan je tamnozelenim i bijelim fontom.

(%) Osnova: n=18 250 – Ispitanici uključeni u donošenje odluka o dobavljačima energije u svojem kućanstvu

Sociodemografska razmatranja

Ispitanici u dobi od 18 do 24 godine (32 %) ili u dobi od 25 do 39 godina (31 %) vjerojatnije će od starijih osoba (26 % – 28 %) izvijestiti da bi trebalo dati prednost boljem pristupu energetskim podacima i digitalnim alatima za praćenje i prilagodbu njihove potrošnje energije kako bi energetske tržište njihove zemlje bolje funkcioniralo za potrošače.

Vlasnici stanova (36 %) vjerojatnije su od onih koji iznajmljuju stanove (31 %) da će prijaviti da je veća prevencija nepoštenih poslovnih praksi (npr. telemarketing) područje koje je najpotrebnije poboljšati.

Q4 Kako bi energetske tržište u [NAŠOJ ZEMLJI] bolje funkcioniralo za potrošače, koje od sljedećih područja najviše treba poboljšati? Možete odustati od dva odgovora. [MULTIPLE ANSWERS]

	Bolja zaštita ugroženih potrošača i osoba pogođenih energetskim siromaštvom	Veća jasnoća i transparentnost računa za energiju	Veća prevencija nepoštenih poslovnih praksi (npr. telemarketing)	Bolji pristup energetskim podacima i digitalnim alatima za praćenje i prilagodbu potrošnje energije	Lakša promjena opskrbljivača energijom	Ostalo (SPONTANEOUS ANSWER)	Ne znam
EU-27	38	34	34	28	21	3	2
Dob							
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
Stambeni status							
Iznajmljivanje obiteljske kuće	37	33	33	29	21	2	3
Iznajmljivanje stana	40	31	31	29	21	4	2
Posjedovanje obiteljske kuće	37	35	33	28	20	3	2
Zahvaljujuci stanu	40	35	36	27	21	2	1

(%) Osnova: n=18 250 – Ispitanici uključeni u donošenje odluka o dobavljačima energije u svojem kućanstvu

2. Potrošnja energije i prakse obračuna

2.1. Razumijevanje računa za energiju

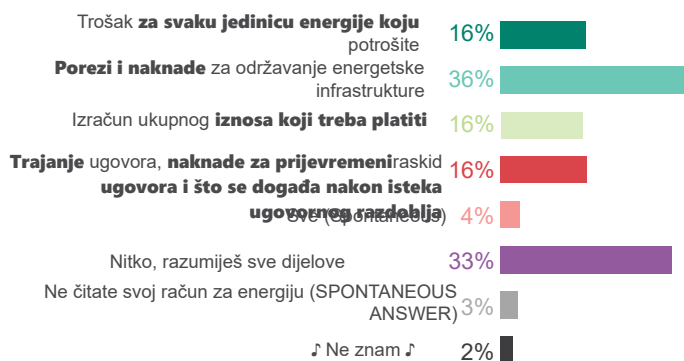
Upitan o dijelovima računa za električnu energiju (i plin) koje je najteže razumjeti, više od jedne trećine (36%) donositelja odluka o energiji, ili ispitanici, izvijestili su o poteškoćama u razumijevanju poreza i naknada za održavanje energetske infrastrukture.

Svaki od šest ispitanika navodi da je najteže razumjeti tri aspekta računa za energiju. To su: trošak svake jedinice energije koju troše (16 %), izračun ukupnog iznosa koji treba platiti (16 %), trajanje ugovora, naknade za prijevremeni raskid ugovora i što se događa po isteku ugovornog razdoblja (16 %).

Četiri posto spontano spominje sve te dijelove i 3% da ne čitaju svoje račune za energiju.

Trećina ispitanika (33 %) navodi da razumije sve dijelove svojih računa za energiju.

Q6 Koje je dijelove računa za električnu energiju i plin / računa za električnu energiju, ako postoje, najteže razumjeti? Možete odustati od dva odgovora. [MULTIPLE ANSWERS]



(%) Osnova: n=18 250 – Ispitanici uključeni u donošenje odluka o dobavljačima energije u svojem kućanstvu

Razlike među zemljama

U svim državama članicama osim u trima, porezi i naknade za održavanje energetske infrastrukture na prvom su mjestu u poteškoćama kada se ispitanike pita o dijelovima računa za električnu energiju (i plin) koje je najteže razumjeti. Najveći udio ispitanika koji to navode nalazi se u Italiji (50 %), Cipru (46 %) i Grčkoj (46 %). Najmanji udjeli zabilježeni su u Malti (12 %), Irskoj (16 %) i Bugarskoj (17 %).

U Malti (24 %) ispitanici najčešće navode trošak za svaku potrošenu jedinicu energije (zajedno s izračunom ukupnog iznosa koji treba platiti). Otprilike svaki četvrti ispitanik to je prijavio i u Belgiji (26 %), Cipru (25 %) i Rumunjskoj (25 %). S druge strane, manje od jednog od deset ispitanika dijeli to stajalište u Bugarskoj (6 %), Latviji (6 %), Finskoj (6 %), Estoniji (9 %) i Litvi (9 %).

Izračun ukupnog iznosa koji treba platiti na prvom je mjestu kao jedan od najtežih dijelova računa za energiju koje treba razumjeti u Rumunjskoj (43 %). S druge strane, 5 % ispitanika u Latviji i 7 % u Finskoj bori se s tim problemom. Trajanje ugovora, naknade za prijevremeni raskid ugovora i što se događa nakon isteka ugovornog razdoblja na prvom su mjestu u poteškoćama u Irskoj (21 %). Više od petine ispitanika izjavilo je i da ima poteškoća u razumijevanju tog dijela računa za energiju u Rumunjskoj (21 %), Belgiji (22 %), Španjolskoj (26 %) i Italiji (27 %). S druge strane, četiri posto ispitanika u Latviji dijeli to stajalište.

Bugarska (17 %) ističe se kao jedina zemlja u kojoj je opcija odgovora „svi oni” na prvom mjestu (zajedno s porezima i pristojbama za održavanje energetske infrastrukture), na pitanje o tome koje je dijelove računa za energiju najteže razumjeti. Taj odgovor daje i 12 % ispitanika u Poljskoj.

U dvjema državama članicama, Finskoj (58 %) i Latviji (54 %), većina ispitanika navodi da nijedan od tih dijelova računa nije teško razumjeti te da razumiju sve dijelove. S druge strane, manje od dva od deset (18%) ispitanika u Italiji smatra da je to mišljenje.

Udio ispitanika u rasponu od 0 % u Luksemburgu do 11 % u Poljskoj navodi da ne čitaju svoje račune za energiju.

Flash Eurobarometar 566
Ponašanje potrošača u energetskej tranziciji

Q6 Koje je dijelove računa za električnu energiju i plin / računa za električnu energiju, ako postoje, najteže razumjeti? Možete odustati od dva odgovora. [MULTIPLE ANSWERS]

	Trošak za svaku jedinicu energije koju potrošite	Porezi i naknade za održavanje energetske infrastrukture	Izračun ukupnog iznosa koji treba platiti	Trajanje ugovora, naknade za prijevremeni raskid ugovora i što se događa nakon isteka ugovornog razdoblja	Sve njih (SPONTANEOUS ANSWER)	Nitko, razumiješ sve dijelove	Ne čitate svoj račun za energiju (SPONTANEOUS ANSWER)	Ne znam
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

Napomena: Što je veći udio ispitanika koji odabiru odgovor, to je tamnija zelena/crvena stanica. Najviše rangirani odgovor za svaku zemlju prikazan je tamnozelenim i bijelim fontom.

(%) Osnova: n=18 250 – Ispitanici uključeni u donošenje odluka o dobavljačima energije u svojem kućanstvu

Sociodemografska razmatranja

Ispitanici koji iznajmljuju kuću za jednu obitelj imaju veću vjerojatnost od vlasnika kuće ili stana da će se boriti s razumijevanjem troškova za svaku jedinicu potrošene energije (21% naspram 16% drugih skupina). S druge strane, oni koji posjeduju stan najvjerojatnije će imati poteškoća s porezima i naknadama za održavanje energetske infrastrukture (42% naspram 34% drugih skupina) i najmanje je vjerojatno da će izvijestiti da razumiju sve dijelove (28% naspram 33%-36% drugih skupina).

Financijska situacija utječe i na uočene poteškoće u razumijevanju računa za energiju. Ispitanici koji

si uvijek mogu priuštiti plaćanje računa za energiju vjerojatniji su od onih koji obično uspijevaju platiti ili oni koji ponekad ne mogu na vrijeme platiti račune za energiju kako bi spomenuli da razumiju sve dijelove računa za energiju (34 % u odnosu na 29 % odnosno 25 %).

Q6 Koje je dijelove računa za električnu energiju i plin / računa za električnu energiju, ako postoje, najteže razumjeti? Možete odustati od dva odgovora. [MULTIPLE ANSWERS]

	Trošak za svaku jedinicu energije koju potrošite	Porezi i naknade za održavanje energetske infrastruktur e	Izračun ukupnog iznosa koji treba platiti	Trajanje ugovora, naknade za prijevremeni raskid ugovora i što se događa nakon isteka ugovornog razdoblja	Sve njih (SPONTAN EOUS ANSWER)	Nitko, razumiješ sve dijelove	Ne čitate svoj račun za energiju (SPONTANEOU S ANSWER)	Ne znam
EU-27	16	36	16	16	33	4	3	2
Stambeni status								
Iznajmljivanje obiteljske kuće	21	34	13	15	33	3	3	4
Iznajmljivanje stana	16	34	14	16	34	3	3	3
Posjedovanje obiteljske kuće	16	34	16	15	36	4	3	2
Zahvaljujući stanu	16	42	16	19	28	4	4	1
Financijsko stanje								
Uvijek si možete priuštiti plaćanje računa za energiju	15	36	15	16	34	3	3	2
Brinete se da ćete moći platiti svoje račune za energiju, ali obično to uspijete učiniti	19	39	16	18	29	4	3	1
Ponekad ne možete platiti račune za energiju na vrijeme	22	38	15	15	25	6	8	2
Često ne možete platiti račune za energiju na vrijeme	27	49	25	18	27	2	1	0

(%) Osnova: n=18 250 – Ispitanici uključeni u donošenje odluka o dobavljačima energije u svojem kućanstvu

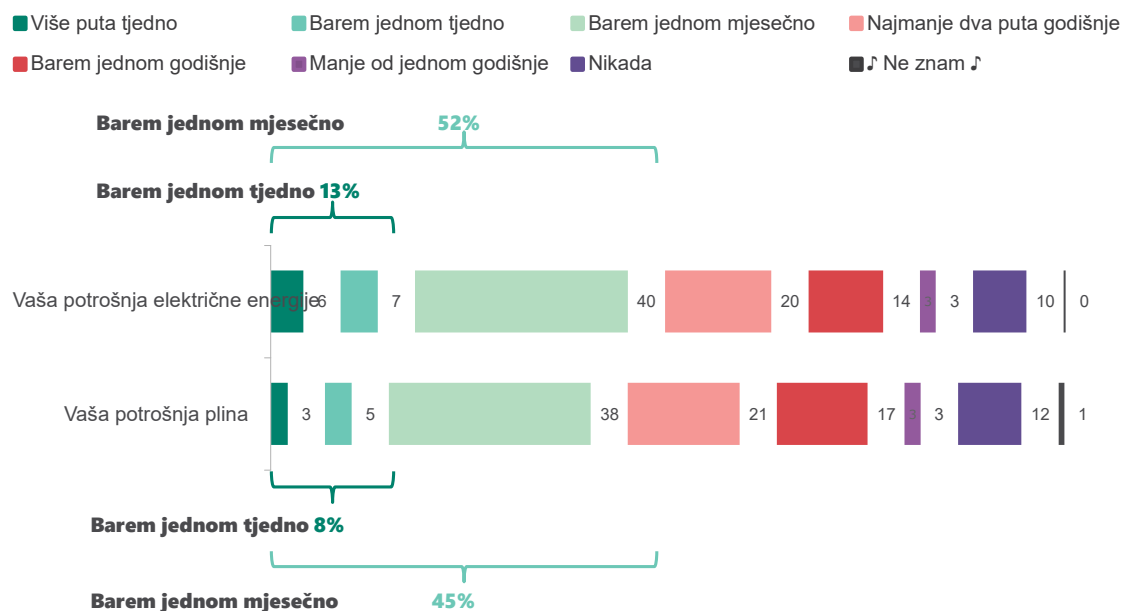
2.2. Praćenje potrošnje energije

Donositelji energetske odluke također su upitani o učestalosti praćenja njihove potrošnje energije, kako za električnu energiju tako i za plin.

Nešto više od polovine ispitanika (52 %) izvijestilo je da prati svoju potrošnju električne energije najmanje jednom mjesečno ili češće. Jedna trećina ispitanika navodi praćenje svoje potrošnje električne energije „najmanje dva puta godišnje” (20 %) ili „najmanje jednom godišnje” (14 %). Nešto više od jednog od deset ispitanika navelo je da prati svoju potrošnju električne energije „manje od jednom godišnje” (3 %) ili „nikad” (10 %).

Nešto manje od polovine ispitanika (45 %) koji su priključeni na mrežu prirodnog plina navodi praćenje svoje potrošnje plina najmanje jednom mjesečno ili češće.⁴ Više od trećine ispitanika prati svoju potrošnju plina „najmanje dva puta godišnje” (21 %) ili „najmanje jednom godišnje” (17 %). S druge strane, otprilike svaki sedmi ispitanik navodi da to prati „manje od jednom godišnje” (3 %) ili „nikad” (12 %).

16. Kako često pratite svoju potrošnju energije? Posebice...



(%) Baza:n=18 250 – Ispitanici uključeni u energetske odluke u svojem kućanstvu (električna energija) & Baza:n=7 720 – Ispitanici koji su priključeni na mrežu prirodnog plina i uključeni u energetske odluke u svojem kućanstvu (plin)

4 Zbog zaokruživanja, postoci za zasebne opcije odgovora prikazani na grafikonima ne zbrajaju uvijek točno ukupne iznose navedene u tekstu.

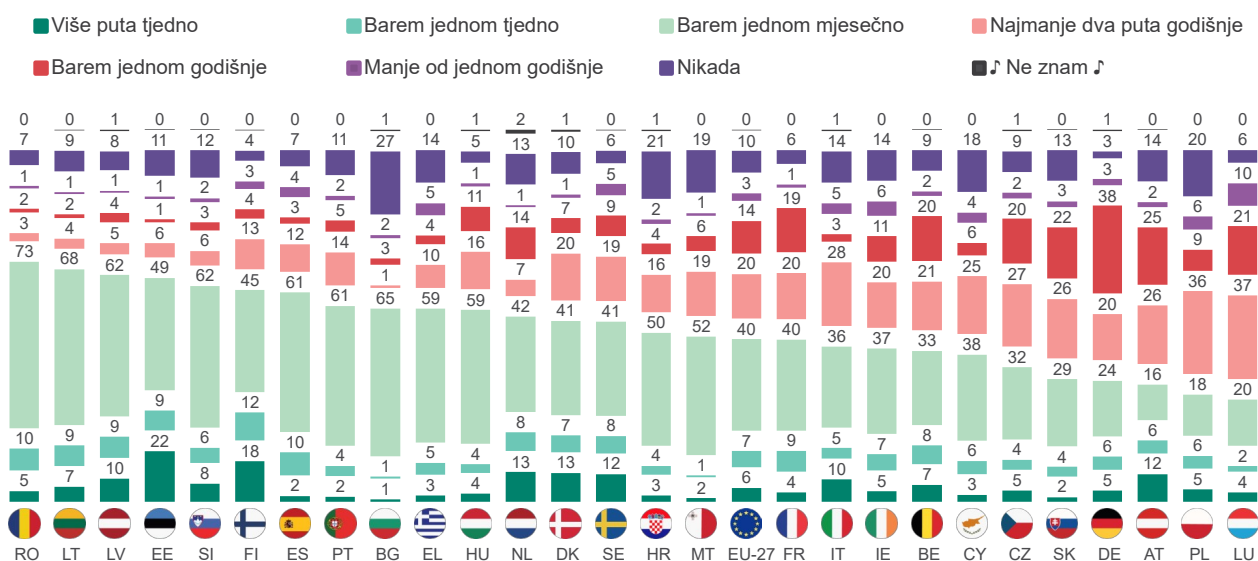
Razlike među zemljama

Učestalost praćenja potrošnje električne energije znatno se razlikuje među državama članicama EU-a. Najmanje polovina ispitanika u 18 država članica prati svoju potrošnju električne energije barem jednom mjesečno, pri čemu prednjače Rumunjska (87 %), Litva (84 %) i Latvija (81 %). S druge strane, Luksemburg (27 %) i Poljska (29 %) pokazuju najnižu učestalost mjesečnog praćenja.

Njemačka (58 %), Luksemburg (58 %) i Austrija (51 %) ističu se uglavnom godišnjim ili dvogodišnjim praćenjem, dok je ta učestalost najmanje česta u Rumunjskoj (5 %), Litvi (6 %) i Estoniji (8 %).

Udio onih koji prate potrošnju električne energije rjeđe nego jednom godišnje ili nikad ne kreće se od 6 % u Njemačkoj i Mađarskoj do 29 % u Bugarskoj.

Q5_1 Koliko često pratite svoju potrošnju energije? Konkretno... **vaša potrošnja električne energije**



(%) Baza: n=18 250 – Ispitanici uključeni u energetske odluke u svojem kućanstvu

Flash Eurobarometar 566
Ponašanje potrošača u energetskej tranziciji

Obrasci praćenja potrošnje plina otkrivaju još veće razlike diljem EU-a. U 13 država članica najmanje polovina ispitanika priključenih na mrežu za prirodni plin navodi praćenje svoje potrošnje plina najmanje jednom mjesečno. Rumunjska predvodi s 82 %, a slijede je Litva (77 %) i Latvija (76 %). S druge strane, u Švedskoj (14 %), Austriji (17 %) i Finskoj (19 %) najmanji udio ispitanika pokazuje mjesečnu učestalost praćenja.

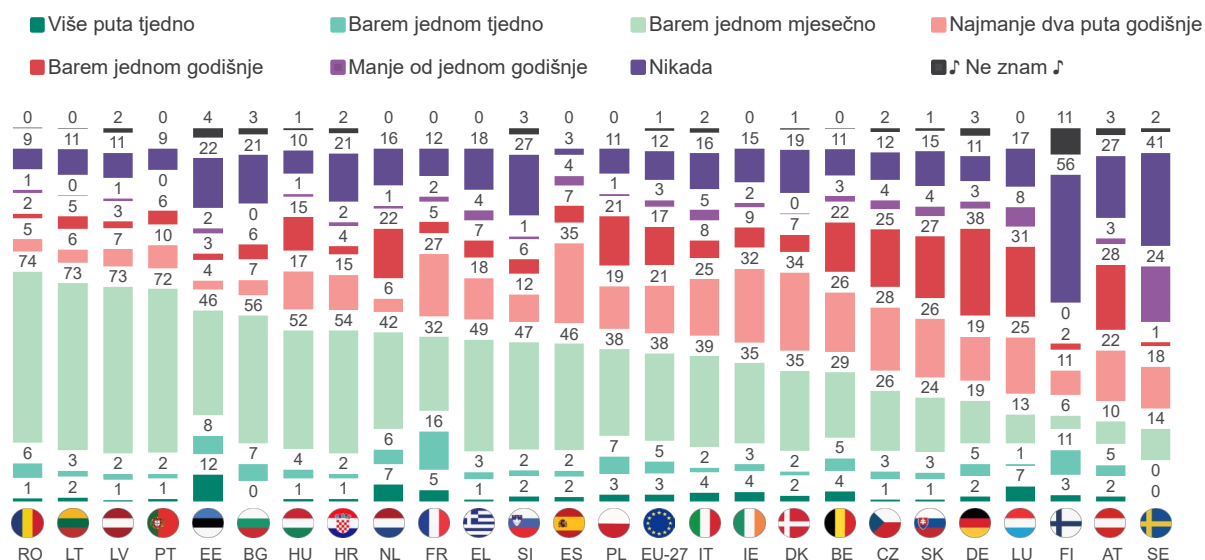
Godišnje ili dvogodišnje praćenje potrošnje plina najčešće je u Njemačkoj (57 %), Luksemburgu (55 %), Češkoj (52 %), Slovačkoj (52 %) i Austriji (50 %). S druge strane, 7 % u Estoniji i Rumunjskoj izvijestilo je o toj učestalosti.

Konkretno, većina u Švedskoj (65 %) i Finskoj (56 %) svoju potrošnju plina prati rjeđe nego jednom godišnje ili nikad, što je u oštroj suprotnosti sa Španjolskom (7 %) i Portugalom (9 %).

Sociodemografska razmatranja

Učestalost praćenja potrošnje energije pokazuje male razlike među različitim socio-demografskim skupinama. Ispitanici koji posjeduju svoju kuću ili stan imaju veću vjerojatnost da će barem jednom mjesečno pratiti svoju potrošnju električne energije (55 % u odnosu na 48 %) i potrošnju plina (48 % u odnosu na 42 %).

Q5_2 Koliko često pratite svoju potrošnju energije? Konkretno... **vaša potrošnja plina**



(%) Baza: n=7 720 – Ispitanici koji su priključeni na mrežu prirodnog plina i uključeni u energetske odluke u svojem kućanstvu

Napomena: pitanje nije postavljeno u predmetu MT/CY

2.3. Čimbenici koji utječu na promjene u ponašanju potrošnje energije

Donositelji energetske odluke također su upitani o svojim motivima za promjenu ponašanja u potrošnji energije kod kuće. U istraživanju su predložene tri specifične promjene ponašanja: smanjenje upotrebe grijanja ili klimatizacije, pokretanje uređaja kao što su perilice rublja i perilice posuđa izvan vršnog opterećenja te upotreba pametnih uređaja za automatsko zakazivanje upotrebe uređaja izvan vršnog opterećenja.

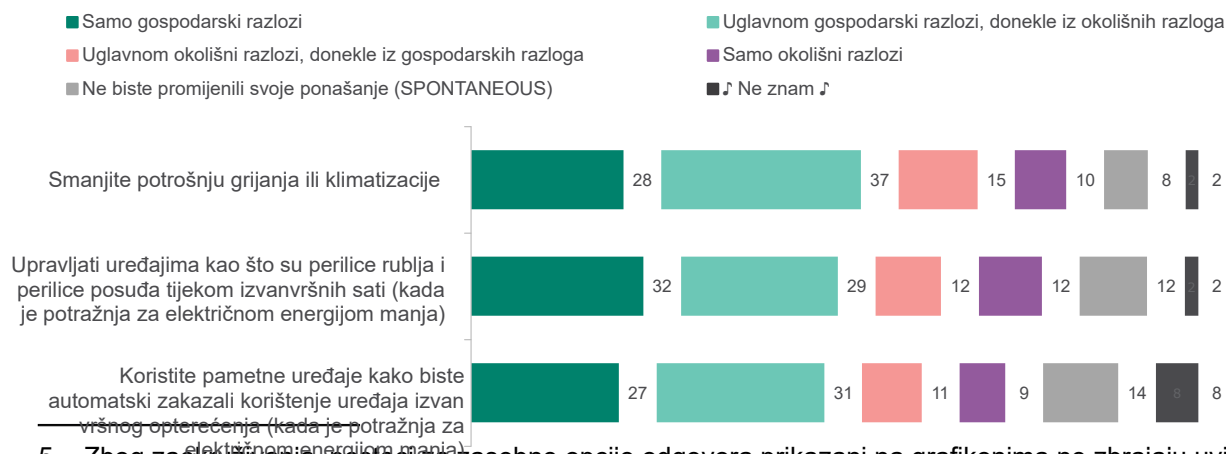
Za svaku od tri predložene promjene ponašanja u pogledu potrošnje energije mali udjeli ispitanika (u rasponu od 8 % do 14 %) navode da uopće nisu voljni promijeniti svoje navike. Među onima koji su otvoreni za promjene, samo ili uglavnom ekonomski razlozi pojavljuju se kao primarni motivator za sve tri navedene promjene, pri čemu 59 % do 65 % ispitanika navodi gospodarske razloge.⁵

Međutim, udio ispitanika u rasponu od 20 % do 24 % navodi uglavnom ili samo okolišne razloge kao svoju motivaciju za različita ponašanja.

Kad je riječ o motivaciji za manju upotrebu grijanja ili klimatizacije, prevladavaju gospodarski čimbenici. Otprilike dvije trećine (65 %) ispitanika navodi samo ili uglavnom gospodarske razloge (28 % „samo gospodarske razloge”, a 37 % „uglavnom gospodarske razloge, donekle okolišne razloge”). Okolišna pitanja glavni su motiv za

gotovo četvrtinu ispitanika (15 % „uglavnom okolišni razlozi, donekle gospodarski razlozi” i 10 % „samo okolišni razlozi”). S druge strane, manje od jednog od deset ispitanika (8 %) navodi da ne bi promijenili svoje ponašanje u tom pogledu.

Q11 Što bi vas motiviralo da promijenite svoje ponašanje u pogledu potrošnje energije kod kuće na sljedeće načine?



5 Zbog zaokruživanja, postoji za zasebne opcije odgovora prikazani na grafikonima ne zbrajaju uvijek točno ukupne iznose navedene u tekstu.

(%) Osnova: n=18 250 – Ispitanici uključeni u donošenje odluka o dobavljačima energije u svojem kućanstvu

Prilikom razmatranja radnih uređaja kao što su perilice rublja i perilice posuđa tijekom izvanvršnih sati (kada je potražnja za električnom energijom manja), ekonomska motivacija ponovno vodi. Otprilike šest od deset ispitanika (61 %) navodi samo ili uglavnom gospodarske razloge za tu potencijalnu promjenu (32 % „samo gospodarski razlozi”, a 29 % „uglavnom gospodarski razlozi, donekle okolišni razlozi”). Okolišni čimbenici glavni su pokretač 24 % ispitanika (12 % „uglavnom okolišni razlozi, donekle gospodarski razlozi”, a 12 % „samo okolišni razlozi”). Nešto više od jedne desetine (12%), za razliku od toga, izjavili su da neće promijeniti svoje ponašanje na taj način.

Kad je riječ o upotrebi pametnih uređaja za automatsko zakazivanje uređaja tijekom razdoblja izvan vršnog opterećenja, uzorak je i dalje sličan. Gospodarski razlozi i dalje su glavni čimbenik koji utječe na promjenu ponašanja, na što se poziva većina ispitanika (27 % „samo gospodarski razlozi”, a 31 % „uglavnom gospodarski razlozi, donekle okolišni razlozi”). Okolišna pitanja glavni su čimbenik za svakog petog ispitanika (20 %) (od čega 11 % navodi „uglavnom okolišne razloge, donekle gospodarske razloge”, a 9 % „samo okolišne razloge”). Nešto veća skupina (14 %) upućuje na to da ne bi prihvatila tu promjenu ponašanja.

Razlike među zemljama

Uz iznimku Njemačke (44 %), većina u svim državama članicama navodi samo ili uglavnom gospodarske razloge kao svoju primarnu motivaciju za manju uporabu grijanja ili klimatizacije. Poljska predvodi s najvećim postotkom od 87 %, a slijedi je Cipar (82 %). Iako gospodarski čimbenici prevladavaju u svim državama članicama, ekološke motivacije imaju važnu ulogu u Njemačkoj (39 %) i Malti (38 %). U Latviji više od dva od deset ispitanika (22 %) ne bi promijenilo svoje ponašanje.

Kad je riječ o motivaciji za rad uređaja kao što su perilice rublja i perilice posuđa izvan vršnog opterećenja, gospodarska pitanja i dalje su glavni pokretač u većini država članica. Iznimke su samo Njemačka (38 %), Mađarska (45 %) i Nizozemska (46 %), u kojima manje od polovine ispitanika navodi samo ili uglavnom gospodarske razloge. Među zemljama u kojima većina daje prednost gospodarskim razlozima, Cipar (80 %) ponovno predvodi, a slijede ga Francuska (76 %) i Irska (76 %). Uglavnom ili samo zbog okolišnih razloga, dok su općenito sekundarni, ponovno imaju važnu ulogu u motiviranju ispitanika na Malti (37 %) i u

Njemačkoj (36 %). Latvija je ponovno zemlja u kojoj najveći udio ispitanika (35 %) ne bi promijenio svoje ponašanje.

Gospodarska razmatranja ujedno su glavni motivator za upotrebu pametnih uređaja za planiranje upotrebe uređaja izvan vršnog opterećenja (kada je potražnja za električnom energijom manja) u većini država članica. Cipar (78 %) i Francuska (75 %) ponovno vode, a najveći udio ispitanika navodi samo ili uglavnom gospodarske razloge. S druge strane, Njemačka (37 %), Nizozemska (41 %), Mađarska (43 %), Latvija (47 %) i Austrija (47 %) ističu se kao iznimke u kojima manje od polovine ispitanika daje prednost gospodarskim razlozima. U Malti (34 %), Nizozemskoj (34 %) i Njemačkoj (30 %) najmanje tri od deset ispitanika navode da su motivirani za promjenu tog ponašanja samo ili uglavnom zbog okolišnih razloga. Estonija (35 %) i Latvija (37 %) ističu se kao zemlje u kojima više od tri od deset ispitanika ne bi promijenilo svoje ponašanje.

Flash Eurobarometar 566
Ponašanje potrošača u energetskej tranziciji

Q11 Što bi vas motiviralo da promijenite svoje ponašanje u pogledu potrošnje energije kod kuće na sljedeće načine?

	Smanjite potrošnju grijanja ili klimatizacije		Upravljanje uređajima kao što su perilice rublja i perilice posuđa tijekom izvanvršnih sati (kada je potražnja za električnom energijom manja)		Koristite pametne uređaje kako biste automatski zakazali korištenje uređaja izvan vršnog opterećenja (kada je potražnja za električnom energijom manja)	
	Samo ili uglavnom gospodarski razlozi	Samo ili uglavnom okolišni reasons	Samo ili uglavnom gospodarski razlozi	Samo ili uglavnom okolišni reasons	Samo ili uglavnom gospodarski razlozi	Samo ili uglavnom okolišni 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

(%) Osnova: n=18 250 – Ispitanici uključeni u donošenje odluka o dobavljačima energije u svojem kućanstvu

Sociodemografska razmatranja

Ispitanici u dobi od 25 do 39 godina (26 %) češće navode (samo ili uglavnom) okolišne razloge za smanjenje uporabe grijanja ili klimatizacije u usporedbi s ispitanicima u dobi od 18 do 24 godine ili od 40 do 54 godine (21 % odnosno 22 %). S druge strane, ispitanici u dobi od 18 do 24 godine imaju veću vjerojatnost da će biti ekonomski motivirani za uporabu uređaja izvan vršnih sati u usporedbi s onima u dobi od 25 do 39 godina i 55+ (67 % u odnosu na 59 % odnosno 60 %).

Ručni radnici (71 %) pokazuju veću sklonost ekonomskom motiviranju za smanjenje upotrebe grijanja ili klimatizacije u usporedbi sa samozaposlenim osobama (64 %).

Vlasnici stanova (70%) imaju veću vjerojatnost od onih u drugim stambenim situacijama (62%-64%) navesti ekonomske razloge za smanjenje korištenja grijanja ili klimatizacije. Oni također pokazuju veću sklonost od drugih skupina da budu ekonomski motivirani za korištenje pametnih uređaja za raspoređivanje uređaja tijekom razdoblja izvan vršnog opterećenja (62 % u odnosu na 55 % – 58 %).

Ispitanici koji brinu o svojoj sposobnosti plaćanja računa vjerojatniji su od onih koji si uvijek mogu priuštiti plaćanje računa da budu ekonomski motivirani za dva ponašanja koja štede energiju: rad uređaja izvan vršnog opterećenja (70 % u odnosu na 60 %) i korištenje pametnih uređaja za planiranje uporabe uređaja izvan vršnog opterećenja (66 % u odnosu na 58 %).

Flash Eurobarometar 566
Ponašanje potrošača u energetskej tranziciji

Pitanje 11. Koliko se slažete ili ne slažete sa sljedećim izjavama o svojim opskrbljivačima električnom energijom i plinom / vašem opskrbljivaču električnom energijom?

	Smanjite potrošnju grijanja ili klimatizacije		Upravljanje uređajima kao što su perilice rublja i perilice posuđa tijekom izvanvršnih sati (kada je potražnja za električnom energijom manja)		Koristite pametne uređaje kako biste automatski zakazali korištenje uređaja izvan vršnog opterećenja (kada je potražnja za električnom energijom manja)	
	Samo ili uglavnom gospodarski razlozi	Samo ili uglavnom okolišni razlozi	Samo ili uglavnom gospodarski razlozi	Samo ili uglavnom okolišni razlozi	Samo ili uglavnom gospodarski razlozi	Samo ili uglavnom okolišni razlozi
EU-27	65	24	61	24	59	20
Dob						
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
Radni status						
Samozaposlena osoba	64	25	59	25	57	22
Zaposlenik	66	26	61	25	59	20
Ručni radnik	71	19	58	26	61	18
Ne djeluje	65	23	63	22	59	18
Stambeni status						
Iznajmljivanje obiteljske kuće	62	23	62	21	56	20
Iznajmljivanje stana	64	25	60	26	55	23
Posjedovanje obiteljske kuće	64	25	60	24	58	20
Zahvaljujuci stanu	70	23	63	22	62	17
Financijsko stanje						
Uvijek si možete priuštiti plaćanje računa za energiju	64	25	60	25	58	20
Brinete se da ćete moći platiti svoje račune za energiju, ali obično to uspijete učiniti	71	20	70	19	66	15
Ponekad ne možete platiti račune za energiju na vrijeme	77	14	66	16	61	15
Često ne možete platiti račune za energiju na vrijeme	73	19	68	21	59	21

(%) Osnova: n=18 250 – Ispitanici uključeni u donošenje odluka o dobavljačima energije u svojem kućanstvu

3. Odabir pružatelja usluga i promjena ponašanja

3.1. Važni čimbenici pri odabiru opskrbljivača energijom

Donositeljima odluka o energiji zatim su pri odabiru pružatelja energije postavljena pitanja o važnim čimbenicima (osim cijene). U ovom se odjeljku razlikuju ispitanici koji su promijenili pružatelje usluga u posljednje tri godine i oni koji se nisu promijenili u tom vremenskom okviru. (Vidjeti odjeljak 3.2. za raspravu o stopama promjene.)

Konkretno, rangiranje čimbenika dosljedno je i za one koji su se promijenili i za one koji nisu promijenili opskrbljivače energijom u posljednje tri godine.

Kvaliteta usluge na prvom je mjestu, a odabire je više od jedne trećine onih koji su se prebacili (36 %) i više od polovine onih koji se nisu prebacili (52 %).

Ugled pružatelja usluga slijedi, a odabire ga najmanje jedna trećina ispitanika iz obje skupine (34 % za preklopnike, 38 % za preklopnike koji nisu preklopnici).

Održivi izvori energije u mješavini dobavljača važni su za manje od tri od deset ispitanika iz obje skupine (27 % za preklopnike i 28 % za nepreklopnike).

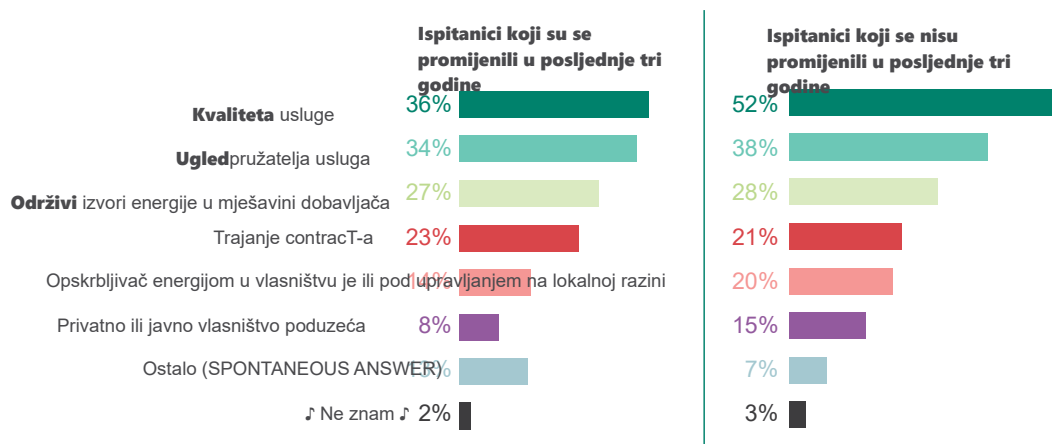
Trajanje ugovora navodi više od jedne petine ispitanika u obje skupine (23 % odnosno 21 %) kao važan čimbenik.

Manji udjeli obiju skupina upućuju na to da je važno da je pružatelj energije u vlasništvu ili da se njime upravlja na lokalnoj razini (14 % odnosno 20 % komutatora i neprekidača); privatno ili javno vlasništvo nad poduzećem (8 % odnosno 15 %); ili bilo kojeg drugog čimbenika (13 % odnosno 7 %).

Q10 Kada ste nedavno promijenili opskrbljivače energijom, koji su čimbenici, osim cijene, bili najvažniji u vašem izboru?

Ako biste promijenili opskrbljivača energijom, osim cijene, koji bi čimbenik bio najvažniji u vašoj odluci?

Možete dati do tri odgovora. [MULTIPLE ANSWERS]



Razlike među zemljama

U gotovo svakoj državi članici, među ispitanicima koji u posljednje tri godine nisu promijenili opskrbljivače energijom, najveći udio ispitanika navodi kvalitetu usluge kao važan čimbenik (osim cijene) pri odabiru opskrbljivača energijom. Ovaj faktor navodi između 39 % ne-prekidača u Danskoj i 78 % u Malti. Kvaliteta usluge važan je čimbenik i za ispitanike koji su u posljednje tri godine promijenili pružatelja usluga na prvom mjestu u 14 država članica. Najveći udio prebacivača koji odabiru taj faktor zabilježen je u Rumunjskoj (58 %), Portugalu (55 %), Slovačkoj (55 %) i Češkoj (54 %).

U pet država članica, među prebacivačima, najveći je čimbenik ugled pružatelja usluga; to se odnosi na Češku (55 %), Nizozemsku (53 %), Bugarsku (43 %), Dansku (34 %) i Latviju (28 %). Međutim, taj je razlog važan i za preklopnike u Rumunjskoj (54 %) i Slovačkoj (49 %). U Poljskoj (54 %) i Nizozemskoj (48 % zajedno s kvalitetom usluge) to je najveći faktor koji ne uključuje promjenu opskrbljivača.

Održivi izvori energije u mješavini opskrbljivača navode se kao važan čimbenik za 46 % opskrbljivača u Belgiji, 37 % u Švedskoj i 35 % u Austriji – u tim se državama članicama taj čimbenik najviše navodi. Među neprekidačima taj se čimbenik uglavnom navodi u Švedskoj (50 %) i Danskoj (41 %).

Flash Eurobarometar 566
Ponašanje potrošača u energetskej tranziciji

Q10a Kada ste nedavno promijenili opskrbljivače energijom, koji su čimbenici, osim cijene, bili najvažniji u vašem izboru? Možete dati do tri odgovora. [MULTIPLE ANSWERS]

	Kvaliteta usluge	Ugled pružatelja usluga	Održivi izvori energije u mješavini dobavljača	Trajanje ugovora	Opskrbljivač energijom u vlasništvu je ili pod upravljanjem na lokalnoj razini	Privatno ili javno vlasništvo poduzeća	Ostalo (SPONTANEOUS ANSWER)	Ne znam
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

Napomena: Što je veći udio ispitanika koji odabiru odgovor, stanica je tamnije zelena. Najviše rangirani odgovor za svaku zemlju prikazan je tamnozelenim i bijelim fontom.

(%) Osnova: n=6 703 – Ispitanici koji su se prebacili u posljednje tri godine (uključeni u energetske odluke u svojem kućanstvu)

Flash Eurobarometar 566
Ponašanje potrošača u energetskej tranziciji

Q10b Ako biste promijenili opskrbljivača energijom, osim cijene, koji bi čimbenik bio najvažniji u vašoj odluci? Možete dati do tri odgovora. [MULTIPLE ANSWERS]

	Kvaliteta usluge	Ugled pružatelja usluga	Održivi izvori energije u mješavini dobavljača	Trajanje ugovora	Opskrbljivač energijom u vlasništvu je ili pod upravljanjem na lokalnoj razini	Privatno ili javno vlasništvo poduzeća	Ostalo (SPONTANEOUS ANSWER)	Ne znam
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

Napomena: Što je veći udio ispitanika koji odabiru odgovor, stanica je tamnije zelena. Najviše rangirani odgovor za svaku zemlju prikazan je tamnozelenim i bijelim fontom.

(%) Osnova: n= n=11 547 – Ispitanici koji se nisu promijenili u posljednje tri godine (uključeni u odluke o energiji u svojem kućanstvu)

Sociodemografska razmatranja

Među ispitanicima koji su promijenili pružatelje energetske usluge u posljednje tri godine, žene (39 %) imaju veću vjerojatnost od muškaraca (33 %) da će dati prednost kvaliteti usluge u postupku donošenja odluka.

Q10a Kada ste nedavno promijenili opskrbljivače energijom, koji su čimbenici, osim cijene, bili najvažniji u vašem izboru? Možete dati do tri odgovora. [MULTIPLE ANSWERS]

	Kvaliteta usluge	Ugled pružatelja usluga	Održivi izvori energije u mješavini dobavljača	Trajanje ugovora	Opskrbljivač energijom u vlasništvu je ili pod upravljanjem na lokalnoj razini	Privatno ili javno vlasništvo poduzeća	Ostalo (SPONTANEOUS ANSWER)	Ne znam
EU-27	36	34	27	23	14	8	13	2
Spol								
Muško	33	34	27	22	13	9	13	2
Ženski	39	34	26	24	15	6	13	2

(%) Osnova: n=6 703 – Ispitanici koji su se prebacili u posljednje tri godine (uključeni u energetske odluke u svojem kućanstvu)

Flash Eurobarometar 566
Ponašanje potrošača u energetskej tranziciji

Za one koji nedavno nisu promijenili pružatelja usluga, ispitanici u dobi od 55 i više godina (49 %) manje je vjerojatno da će naglasiti važnost kvalitete usluge u usporedbi s onima u dobi od 25 do 54 godine (55 % – 56 %). S druge strane, mlađi neprekidači u dobi od 18 do 24 godine (33 %) pridaju veću važnost održivim izvorima energije u kombinaciji dobavljača u usporedbi s onima u dobi od 55 i više godina (27 %). Osim toga, vjerojatnije je da će osobe u dobi od 25 do 39 godina koje nisu prekidači (26 %) smatrati trajanje ugovora važnim čimbenikom u odnosu na druge dobne skupine (16 % – 21 %).

Kad je riječ o osobama koje ne rade (25 %), manje je vjerojatno da će osobe koje ne rade (31 % za oboje) dati prednost održivim izvorima energije u kombinaciji pružatelja pri razmatranju moguće promjene.

Q10b Ako biste promijenili opskrbljivača energijom, osim cijene, koji bi čimbenik bio najvažniji u vašoj odluci? Možete dati do tri odgovora. [MULTIPLE ANSWERS]

	Kvaliteta usluge	Ugled pružatelja usluga	Održivi izvori energije u mješavini dobavljača	Trajanje ugovora	Opskrbljivač energijom u vlasništvu je ili pod upravljanjem na lokalnoj razini	Privatno ili javno vlasništvo poduzeća	Ostalo (SPONTANEOUS ANSWER)	Ne znam
EU-27	52	38	28	21	20	15	7	3
Dob								
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
Radni status								
Samozaposlena osoba	50	35	31	20	20	15	6	3
Zaposlenik	54	38	31	22	22	15	7	2
Ručni radnik	52	39	30	23	21	14	6	2
Ne djeluje	51	39	25	22	18	15	8	3

(%) Osnova: n=11 547 – Ispitanici koji se nisu promijenili u posljednje tri godine (uključeni u odluke o energiji u svojem kućanstvu)

3.2. Ponašanje potrošača pri promjeni opskrbljivača

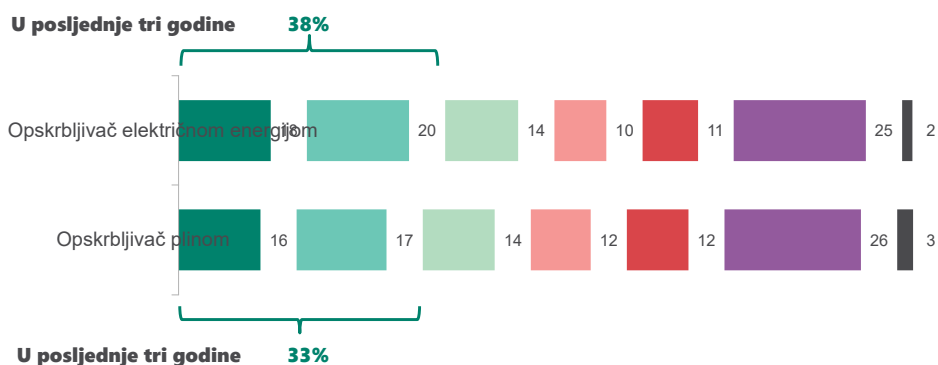
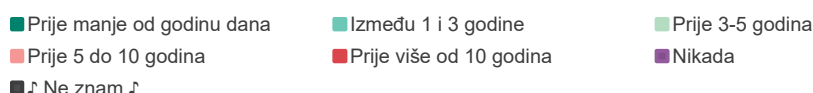
Donositeljima energetske odluke postavljeno je pitanje o njihovoj povijesti promjene opskrbljivača električnom energijom i plinom, iako to pitanje nije postavljeno na Cipru i Malti zbog specifične strukture njihovih energetskih tržišta.

Manje od četiri od deset ispitanika (38 %)

navesti da su u posljednje tri godine promijenili opskrbljivače električnom energijom. Otprilike četvrtina ispitanika (24 %) izjavila je da je prije tri do deset godina promijenila opskrbljivača električnom energijom. Otprilike svaki deseti ispitanik (11 %) spominje da je to učinio prije više od deset godina, a četvrtina ispitanika (25 %) nikada nije promijenila opskrbljivača električnom energijom.

Ispitanici priključeni na mrežu prirodnog plina također su upitani o promjeni opskrbljivača plinom. Jedna trećina (33%) ove skupine ukazuje na promjenu u posljednje tri godine. Otprilike jedna četvrtina (26%) ove grupe spominje da je zamijenila svog opskrbljivača plinom prije tri do deset godina. Nešto više od jednog od deset (12%) ispitanika navodi da su ga zamijenili prije više od deset godina. Slično kao i kod promjene opskrbljivača električnom energijom, otprilike četvrtina (26 %) ispitanika navodi da nikada nije promijenila opskrbljivače plinom.

Q7 Kada je posljednji put vaše kućanstvo zamijenilo ...?



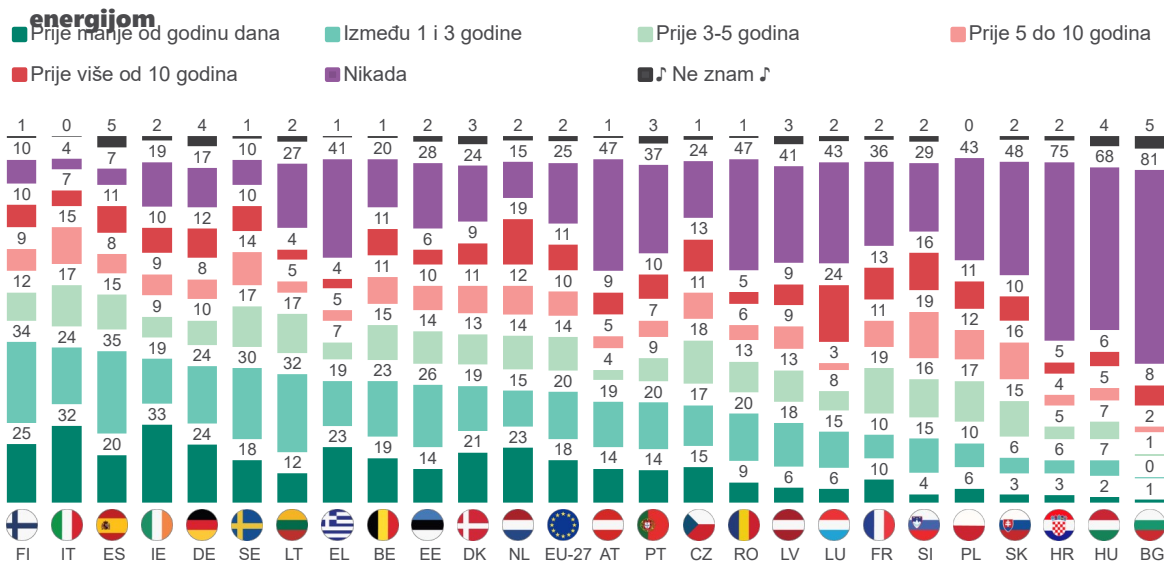
(%) Baza:n=18 250 – Ispitanici uključeni u energetske odluke u svojem kućanstvu (električna energija) & Baza:n=7 720 – Ispitanici koji su priključeni na mrežu prirodnog plina i uključeni u energetske odluke u svojem kućanstvu (plin)

Razlike među zemljama

Udio ispitanika koji navode da su u posljednje tri godine promijenili opskrbljivača električnom energijom kreće se od 2 % u Bugarskoj do 59 % u Finskoj.⁶ Osim Finske, u još tri države članice više od polovine ispitanika promijenilo je opskrbljivača električnom energijom u posljednje tri godine: Italija (56 %), Španjolska (55 %) i Irska (52 %).

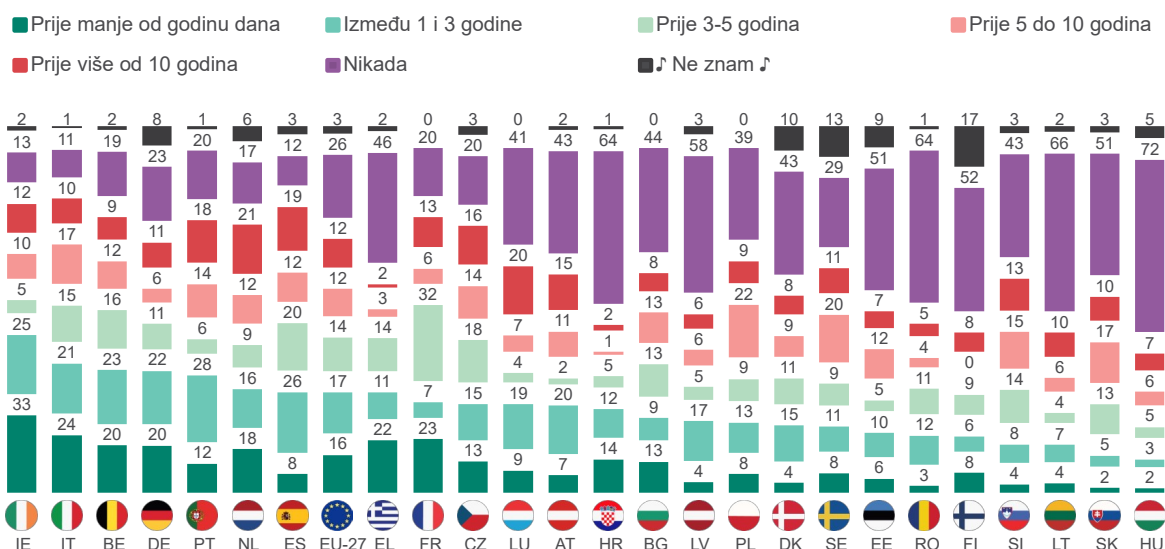
Slično tome, među državama članicama postoje znatne razlike u udjelu ispitanika (povezanih s plinskom mrežom) koji su u posljednje tri godine promijenili opskrbljivača plinom – s 5 % u Mađarskoj na 58 % u Irskoj.

Q7_1 Kada je posljednji put vaše kućanstvo zamijenio ...? Opskrbljivač električnom energijom



(%) Baza: n=18 250 – Ispitanici uključeni u energetske odluke u svojem kućanstvu

Q7_2 Kada je posljednji put vaše kućanstvo zamijenio ...? Opskrbljivač plinom



(%) Baza: n=7 720 – Ispitanici koji su priključeni na mrežu prirodnog plina i uključeni u energetske odluke u svojem kućanstvu

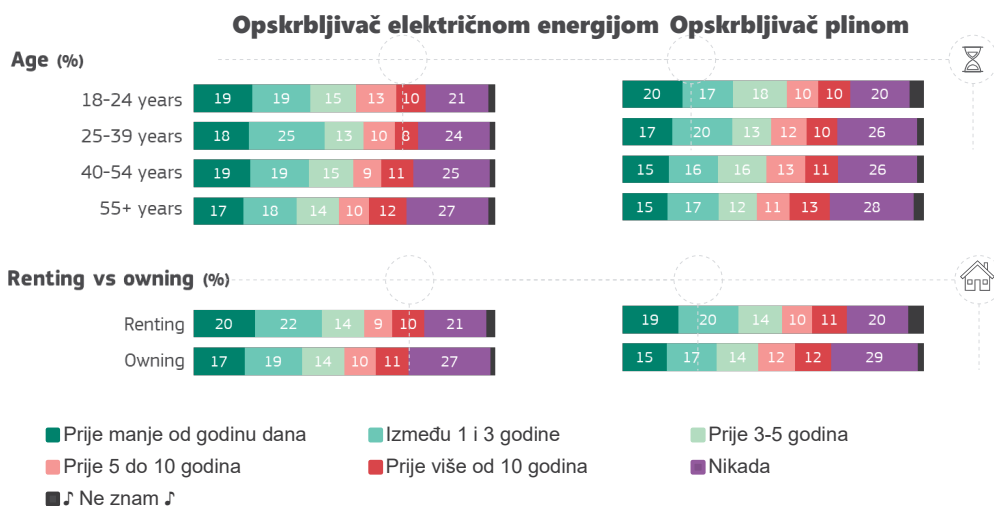
⁶ Zbog zaokruživanja, postoci za zasebne opcije odgovora prikazani na grafikonima ne zbrajaju uvijek točno ukupne iznose navedene u tekstu.

Sociodemografska razmatranja

Ispitanici u dobi od 55 i više godina (27 %) vjerojatnije će prijaviti da nikad nisu promijenili opskrbljivače električnom energijom u usporedbi s mlađim dobnim skupinama (21 % osoba u dobi od 18 do 24 godine i 24 % osoba u dobi od 25 do 39 godina). Sličan obrazac zabilježen je i za dobavljače plina, pri čemu je vjerojatnije da će dobná skupina od 55 godina i više nego osobe u dobi od 18 do 24 godine prijaviti da nikada nisu promijenili opskrbljivače (28 % u odnosu na 20 %). Manja je vjerojatnost da je ta starija skupina (34 %) u posljednje tri godine promijenila opskrbljivače električnom energijom u usporedbi s onima u dobi od 25 do 39 godina (43 %) i 40 do 54 godine (38 %).

Stambeni status također igra ulogu, a iznajmljivači pokazuju veću sklonost nedavnoj promjeni pružatelja usluga. Vjerojatnije je da su u posljednje tri godine zamijenili opskrbljivače električnom energijom (43 % u odnosu na 36 %) i opskrbljivače plinom (39 % u odnosu na 31 %) nego vlasnike.

Q7 Kada je posljednji put vaše kućanstvo zamijenilo ...?



(%) Baza:n=18 250 – Ispitanici uključeni u energetske odluke u svojem kućanstvu (električna energija) & Baza:n=7 720 – Ispitanici koji su priključeni na mrežu prirodnog plina i uključeni u energetske odluke u svojem kućanstvu (plin)

3.3. Razlozi za promjenu

Donositeljima energetske odluke koji su u posljednje tri godine promijenili opskrbljivače energijom postavljeno je pitanje o glavnim razlozima njihove najnovije odluke.

Oko dvije trećine (68%) ispitanika u ovoj skupini navodi da su se prebacili jer su pronašli ponudu s boljom cijenom.

Ostale razloge za promjenu iskazuju manji udjeli ispitanika: kuća za preseljenje (18 %); preporuke obitelji, prijatelja ili kolega (13 %); želja za ekološki prihvatljivijim dobavljačem energije (11 %); ako ste imali problema s obračunom (10 %); loša služba za korisnike (8 %); kontakt s drugim dobavljačem energije (7 %); kako bi iskoristio dodatne usluge koje pruža drugi pružatelj energije, kao što su izolacija doma ili druge mjere energetske učinkovitosti (5 %).

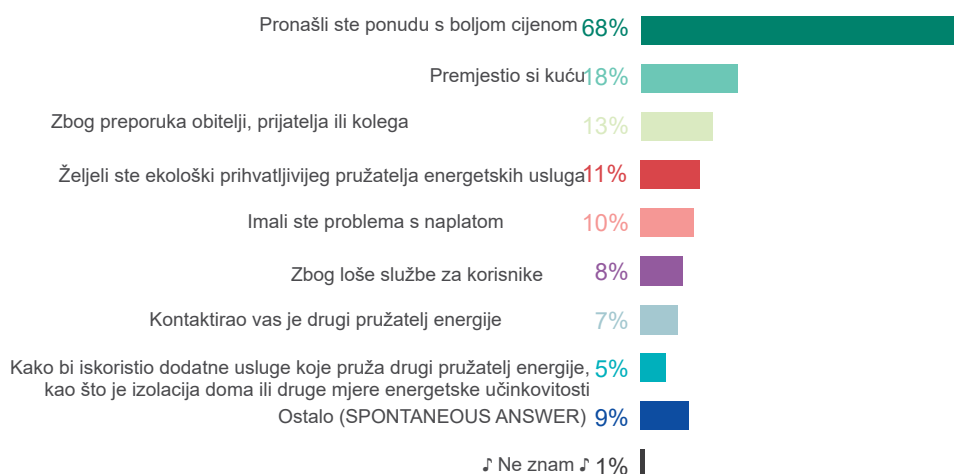
Otprilike svaki deseti ispitanik (9 %) navodi „druge” razloge.

Razlike među zemljama

U svim državama članicama osim u dvjema najveći udio osoba koje mijenjaju opskrbljivače to je učinio jer su pronašle ponudu s boljom cijenom. Nadalje, u 23 države članice taj razlog navodi najmanje polovina ispitanika (od 50 % u Slovačkoj do 85 % u Portugalu).

preseljenja.⁷ U Hrvatskoj su „ostali” razlozi na prvom mjestu i navodi ih 29 % ispitanika.

Q9a Koji su bili glavni razlozi vaše najnovije odluke o promjeni pružatelja energetske usluge? Možete dati do tri odgovora. [MULTIPLE ANSWERS]



(%) Osnova: n=6 703 – Ispitanici koji su se prebacili u posljednje tri godine (uključeni u energetske odluke u svojem kućanstvu)

U Mađarskoj je najveći udio ispitanika (43 %) promijenio opskrbljivače energijom nakon

Flash Eurobarometar 566
Ponašanje potrošača u energetskej tranziciji

Q9a Koji su bili glavni razlozi vaše najnovije odluke o promjeni pružatelja energetskih usluga? Možete dati do tri odgovora.
[MULTIPLE ANSWERS]

	Pronašli ste ponudu s boljom cijenom	Premjestio si kuću	Zbog preporuka obitelji, prijatelja ili kolega	Željeli ste ekološki prihvatljivijeg pružatelja energetskih usluga	Imali ste problema s naplatom	Zbog loše službe za korisnike	Kontaktirao vas je drugi pružatelj energije	Kako bi iskoristio dodatne usluge koje pruža drugi pružatelj energije, kao što je izolacija doma ili druga energija	Ostalo (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

Napomena: Što je veći udio ispitanika koji odabiru odgovor, stanica je tamnije zelena. Najviše rangirani odgovor za svaku zemlju prikazan je tamnozelenim i bijelim fontom.

(%) Osnova: n=6 703 – Ispitanici koji su se prebacili u posljednje tri godine (uključeni u energetske odluke u svojem kućanstvu)

Sociodemografska razmatranja

Vjerojatnost navođenja bolje cjenovne ponude kao glavnog razloga za prelazak povećava se s dobi, s 57 % osoba u dobi od 18 do 24 godine na 70 % osoba u dobi od 40 godina i više. S druge strane, selidba kuća kao razlog smanjuje se s godinama, s 26% osoba u dobi od 18 do 24 godine na 13% onih 55+. Najmlađa dobna skupina (18 – 24 godine) također će najvjerojatnije navesti probleme s obračunom kao glavni razlog za prebacivanje (15 % naspram 9 % – 10 % drugih dobnih skupina).

U usporedbi s ispitanicima iz drugih skupina zanimanja, manja je vjerojatnost da će manualni radnici kao glavni razlog za prebacivanje (58 % u odnosu na 68 % – 69 % drugih skupina zanimanja) spomenuti pronalaženje bolje cjenovne ponude.

Stambeni status također ima ulogu jer je vjerojatnije da će se vlasnici kuća prebaciti nego iznajmljivači zbog boljih cjenovnih ponuda (70 % u odnosu na 62 %) i manje je vjerojatno da će se prebaciti zbog selidbe kuća (16 % u odnosu na 24 %).

Q9a Koji su bili glavni razlozi vaše najnovije odluke o promjeni pružatelja energetskej usluga? Možete dati do tri odgovora. [MULTIPLE ANSWERS]

	Pronašli ste ponudu s boljom cijenom	Premjestio si obitelj, prijatelja ili kolega	Zbog preporuka prijatelja	Željeli ste ekološki prihvatljivijeg pružatelja energetskih usluga	Imali ste problema s naplatom	Zbog loše službe za korisnike	Kontaktirao vas je drugi pružatelj energije	Kako bi iskoristio dodatne usluge koje pruža drugi pružatelj energije, kao što je izolacija doma ili druge mjere energetske učinkovitosti	Ostalo (SPONTANEOUS ANSWER)
EU-27	68	18	13	11	10	8	7	5	
Dob									
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	
Zanimanje									
Samozaposlena osoba	69	17	12	14	10	10	8	3	
Zaposlenik	68	19	14	12	9	8	7	6	
Ručni radnik	58	25	13	7	18	4	10	2	
Ne djeluje	69	16	14	10	10	7	7	4	
Status stanovanja									
Iznajmljivanje	62	24	13	12	10	9	4	5	
Vlasništvo	70	16	13	11	10	7	8	5	

(%) Osnova: n=6 703 – Ispitanici koji su se prebacili u posljednje tri godine (uključeni u energetske odluke u svojem kućanstvu)

3.4. Razlozi zbog kojih se ne smije mijenjati

Otprilike svaki deseti (9%) ispitanik navodi da nikada nije razmišljao o promjeni.

Donositeljima energetske odluke koji u posljednje tri godine nisu promijenili opskrbljivače energijom postavljeno je pitanje o glavnim razlozima koji su ih spriječili da u tom vremenskom okviru promijene opskrbljivače energijom. To pitanje nije postavljeno na Cipru i Malti zbog posebne strukture njihovih energetske tržista.

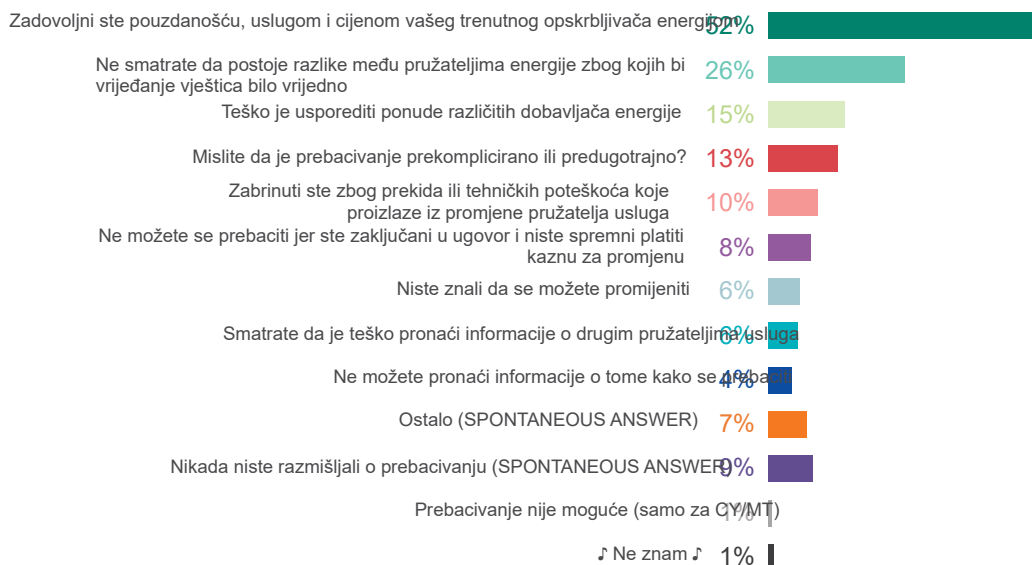
Nešto više od polovice (52%) ispitanika u ovoj skupini navodi da se nisu prebacili jer su zadovoljni pouzdanošću, uslugom i cijenom svog trenutnog opskrbljivača energijom.

Otprilike svaki četvrti ispitanik (26 %) odgovara da ne smatra da postoji razlika između dobavljača energije kako bi promjena bila korisna.

Najmanje jedan od deset ispitanika navodi sljedeća tri razloga: poteškoće u usporedbi ponuda različitih pružatelja energije (15 %); percepcija da je promjena pružatelja usluga prekomplikirana ili previše dugotrajna (13 %) i zabrinutost zbog prekida ili tehničkih poteškoća koje proizlaze iz promjene pružatelja usluga (10 %).

U manjim dionicama (manje od 10 %) spominju se druge prepreke prelasku, a to su: zaključavanje u ugovor s nespremnošću na plaćanje kazne za promjenu pružatelja usluga (8 %); nedostatak svijesti o mogućnosti promjene (6 %); uočene poteškoće u pronalaženju informacija o drugim pružateljima usluga (6 %); nemogućnost pronalaženja informacija o načinu promjene (4 %) ili drugih razloga (7 %).

Q9b Koji su glavni razlozi zbog kojih niste promijenili opskrbljivača energijom u posljednje tri godine? Možete dati do tri odgovora. [MULTIPLE ANSWERS]



Razlike među zemljama

U gotovo svim državama članicama najveći udio ispitanika koji u posljednje tri godine nisu promijenili opskrbljivače energijom nije se promijenio jer su zadovoljni pouzdanošću, uslugom i cijenom svojeg trenutnog opskrbljivača energijom. Taj razlog navodi 74 % ispitanika u Češkoj, 73 % u Švedskoj i 71 % u Belgiji. Za razliku od toga, u Poljskoj samo 19 % neprekidača navodi taj razlog, dok 31 % tvrdi da se nisu prebacili jer smatraju da ne postoji razlika između pružatelja energije kako bi prelazak bio koristan. Potonji je razlog također najcitiraniji razlog u Rumunjskoj (odabrani za 50 %). Druge države članice u kojima više od četiri od deset ispitanika navodi taj razlog jesu Litva (50 %), Estonija (45 %), Grčka (45 %) i Italija (42 %).

Flash Eurobarometar 566
Ponašanje potrošača u energetskej tranziciji

Q9b Koji su glavni razlozi zbog kojih niste promijenili opskrbljivača energijom u posljednje tri godine? Možete dati do tri odgovora. [MUL]

	Zadovoljni ste pouzdan ošću, uslugom i cijenom vašeg trenutnog opskrbljivača energijom	Smatrate da ne postoji razlika između pružatelja energije kako bi promjena bila korisna	Teško je usporediti i ponude različitih dobavljača energije	Mislite da je prebacivanje prekomplikirano ili predugotrajno?	Zabrinuti ste zbog prekida ili tehničkih poteškoća koje proizlaze iz promjene pružatelja usluga	Ne možete se prebaciti jer ste zaključen i u ugovor i niste spremni platiti kaznu za promjenu	Niste znali da se možete promijeniti	Smatrate da je teško pronaći informacije o drugim pružateljima usluga	Ne možete pronaći informacije o tome kako se prebaciti	Ostalo (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

Napomena: Što je veći udio ispitanika koji odabiru odgovor, stanica je tamnije zelena. Najviše rangirani odgovor za svaku zemlju prikazan je tamnozelenim i bijelim fontom.

(%) Osnova: n=11 547 – Ispitanici koji se nisu promijenili u posljednje tri godine (uključeni u energetske odluke u svojem kućanstvu)

Sociodemografska razmatranja

Vlasnici kuća skloniji su vjerovati da ne postoji značajna razlika između pružatelja energije kako bi promjena bila isplativa (28% naspram 22% iznajmljivača). Također je vjerojatnije da će postupak promjene pružatelja usluga smatrati previše složenim ili dugotrajnim (15 % naspram 10 % iznajmljivača).

Q9b Koji su glavni razlozi zbog kojih niste promijenili opskrbljivača energijom u posljednje tri godine? Možete dati do tri odgovora.
[MULTIPLE ANSWERS]

	Zadovoljni ste pouzdanom uslugom i cijenom vašeg trenutnog opskrbljivača energijom	Smatrate da ne postoji razlika između pružatelja energije kako bi promjena bila korisna	Teško je usporediti ponude različitih dobavljača energije	Mislite da je prebacivanje prekomplikirano ili predugotrajno?	Zabrinuti ste zbog prekida ili poteškoća koje proizlaze iz promjene pružatelja usluga	Ne možete se prebaciti jer ste zaključili ugovor i niste spremni platiti kaznu za promjenu	Niste znali da se možete promijeniti	Smatrate da je teško pronaći je o drugim pružateljima usluga	Ne možete pronaći informacije o tome kako se prebaciti	Ostalo (SPONTANEOUS ANSWERS)	Nikada niste razmišljali o prebacivanju (SPONTANEOUS ANSWERS)	Ne znam
EU-27	52	26	15	13	10	8	6	6	4	7	9	1
Stambeni status												
Iznajmljivanje	54	22	13	10	11	8	7	4	4	8	9	2
Vlasništvo	51	28	16	15	9	8	6	6	4	7	8	1

(%) Osnova: n=11 547 – Ispitanici koji se nisu promijenili u posljednje tri godine (uključeni u energetske odluke u svojem kućanstvu)

3.5. Izvori informacija za promjenu odluke

Donositeljima energetske odluke, bez obzira na to jesu li u posljednje tri godine promijenili opskrbljivače energijom, postavljeno je pitanje o njihovim glavnim izvorima informacija za donošenje odluka o promjeni - ili o već donesenim odlukama ili o mogućim budućim odlukama.

Kad je riječ o nedavnim prebacivačima, 34 % ispitanika navodi internetske stranice pružatelja energetske usluga i internetske stranice za usporedbu cijena kao zajednički izvor informacija. Kad je riječ o osobama koje ne mijenjaju opskrbljivače, preporuke prijatelja, obitelji ili kolega pojavljuju se kao primarni izvor informacija (spomenuti za 46 % u usporedbi s 25 % osoba koje mijenjaju opskrbljivače), nakon čega slijede internetske stranice za usporedbu cijena (34 %) i internetske stranice pružatelja energetske usluga (33 %).

Neprekidači također pokazuju veću sklonost pregledavanju službenih informacija ili kampanja javnih tijela (18 % naspram 9 % za preklopnike) i recenzija organizacija potrošača (17 % naspram 12 % za preklopnike).

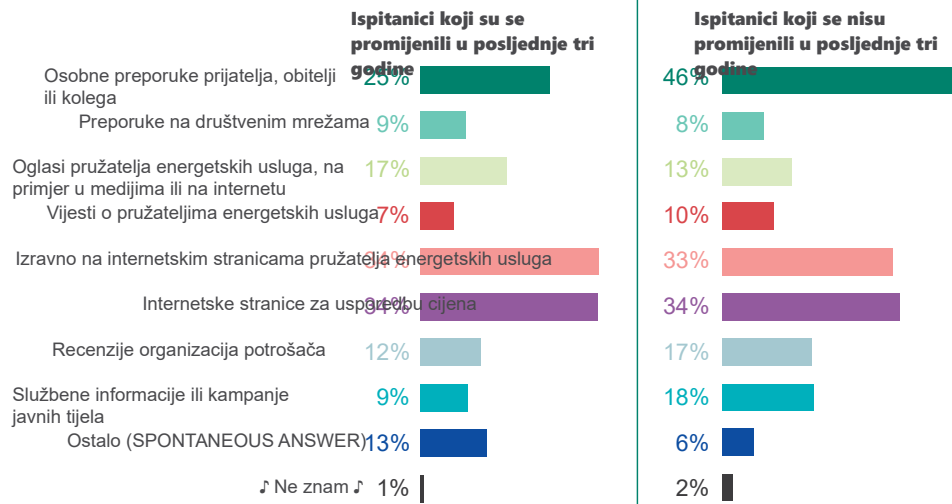
Oglasi pružatelja energetske usluga (npr. u medijima ili na internetu) imaju veći utjecaj na nedavne preklopnike (17 %) u usporedbi s onima koji nisu preklopnici (13 %).

Pokrivenost vijestima o pružateljima energetske usluga navodi 10 % neprekidača i 7 % preklopnika.

Preporuke na društvenim mrežama najmanje su iskorišten izvor za obje skupine (9 % za preklopnike, 8 % za one koji nisu preklopnici).

Ostale izvore (spontano navedene) navodi 13 % sklopnika i 6 % onih koji nisu sklopnici.

Q8 Kako ste se informirali pri odabiru trenutanih dobavljača energije?
Kako biste se informirali kad biste odabrali pružatelja energetske usluga?
Možete dati do tri odgovora. [MULTIPLE ANSWERS]



Razlike među zemljama

Najnovija poduzeća za promjenu opskrbljivača u 17 od 27 država članica najvjerojatnije će navesti internetske stranice pružatelja energije ili internetske stranice za usporedbu cijena kao primarni izvor informacija. Najveći udjeli onih koji su nedavno odabrali internetske stranice pružatelja energetske usluga zabilježeni su u Bugarskoj (53 %) i Poljskoj (49 %), a najmanji u Sloveniji (12 %) i Mađarskoj (14 %). S druge strane, internetske stranice za usporedbu cijena glavni su izvori informacija za više od polovine nedavnih prebacivača u Belgiji (63 %), Finskoj (55 %), Njemačkoj (54 %), Irskoj (53 %) i Austriji (52 %). S druge strane, u Hrvatskoj 10 % ispitanika dijeli to stajalište.

Preporuke prijatelja, obitelji i kolega osobno primarni su izvor informacija za nedavne prebacivanje u Sloveniji (51 %), Rumunjskoj (50 %), Grčkoj (37 %), Slovačkoj (36 %), Hrvatskoj (32 %), Latviji (25 %) i Mađarskoj (24 %). S druge strane, 8 % nedavnih prebacivača u Poljskoj oslanja se na takve osobne preporuke.

Udio nedavnih prebacivača koji navode oglase pružatelja energetske usluga kao izvor informacija varira između 5 % u Bugarskoj i 27 % u Litvi.

Danska se ističe s 33 % nedavnih prebacivača koji navode „ostalo” kao svoj najčešći odgovor. S druge strane, nijedan ispitanik u Nizozemskoj (0 %) to ne navodi.

Tri od deset osoba (30 %) koje su nedavno prestale s radom u Nizozemskoj izvijestile su o recenzijama organizacija potrošača. S druge strane, samo 1 % te skupine u Latviji ima isto mišljenje.

Udio ispitanika u rasponu od 3 % (u Latviji, Estoniji i Irskoj) do 27 % (u Rumunjskoj) navodi da se pri odabiru svojeg pružatelja energije informiraju službenim informacijama ili kampanjama javnih tijela.

Sve druge izvore informacija navodi manje od 25 % ispitanika u svim državama članicama.

Flash Eurobarometar 566
Ponašanje potrošača u energetskej tranziciji

Q8a Kako ste se informirali pri odabiru trenutanih pružatelja energetskih usluga/pružatelja energetskih usluga? Možete dati do tri odgovora
[MULTIPLE ANSWERS]

	Osobne preporuke prijatelja, obitelji ili kolega	Preporuke na društvenim mrežama	Oglasi pružatelja energetskih usluga, na primjer u medijima ili na internetu	Vijesti o pružatelji ma energetskih usluga	Izravno na internets kim stranica ma pružatelj a energetskih usluga	Internetske stranice za usporedbu cijena	Recenzije organizacija potrošača	Službene informacije ili kampanje javnihi tijela	Ostalo (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

Napomena: Što je veći udio ispitanika koji odabiru odgovor, stanica je tamnije zelena. Najviše rangirani odgovor za svaku zemlju prikazan tamnozelenim i bijelim fontom.

(%) Osnova: n=6 703 – Ispitanici koji su se prebacili u posljednje tri godine (uključeni u energetske odluke u svojem kućanstvu)

U svim državama članicama, osim u pet, osobe koje nisu prekidači najčešće navode preporuke prijatelja, obitelji ili kolega uživo kao preferirani potencijalni izvor. Ta je prednost na vrhuncu u Austriji, gdje 62 % osoba koje ne mijenjaju opskrbljivače navodi taj izvor informacija. S druge strane, oko tri od deset (29 %) neprekidača u Finskoj dijele tu prednost.

Internetske stranice za usporedbu cijena pojavljuju se kao preferirani potencijalni izvor informacija u Belgiji (54 %), Švedskoj (47 %) i Danskoj (44 %) za osobe koje nisu prekidači s obzirom na buduću promjenu.

Internetske stranice pružatelja energetskej usluga na vrhu su popisa najpoželjnijih izvora informacija u Finskoj i Estoniji (47 %).

Luksemburg se ističe s 39 % osoba koje ne mijenjaju opskrbljivače, što ukazuje na to da javna tijela preferiraju službene informacije ili kampanje kao glavni izvor ako u budućnosti odaberu dobavljača energije. To je u suprotnosti sa Španjolskom (7 %), Finskom (8 %), Irskom (8 %) i Estonijom (9 %), gdje manje od jednog od deset neprekidača dijeli tu prednost.

Najveći udio neprekidača koji cijene recenzije organizacija potrošača kao izvore informacija nalazi se u Luksemburgu (37 %), Slovačkoj (34 %) i Nizozemskoj (34 %). Najmanji udio zabilježen je u Estoniji (4 %).

Sve ostale potencijalne izvore informacija spominje najviše tri od deset ispitanika u svim državama članicama.

Flash Eurobarometar 566
Ponašanje potrošača u energetskej tranziciji

Q8b Kako biste se informirali ako odaberete pružatelja energetskih usluga? Možete dati do tri odgovora. [MULTIPLE ANSWERS]

	Osobne preporuke prijatelja, obitelji ili kolega	Preporuke na društvenim mrežama	Oglasi pružatelja energetskih usluga, na primjer u medijima ili na internetu	Vijesti o pružateljima energetskih usluga	Izravno na internet skim stranica ma pružatel ja energet skih usluga	Internetske stranice za usporedb u cijena	Recenzije organizacij a potrošača	Službene informacije ili kampanje javnih tijela	Ostalo (SPONTAN EOUS ANSWER)	Ne znam
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

Napomena: Što je veći udio ispitanika koji odabiru odgovor, stanica je tamnije zelena. Najviše rangirani odgovor za svaku zemlju prikazan je tamnozelenim i bijelim fontom.

(%) n=11 547 – Ispitanici koji se nisu promijenili u posljednje tri godine (uključeni u odluke o energiji u svojem kućanstvu)

Flash Eurobarometar 566
Ponašanje potrošača u energetskej tranziciji

Sociodemografska razmatranja

Sociodemografska analiza otkriva određene razlike u ponašanju pri traženju informacija među nedavnim prebacivačima i neprekidačima.

Među nedavnim prebacivačima, muškarci (37 %) češće od žena (32 %) pregledavaju internetske stranice za usporedbu cijena. Među neprekidačima, žene (48%) imaju veću vjerojatnost od muškaraca (44%) da navode preporuke uživo od prijatelja, obitelji ili kolega.

Dob također utječe na preferencije izvora informacija među preklopnici i onima koji nisu preklopnici. Osobe starije od 55 godina (29 %) manje su sklone upotrebi internetskih stranica za usporedbu cijena u usporedbi s osobama u dobi od 40 do 54 godine (37 %) ili 25 do 39 godina (40 %). Ista razlika vidljiva je i kod neprekidača (31 % od 55+ neprekidača u odnosu na 37 % odnosno 38 %). Među osobama u dobi od 25 do 39 godina koje nisu prekidači vjerojatnije je da će osobe u dobi od 25 do 39 godina spomenuti da su informirane na temelju preporuka uživo (49 % u odnosu na 44 % starijih skupina). S druge strane, manje je vjerojatno da će osobe starije od 55 godina koje nisu prekidači (31 %) navesti

upotrebu internetskih stranica pružatelja energetske usluga nego osobe u dobi od 40 do 54 godine (36 %).

Kad je riječ o zanimanju, vjerojatnije je da će nedavno zaposleni (41 %) ili samozaposleni (34 %) upotrebljavati internetske stranice za usporedbu cijena od onih koje trenutačno ne rade (28 %). Isto vrijedi i za neprekidače (36 % i 37 % u odnosu na 31 %).

Q8a Kako ste se informirali pri odabiru trenutačnih pružatelja energetske usluga/pružatelja energetske usluga? Možete dati do tri odgovora. [MULTIPLE ANSWERS]

	Osobne preporuke prijatelja, obitelji ili kolega	Preporuke na društvenim mrežama	Oglasi pružatelja energetske usluga, na primjer u medijima ili na internetu	Vijesti o pruženju energetske usluge	Izravno na internetskim stranicama pružatelja energetske usluge	Internetske stranice za usporedbu cijena	Recenzije organizacija potrošača	Službene informacije ili kampanje javnih tijela	Ostalo (SPONTANOUS ANSWER)	Ne znam
EU-27	25	9	17	7	34	34	12	9	13	1
Spol										
Muško	23	9	17	6	35	37	11	10	11	1
Ženski	27	9	16	7	34	32	12	9	14	1
Dob										
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
Zanimanje										
Samozaposlena osoba	22	6	18	5	38	34	11	8	9	1
Zaposlenik	23	10	15	8	34	41	12	9	11	0
Ručni radnik	22	5	17	4	28	32	9	9	16	2
Ne djeluje	28	9	18	6	34	28	11	10	15	1

(%) Osnova: n=6 703 – Ispitanici koji su se prebacili u posljednje tri godine (uključeni u energetske odluke u svojem kućanstvu)

Flash Eurobarometar 566
Ponašanje potrošača u energetskej tranziciji

Q8b Koji su bili glavni razlozi vaše najnovije odluke o promjeni opskrbljivača energijom? Možete dati do tri odgovora. [MULTIPLE ANSWERS]

	Osobne preporuke prijatelja, obitelji ili kolega	Preporuke na društvenim mrežama	Oglasi pružatelja energetskih usluga, na primjer u medijima ili na internetu	Vijesti o pružateljima energetskih usluga	Izravno na internetskim stranicama pružatelja energetskih usluga	Internetske stranice za usporedbu cijena	Recenzije organizacija potrošača	Službene informacije ili kampanje javnih tijela
EU-27	46	8	13	10	33	34	17	18
Spol								
Muško	44	8	14	11	34	35	19	18
Ženski	48	8	13	9	32	33	16	17
Dob								
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
Zanimanje								
Samozaposlena osoba	44	7	10	8	31	37	18	17
Zaposlenik	46	9	14	10	36	36	19	18
Ručni radnik	51	5	10	12	32	40	15	19
Ne djeluje	45	8	14	10	31	31	16	18

(%) n=11 547 – Ispitanici koji se nisu promijenili u posljednje tri godine (uključeni u odluke o energiji u svojem kućanstvu)

Flash Eurobarometer 566
Ponašanje potrošača u energetskej tranziciji

Primjedbe

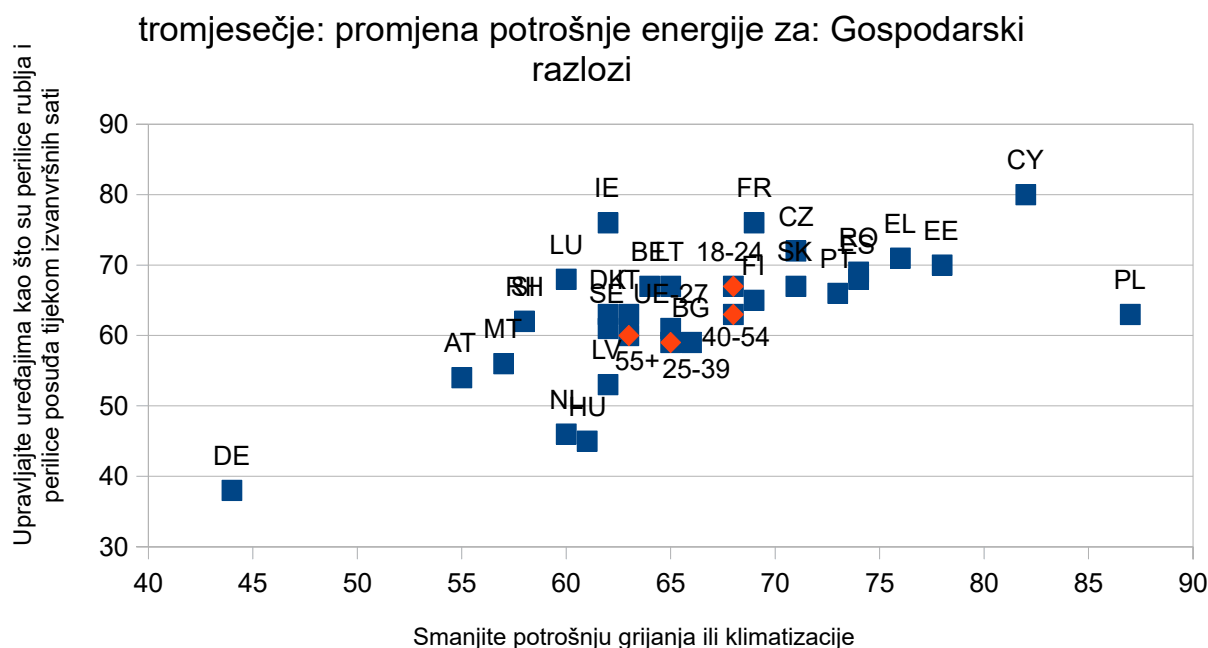
(Preusmjereno sa Pierre Dieumegard)

Postoji vrlo malo sociodemografskih podataka: spol za neka pitanja, dob za druge ili vrsta stanovanja ili poteškoće u plaćanju računa. Nažalost, tablice u izvješću nisu potpuni i dosljednije. Još je žalostnije što tablice neobrađenih podataka u xlsx formatu nisu dostupne.

U 11. pitanju ljudi se pitaju zašto bi mogli promijeniti svoje ponašanje kako bi postigli bolju energetskej tranziciju. Velika većina odgovorila je: „iz gospodarskih razloga, a ne iz ekoloških razloga”. (Ali dobro je učinjeno Nijemcima, koji su, čini se, moralno motiviraniji od drugih Europljana da naprave energetskej tranziciju).

Grafikon u nastavku prikazuje spremnost ljudi da promijene svoje ponašanje u pogledu potrošnje energije iz gospodarskih, a ne ekoloških razloga. Različite zemlje zastupljene su plavim kvadratima. Dobne skupine prikazane su crvenom bojom.

Razlike među dobnim skupinama znatno su manje nego među zemljama.



Svaka zemlja živi u vlastitom informacijskom balonu, a nacionalna mišljenja međusobno se razlikuju. Kako bi se razvila europska politika, informacije se moraju razmjenjivati među zemljama. **Potreban nam je zajednički jezik za zajedničku raspravu o našoj zajedničkoj budućnosti. Najbolji zajednički jezik bio bi esperanto.**

Budući da su vlade svih zemalja u dugovima, evo prijedloga za poticanje njihovog stanovništva na dobro ponašanje: **povećati poreze na energiju, a posebno na fosilna goriva.** Države će biti manje zadužene, a pojedinci će promijeniti svoje ponašanje, jer su im potrebni ekonomski razlozi za promjenu.

Tehničke specifikacije

U razdoblju od 30. lipnja do 15. srpnja 2025. europski javni poslovi u Ipsosu proveli su flash Eurobarometer 566 na zahtjev Europske komisije, Glavne uprave za energetiku. Riječ je o općoj javnoj anketi koju koordinira Odjel za javno mnijenje i građanski angažman Glavne uprave za komunikaciju. Flash Eurobarometer 566 obuhvaća stanovništvo građana EU-a, osobe s boravištem u jednoj od 27 država članica Europske unije i osobe starije od 18 godina.

Za potrebe ovog izvješća ciljna skupina ograničena je na građane EU-a u dobi od 18 godina i više koji su uključeni u donošenje odluka o pružateljima energije u svojim kućanstvima (osim onih koji navode da je cijena energije određena jer je uključena u njihovu najamninu bez mogućnosti izuzeća).

Svi razgovori provedeni su putem računalno potpomognutog telefonskog razgovora (CATI). U

svakoj zemlji ispitanici su pozvani i na fiksne i na mobilne telefone. Telefonski brojevi koji su uzorkovani i kontaktirani generirani su metodama nasumičnog dijagnosticiranja (RDD). Osnovni dizajn uzorka koji se primjenjuje u svim zemljama je nasumični (vjerojatnost) dizajn. U kućanstvima s kojima se stupilo u kontakt putem fiksne telefonske linije ispitanik je nasumično odabran iz svih članova kućanstva (u dobi od 18 godina i više) u skladu s „pravilom zadnjeg rođendana”.

Statističke granice zbog dopuštenih odstupanja pri uzorkovanju
(na razini pouzdanosti od 95 %)

	različite veličine uzorka su u redovima			različiti opaženi rezultati nalaze se u stupcima			
	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=1500	±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

Flash Eurobarometer 566
Ponašanje potrošača u energetskej tranziciji

	Datumi terenskog rada	Broj razgovora s građanima EU-a u dobi od 18 i više godina	Broj razgovora s građanima EU-a u dobi od 18 i više godina koji su uključeni u donošenje odluka o dobavljačima energije u njihovu kućanstvu
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

Upitnik

ASK SVE

DX1 Za svaku od sljedećih izjava, molimo vas da mi kažete primjenjuje li se ili ne.

(Izbrisano; ONE ANSWER PER LINE)

DX1_1 **NE ASK u CY i MT:** Vaše je kućanstvo priključeno na mrežu prirodnog plina

DX1_2 Uključeni ste u donošenje odluka o dobavljačima energije u vašem kućanstvu

(RESPONSE SCALE)

Da 1

br. 2

ASK SVE

DX2 Koja vrsta cijena najbolje opisuje ugovor o električnoj energiji vašeg kućanstva?

(Izbrisano; Jedan odgovor samo) (nemojte tražiti u CY i MT)

Fiksna cijena za cijelo trajanje ugovora 1

Promjene cijena u određeno vrijeme tijekom ugovornog razdoblja (npr. mjesečno, 3 mjeseca, 6 mjeseci ili drugo) 2

Promjene cijena (satne ili više) na temelju kretanja na veleprodajnom tržištu (tj. promptna cijena) 3

Cijena koju određuju tijela javne vlasti 4

Cijena energije je postavljena jer je uključena u vašu najamninu bez mogućnosti odjave 5

Druga vrsta ugovora (SPONTANEOUS) 6

Ne znate (NE ČITAJTE) 98

ASK SVE

DX3

Kakva je vaša trenutna stambena situacija? Odaberite opciju koja najbolje opisuje vaš status.

(Izbrisano; Samo jedan odgovor)

Iznajmljivanje obiteljske kuće 1

Iznajmljivanje stana 2

Posjedovanje obiteljske kuće 3

Posjedovanje stana 4

Ostalo 5

Ne znate (NE ČITAJTE) 98

ASK SVE

Q1 Koliko vjerujete sljedećem kako biste pružili poštene cijene i pouzdanu uslugu?

(Izbrisano; ONE ANSWER PER LINE)

Q1_1 Energetsko tržište [VAŠE ZEMLJE]

Q1_2 IF DX1_1=1: Vaši opskrbljivači električnom energijom i plinom; ELSE: Vaš opskrbljivač električnom energijom

(RESPONSE SCALE)

Povjerenje puno 1

Povjerenje u 2

Ne vjeruj 3

Ne vjerujete uopće 4

Ne znate (NE ČITAJTE) 98

ASK SVE

Q2 Koliko se slažete ili ne slažete sa sljedećim izjavama o IF-u

DX1_1=1: vaše opskrbljivače električnom energijom i plinom; ELSE: vaš opskrbljivač električnom energijom?

(Izbrisano; ONE ANSWER PER LINE)

(RANDOMISE)

Q2_1 Lako je stupiti u kontakt sa svojim davateljem energije kada vam je potrebna pomoć ili informacije

Q2_2 Vaši računi za energiju lako su razumljivi

Q2_3 Vaš pružatelj energije pruža lako razumljive informacije o ponudama i promocijama

Q2_4 Vaš pružatelj energije ulaže dovoljno u obnovljive izvore energije

(RESPONSE SCALE)

Potpuni dogovor 1

Slažem se sa 2

Želja za neslaganjem 3

Uopće se ne slažem 4

Ne znate (NE ČITAJTE) 98

ASK SVE

Q3 Koliko se slažete ili ne slažete sa sljedećim izjavama o IF-u

DX1_1=1: vaše opskrbljivače električnom energijom i plinom; ELSE: vaš opskrbljivač električnom energijom?

(Izbrisano; ONE ANSWER PER LINE)

Q3_1 Potrošači energije u [YOUR COUNTRY] dobro su zaštićeni (na primjer, od nepoštenih praksi ili isključivanja)

Flash Eurobarometer 566
Ponašanje potrošača u energetskej tranziciji

Q3_2 Ako smatrate da vaš pružatelj energije prema vama postupa nepravedno, znate kojim se nacionalnim tijelima možete obratiti za pomoć

Q3_3 Više biste vjerovali dobavljaču energije ako bi se obvezao na službeno certificirani kodeks prakse o pravima potrošača

(RESPONSE SCALE)

Potpuni dogovor 1

Slažem se sa 2

Želja za neslaganjem 3

Uopće se ne slažem 4

Ne znate (NE ČITAJTE) 98

ASK SVE

Q4 Kako bi energetske tržište u [NAŠOJ ZEMLJI] bolje funkcioniralo za potrošače, koje od sljedećih područja najviše treba poboljšati?

Možete odustati od dva odgovora.

(Izbrisano; MAX 2 ANSWERS) (EXCLUDE ITEM 3 u CY i MT)

(RANDOMISE ITEMS 1-5)

Veća jasnoća i transparentnost računa za energiju 1

Veća prevencija nepoštenih poslovnih praksi (npr. telemarketing) 2

Jednostavnija promjena opskrbljivača energijom 3

Bolji pristup energetske podacima i digitalnim alatima za praćenje i prilagodbu potrošnje energije 4

Bolja zaštita ugroženih potrošača i osoba u energetske siromaštvu 5

Ostalo (SPONTANEOUS) 6

Ne znate (NE ČITAJTE) 98

ASK SVE

Q5 Koliko često pratite svoju potrošnju energije? Posebice...

(Izbrisano; ONE ANSWER PER LINE)

Q5_1 Vaša potrošnja električne energije

Q5_2 IF DX1_1=1: Vaša potrošnja plina

(RESPONSE SCALE)

Više puta tjedno 1

Barem jednom tjedno 2

Najmanje jednom mjesečno 3

Najmanje dva puta godišnje 4

Barem jednom godišnje 5

Manje od jednom godišnje 6

Nikad 7

Flash Eurobarometar 566
Ponašanje potrošača u energetskej tranziciji

Ne znate (NE ČITAJTE) 98

ASK SVE

Q6 Koji dijelovi IF DX1_1 = 1 vaše račune za električnu energiju i plin; ELSE: Vaši računi za električnu energiju, ako postoje, smatrate li da ih je najteže razumjeti?

Možete odustati od dva odgovora.

(Izbrisano; Najviši dopušteni iznos 2 (ANSWERS)

Trošak za svaku jedinicu energije koju potrošite 1

Porezi i naknade za održavanje energetske infrastrukture 2

Izračun ukupnog iznosa koji treba platiti 3

Trajanje ugovora, naknade za prijevremeni raskid ugovora i što se događa nakon isteka ugovornog razdoblja 4

Nitko, razumiješ sve dijelove 5

Svi oni (SPONTANEOUS) 6

Ne čitate svoj račun za energiju (SPONTANEOUS) 7

Ne znam (NE PROČITAJTE) 98

Pitajte sve, u svim zemljama osim MT i CY

Q7 Kada je posljednji put vaše kućanstvo zamijenilo ...?

(Izbrisano; ONE ANSWER PER LINE)

Q7_1 Opskrbljivač električnom energijom

Q7_2 IF DX1_1=1: Opskrbljivač plinom

(RESPONSE SCALE)

Prije manje od 1 godine 1

Prije 1 do 3 godine 2

Prije 3-5 godina 3

Prije 5 do 10 godina 4

Prije više od 10 godina 5

Nikad 6

Ne znate (NE ČITAJTE) 98

IF Q7_1 ili Q7_2 =1 ili 2 (preusmjereni opskrbljivač energijom u posljednje tri godine)

Q8a Kako ste se informirali pri odabiru trenutnih IF DX1_1=1 pružatelja energije; ELSE: opskrbljivača energijom?

Možete dati do tri odgovora.

(Izbrisano; MAX 3 ANSWERS)

Flash Eurobarometar 566
Ponašanje potrošača u energetskej tranziciji

Preporuke uživo od prijatelja, obitelji ili kolega 1
Preporuke na društvenim mrežama 2
Oglasi pružatelja energetskih usluga, na primjer u medijima ili na internetu 3
Vijesti o pružateljima energetskih usluga 4
Izravno na internetskim stranicama pružatelja energetskih usluga 5
Internetske stranice za usporedbu cijena 6
Recenzije organizacija potrošača 7
Službene informacije ili kampanje javnih tijela 8
Ostalo (SPONTANEOUS) 9
Ne znam (NE PROČITAJTE) 98

IF DX1_1 = 1 i (Q7_1 I Q7_2 > 2)

IF DX1_1 <> 1 i Q7_1 > 2 (nije promijenio opskrbljivača energijom u posljednje tri godine)

Q8b Ako CY i MT, ASK: Pretpostavimo da se tržište električne energije otvori i da možete birati između više opskrbljivača električnom energijom. Kako biste se informirali kad biste odabrali pružatelja energetskih usluga? Možete dati do tri odgovora.

Ako bilo koja druga zemlja, ASK: Kako biste se informirali kad biste odabrali pružatelja energetskih usluga? Možete dati do tri odgovora.

(Izbrisano; MAX 3 ANSWERS)

Preporuke uživo od prijatelja, obitelji ili kolega 1
Preporuke na društvenim mrežama 2
Oglasi pružatelja energetskih usluga, na primjer u medijima ili na internetu 3
Vijesti o pružateljima energetskih usluga 4
Izravno na internetskim stranicama pružatelja energetskih usluga 5
Internetske stranice za usporedbu cijena 6
Recenzije organizacija potrošača 7
Službene informacije ili kampanje javnih tijela 8
Ostalo (SPONTANEOUS) 9
Ne znam (NE PROČITAJTE) 98

IF Q7_1 ili Q7_2 = 1 ili 2 (preusmjereni opskrbljivač energijom u posljednje tri godine)

Q9a Koji su bili glavni razlozi vaše najnovije odluke o promjeni pružatelja energetskih usluga?
Možete dati do tri odgovora.

(Izbrisano; MAX 3 ANSWERS)

(RANDOMISE ITEMS 1-8)

Pronašli ste ponudu s boljom cijenom 1
Premjestili ste kuću 2

Flash Eurobarometar 566
Ponašanje potrošača u energetskej tranziciji

Željeli ste ekološki prihvatljivijeg pružatelja energije 3

Zbog loše službe za korisnike 4

Imali ste problema s naplatom 5

Zbog preporuka obitelji, prijatelja ili kolega 6

Kontaktirao vas je drugi pružatelj energije 7

Kako bi iskoristio dodatne usluge koje pruža drugi pružatelj energije, kao što je izolacija doma ili druge mjere energetske učinkovitosti 8

Ostalo (SPONTANEOUS) 9

Ne znam (NE PROČITAJTE) 98

IF DX1_1 = 1 i (Q7_1 I Q7_2 > 2)

IF DX1_1 <> 1 i Q7_1 > 2 (nije promijenio opskrbljivača energijom u posljednje tri godine)

Ne tražite u CY i MT

Q9b Koji su glavni razlozi zbog kojih niste promijenili opskrbljivača energijom u posljednje tri godine?

Možete dati do tri odgovora.

(Izbrisano; MAX 3 ANSWERS)

(RANDOMISE ITEMS 1-9)

Smatrate da je teško pronaći informacije o drugim pružateljima usluga 1

Mislite da je prebacivanje prekomplikirano ili previše dugotrajno 2

Zabrinuti ste zbog prekida ili tehničkih poteškoća koje proizlaze iz promjene pružatelja usluga 3

Ne možete se prebaciti jer ste zaključani u ugovor i niste spremni platiti kaznu za promjenu 4

Smatrate da ne postoji razlika između pružatelja energije kako bi promjena bila vrijedna 5

Teško je usporediti ponude različitih pružatelja energije 6

Niste znali da možete zamijeniti 7

Ne možete pronaći informacije o tome kako prebaciti 8

Zadovoljni ste pouzdanošću, uslugom i cijenom vašeg trenutnog opskrbljivača energijom 9

Ostalo (SPONTANEOUS) 10

Nikada niste razmišljali o prebacivanju (SPONTANEOUS) 11

Ne znam (NE PROČITAJTE) 98

IF Q7_1 ili Q7_2 = 1 ili 2 (preusmjereni opskrbljivač energijom u posljednje tri godine)

Q10a Kada ste nedavno promijenili opskrbljivače energijom, koji su čimbenici, osim cijene, bili najvažniji u vašem izboru?

Možete dati do tri odgovora.

(Izbrisano; MAX 3 ANSWERS)

(RANDOMISE ITEMS 1-6)

Ugled pružatelja 1

Flash Eurobarometer 566
Ponašanje potrošača u energetskej tranziciji

Kvaliteta usluge 2

Trajanje ugovora 3

Davatelj energije u vlasništvu je ili se njime upravlja lokalno 4

Privatno ili javno vlasništvo poduzeća 5

Održivi izvori energije u mješavini dobavljača 6

Ostalo (SPONTANEOUS) 7

Ne znam (NE PROČITAJTE) 98

IF DX1_1 = 1 i (Q7_1 I Q7_2 > 2)

IF DX1_1 <> 1 i Q7_1 > 2 (nije promijenio opskrbljivača energijom u posljednje tri godine)

Q10b Ako CY i MT, ASK: Ako biste mogli promijeniti opskrbljivača energijom, osim cijene, koji bi čimbenik bio najvažniji u vašoj odluci? Možete dati do tri odgovora. Ako bilo koja druga zemlja, ASK: Ako biste promijenili opskrbljivača energijom, osim cijene, koji bi čimbenik bio najvažniji u vašoj odluci?

Možete dati do tri odgovora.

(Izbrisano; MAX 3 ANSWERS)

(RANDOMISE ITEMS 1-6)

Ugled pružatelja 1

Kvaliteta usluge 2

Trajanje ugovora 3

Davatelj energije u vlasništvu je ili se njime upravlja lokalno 4

Privatno ili javno vlasništvo poduzeća 5

Održivi izvori energije u mješavini dobavljača 6

Ostalo (SPONTANEOUS) 7

Ne znam (NE PROČITAJTE) 98

ASK SVE

Q11 Što bi vas motiviralo da promijenite svoje ponašanje u pogledu potrošnje energije kod kuće na sljedeće načine?

(Izbrisano; ONE ANSWER PER LINE)

Q11_1 Smanjite potrošnju grijanja ili klimatizacije

Q11_2 Pokrenite uređaje kao što su perilice rublja i perilice posuđa tijekom izvanvršnih sati (kada je potražnja za električnom energijom manja)

Q11_3 Koristite pametne uređaje kako biste automatski zakazali korištenje uređaja tijekom razdoblja izvan vršnog opterećenja (kada je potražnja za električnom energijom manja)

(RESPONSE SCALE)

Samo gospodarski razlozi 1

Uglavnom gospodarski razlozi, donekle iz okolišnih razloga 2

Uglavnom okolišni razlozi, donekle iz gospodarskih razloga 3

Flash Eurobarometer 566
Ponašanje potrošača u energetskej tranziciji

Samo okolišni razlozi 4

Ne biste promijenili svoje ponašanje (SPONTANEOUS) 5

Ne znate (NE ČITAJTE) 98

ASK SVE

DX4 Koja se od sljedećih situacija primjenjuje na vas?

(Izbrisano; Samo jedan odgovor)

Uvijek si možete priuštiti plaćanje računa za energiju 1

Brinete se da ćete moći platiti svoje račune za energiju, ali obično to uspijete učiniti 2

Ponekad ne možete platiti račune za energiju na vrijeme 3

Često ne možete platiti račune za energiju na vrijeme 4

Ne znam / Odbijeno (NE PROČITAJTE) 98

Prilog s podacima

Q1_1 Koliko vjerujete sljedećem kako biste pružili poštene cijene i pouzdanu uslugu?

Energetsko tržište

	Puno povjerenje	Želja za povjerenjem	Sklonost nepovjerenju	Uopće ne vjeruj	Ne znam
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

Flash Eurobarometer 566 – Ponašanje potrošača u energetskej tranziciji

Terenski rad: 30,6 – 15.7.2025 / (%) Baza: n=18 250 – Ispitanici uključeni u donošenje odluka o dobavljačima energije u svojem kućanstvu

Flash Eurobarometer 566
Ponašanje potrošača u energetskej tranziciji

Q1_2 Koliko vjerujete sljedećem kako biste pružili poštene cijene i pouzdanu uslugu?

Vaši opskrbljivači električnom energijom i plinom / Vaš opskrbljivač električnom energijom

	Puno povjerenje	Želja za povjerenjem	Sklonost nepovjerenju	Uopće ne vjeruj	♪ Ne znam ♪
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

Flash Eurobarometer 566 – Ponašanje potrošača u energetskej tranziciji

Terenski rad: 30,6 – 15,7.2025 / (%) Baza: n=18 250 – Ispitanici uključeni u donošenje odluka o dobavljačima energije u svojem kućanstvu

Flash Eurobarometer 566
Ponašanje potrošača u energetskej tranziciji

Q2_1 Koliko se slažete ili ne slažete sa sljedećim izjavama o svojim opskrbljivačima električnom energijom i plinom / vašem opskrbljivaču električnom energijom?

Lako je stupiti u kontakt sa svojim dobavljačem energije kada vam je potrebna pomoć ili informacije

	Potpuno suglasni	Želi se složiti	Želja za neslaganjem	Uopće se ne slažem	♪ Ne znam ♪
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

Flash Eurobarometer 566 – Ponašanje potrošača u energetskej tranziciji

Terenski rad: 30,6 – 15,7.2025 / (%) Baza: n=18 250 – Ispitanici uključeni u donošenje odluka o dobavljačima energije u svojem kućanstvu

Flash Eurobarometer 566
Ponašanje potrošača u energetskej tranziciji

Q2_2 Koliko se slažete ili ne slažete sa sljedećim izjavama o svojim opskrbljivačima električnom energijom i plinom / vašem opskrbljivaču električnom energijom?

Vaši računi za energiju lako su razumljivi

	Potpuno suglasni	Želi se složiti	Želja za neslaganjem	Uopće se ne slažem	♪ Ne znam ♪
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

Flash Eurobarometer 566 – Ponašanje potrošača u energetskej tranziciji

Terenski rad: 30,6 – 15,7.2025 / (%) Baza: n=18 250 – Ispitanici uključeni u donošenje odluka o dobavljačima energije u svojem kućanstvu

Flash Eurobarometer 566
Ponašanje potrošača u energetskej tranziciji

Q2_3 Koliko se slažete ili ne slažete sa sljedećim izjavama o svojim opskrbljivačima električnom energijom i plinom / vašem opskrbljivaču električnom energijom?

Vaš pružatelj energije pruža lako razumljive informacije o ponudama i promocijama

	Potpuno suglasni	Želi se složiti	Želja za neslaganjem	Uopće se ne slažem	♪ Ne znam ♪
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

Flash Eurobarometer 566 – Ponašanje potrošača u energetskej tranziciji

Terenski rad: 30,6 – 15,7.2025 / (%) Baza: n=18 250 – Ispitanici uključeni u donošenje odluka o dobavljačima energije u svojem kućanstvu

Flash Eurobarometer 566
Ponašanje potrošača u energetskej tranziciji

Q2_4 Koliko se slažete ili ne slažete sa sljedećim izjavama o svojim opskrbljivačima električnom energijom i plinom / vašem opskrbljivaču električnom energijom?

Vaš pružatelj energije ulaže dovoljno u obnovljive izvore energije

	Potpuno suglasni	Želi se složiti	Želja za neslaganjem	Uopće se ne slažem	♪ Ne znam ♪
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

Flash Eurobarometer 566 – Ponašanje potrošača u energetskej tranziciji

Terenski rad: 30,6 – 15,7.2025 / (%) Baza: n=18 250 – Ispitanici uključeni u donošenje odluka o dobavljačima energije u svojem kućanstvu

Flash Eurobarometer 566
Ponašanje potrošača u energetskej tranziciji

Q3_1 Koliko se slažete ili ne slažete sa sljedećim izjavama o svojim opskrbljivačima električnom energijom i plinom / vašem opskrbljivaču električnom energijom?

Potrošači energije u [NAŠOJ ZEMLJI] dobro su zaštićeni (na primjer, od nepoštenih praksi ili isključivanja

	Potpuno suglasni	Želi se složiti	Želja za neslaganjem	Uopće se ne slažem	♪ Ne znam ♪
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

Flash Eurobarometer 566 – Ponašanje potrošača u energetskej tranziciji

Terenski rad: 30,6 – 15,7.2025 / (%) Baza: n=18 250 – Ispitanici uključeni u donošenje odluka o dobavljačima energije u svojem kućanstvu)

Flash Eurobarometar 566
Ponašanje potrošača u energetskej tranziciji

Q3_2 Koliko se slažete ili ne slažete sa sljedećim izjavama o svojim opskrbljivačima električnom energijom i plinom / vašem opskrbljivaču električnom energijom?

Ako smatrate da vaš pružatelj energije prema vama postupi nepravedno, znate kojim se nacionalnim tijelima možete obratiti za pomoć

	Potpuno suglasni	Želi se složiti	Želja za neslaganjem	Uopće se ne slažem	♪ Ne znam ♪
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

Flash Eurobarometar 566 – Ponašanje potrošača u energetskej tranziciji

Terenski rad: 30,6 – 15,7.2025 / (%) Baza: n=18 250 – Ispitanici uključeni u donošenje odluka o dobavljačima energije u svojem kućanstvu

Flash Eurobarometer 566
Ponašanje potrošača u energetskej tranziciji

Q3_3 Koliko se slažete ili ne slažete sa sljedećim izjavama o svojim opskrbljivačima električnom energijom i plinom / vašem opskrbljivaču električnom energijom?

Više biste vjerovali dobavljaču energije ako bi se obvezao na službeno certificirani kodeks prakse o pravima potrošača.

	Potpuno suglasni	Želi se složiti	Želja za neslaganjem	Uopće se ne slažem	Ne znam
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

Flash Eurobarometer 566 – Ponašanje potrošača u energetskej tranziciji

Terenski rad: 30,6 – 15,7.2025 / (%) Baza: n=18 250 – Ispitanici uključeni u donošenje odluka o dobavljačima energije u svojem kućanstvu

Flash Eurobarometer 566
Ponašanje potrošača u energetskej tranziciji

Q4 Kako bi energetske tržište u [NAŠOJ ZEMLJI] bolje funkcioniralo za potrošače, koje od sljedećih područja najviše treba poboljšati? Možete odustati od dva odgovora. [MULTIPLE ANSWERS]

	Bolja zaštita ugroženih potrošača i osoba pogođenih energetskim siromaštvom	Veća jasnoća i transparentnos t računa za energiju	Veća prevencija nepoštenih poslovnih praksi (npr. telemarketing)	Bolji pristup energetskim podacima i digitalnim alatima za praćenje i prilagodbu potrošnje energije	Lakša promjena opskrbljivača energijom	Ostalo (spontano)	Ne znam
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

Flash Eurobarometer 566 – Ponašanje potrošača u energetskej tranziciji

Terenski rad: 30,6 – 15,7.2025 / (%) Baza: n=18 250 – Ispitanici uključeni u donošenje odluka o dobavljačima energije u svojem kućanstvu

Flash Eurobarometer 566
Ponašanje potrošača u energetskej tranziciji

Q5_1 Koliko često pratite svoju potrošnju energije? Konkretno... vaša potrošnja električne energije

	Više puta tjedno	Barem jednom tjedno	Barem jednom mjesečno	Najmanje dva puta godišnje	Barem jednom godišnje	Manje od jednom godišnje	Nikada	Ne znam
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

Flash Eurobarometer 566 – Ponašanje potrošača u energetskej tranziciji

Terenski rad: 30,6 – 15,7.2025 / (%) Baza: n=18 250 – Ispitanici uključeni u donošenje odluka o dobavljačima energije u svojem kućanstvu

Flash Eurobarometer 566
Ponašanje potrošača u energetskej tranziciji

Q5_2 Koliko često pratite svoju potrošnju energije? Konkretno... vaša potrošnja plina

	Više puta tjedno	Barem jednom tjedno	Barem jednom mjesečno	Najmanje dva puta godišnje	Barem jednom godišnje	Manje od jednom godišnje	Nikada	Ne znam
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

Flash Eurobarometer 566 – Ponašanje potrošača u energetskej tranziciji

Terenski rad: 30,6 – 15,7.2025 / (%) Baza: n=7 720 – Ispitanici koji su priključeni na mrežu prirodnog plina (i koji su uključeni u energetske odluke u svojem kućanstvu)

Napomena: pitanje nije postavljeno u predmetu CY/MT

Flash Eurobarometar 566
Ponašanje potrošača u energetskej tranziciji

Q6 Koje je dijelove računa za električnu energiju i plin / računa za električnu energiju, ako postoje, najteže razumjeti?
Možete odustati od dva odgovora. [MULTIPLE ANSWERS]

	Trošak za svaku jedinicu energije koju potrošite	Porezi i naknade za održavanje energetske infrastrukture	Izračun ukupnog iznosa koji treba platiti	Naknade za prijevremeni raskid ugovora i što se događa nakon isteka ugovornog razdoblja	Nitko, razumiješ sve dijelove	Sve (spontano)	Ne čitate svoj račun za energiju (spontano)	Ne znam
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

Flash Eurobarometar 566 – Ponašanje potrošača u energetskej tranziciji

Terenski rad: 30,6 – 15,7.2025 / (%) Baza: n=18 250 – Ispitanici uključeni u donošenje odluka o dobavljačima energije u svojem kućanstvu

Flash Eurobarometer 566
Ponašanje potrošača u energetskej tranziciji

Q7_1 Kada je posljednji put vaše kućanstvo zamijenio ...? Opskrbljivač električnom energijom

	Prije manje od godinu dana	Između 1 i 3 godine	Prije 3-5 godina	Prije 5 do 10 godina	Prije više od 10 godina	Nikada	♪ Ne znam ♪
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

Flash Eurobarometer 566 – Ponašanje potrošača u energetskej tranziciji

Terenski rad: 30,6 – 15,7.2025 / (%) Baza: n=18 250 – Ispitanici uključeni u donošenje odluka o dobavljačima energije u svojem kućanstvu

Napomena: pitanje nije postavljeno u predmetu CY/MT (jer prebacivanje nije moguće)

Flash Eurobarometar 566
Ponašanje potrošača u energetskej tranziciji

Q7_2 Kada je posljednji put vaše kućanstvo zamijenio ...? Opskrbljivač plinom

	Prije manje od godinu dana	Između 1 i 3 godine	Prije 3-5 godina	Prije 5 do 10 godina	Prije više od 10 godina	Nikada	♪ Ne znam ♪
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

Flash Eurobarometar 566 – Ponašanje potrošača u energetskej tranziciji

Terenski rad: 30,6 – 15,7.2025 / (%) Baza: n=7 720 – Ispitanici koji su priključeni na mrežu prirodnog plina (i koji su uključeni u energetske odluke u svojem kućanstvu)

Napomena: pitanje nije postavljeno u predmetu CY/MT

Flash Eurobarometer 566
Ponašanje potrošača u energetskej tranziciji

Q8a Kako ste se informirali pri odabiru trenutanih pružatelja energetskih usluga/pružatelja energetskih usluga? Možete dati do tri odgovora. [MULTIPLE ANSWERS]

	Osobne preporuke prijatelja, obitelji ili kolega	Preporuke na društvenim mrežama	Oglasi pružatelja energetskih usluga, na primjer u medijima ili na internetu	Vijesti o pružatelja energetskih usluga	Izravno na internet skim stranica ma pružatel ja energet skih usluga	Internetske stranice za usporedb u cijena	Recenzije organizacij a potrošača	Službene informacij e ili kampanje javnih tijela	Ostalo (spontano)	Ne zna 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

Flash Eurobarometer 566 – Ponašanje potrošača u energetskej tranziciji

Terenski rad: 30,6 – 15,7.2025 / (%) Baza: n=6 703 – Ispitanici koji su se prebacili u posljednje tri godine (uključeni u energetske odluke u svojem kućanstvu)

Napomena: pitanje nije postavljeno u predmetu CY/MT

Flash Eurobarometer 566
Ponašanje potrošača u energetskej tranziciji

Q8b Kako biste se informirali ako odaberete pružatelja energetskih usluga? Možete dati do tri odgovora. [MULTIPLE ANSWERS]

	Osobne preporuke prijatelja, obitelji ili kolega	Preporuke na društvenim mrežama	Oglasi pružatelja energetskih usluga, na primjer u medijima ili na internetu	Vijesti o pružateljima energetskih usluga	Izravno na internet skim stranica ma pružatelja energetskih usluga	Internetske stranice za usporedbu cijena	Recenzije organizacija potrošača	Službene informacije ili kampanje javnih tijela	Ostalo (spontano)	Ne znam
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

Flash Eurobarometer 566 – Ponašanje potrošača u energetskej tranziciji

Terenski rad: 30,6 – 15,7.2025 / (%) Baza: n=11 547 – Ispitanici koji se nisu promijenili u posljednje tri godine (uključeni u energetske odluke u svojem kućanstvu)

Flash Eurobarometar 566
Ponašanje potrošača u energetskej tranziciji

Q9a Koji su bili glavni razlozi vaše najnovije odluke o promjeni pružatelja energetskih usluga? Možete dati do tri odgovora. [MULTIPLE ANSWERS]

	Pronašli ste ponudu s boljom cijenom	Premjestio si kuću	Zbog preporuka obitelji, prijatelja ili kolega	Željeli ste ekološki prihvatljivog pružatelja energetskih usluga	Imali ste problema s naplatom	Zbog loše službe za korisnike	Kontaktirao vas je drugi pružatelj energije	Kako bi iskoristio dodatne usluge koje pruža drugi pružatelj energije, kao što je izolacija doma ili druge mjere energetske učinkovitosti	Ostalo (spontano)	Ne znam
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

Flash Eurobarometar 566 – Ponašanje potrošača u energetskej tranziciji

Terenski rad: 30,6 – 15,7.2025 / (%) Baza: n=6 703 – Ispitanici koji su se prebacili u posljednje tri godine (uključeni u energetske odluke u svojem kućanstvu)

Napomena: pitanje nije postavljeno u predmetu CY/MT

Flash Eurobarometar 566
Ponašanje potrošača u energetskej tranziciji

Q9b Koji su glavni razlozi zbog kojih niste promijenili opskrbljivača energijom u posljednje tri godine? Možete dati do tri odgovora. [MULTIPLE ANSWERS]

	Pronašli ste ponudu s boljom cijenom	Premjestio si kuću	Zbog preporuka obitelji, prijatelja ili kolega	Željeli ste ekološki prihvatljivijeg pružatelja energetskih usluga	Imali ste problema s naplatom	Zbog loše službe za korisnike	Kontaktirao vas je drugi pružatelj energije	Kako bi iskoristio dodatne usluge koje pruža drugi pružatelj energije, kao što je izolacija doma ili druge mjere energetske učinkovitosti	Ostalo (spontano)	Ne znam
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

Flash Eurobarometar 566 – Ponašanje potrošača u energetskej tranziciji

Terenski rad: 30,6 – 15,7.2025 / (%) Baza: n=11 547 – Ispitanici koji se nisu promijenili u posljednje tri godine (uključeni u energetske odluke u svojem kućanstvu)

Napomena: pitanje nije postavljeno u predmetu CY/MT

Flash Eurobarometar 566
Ponašanje potrošača u energetskej tranziciji

Q10a Kada ste nedavno promijenili opskrbljivače energijom, koji su čimbenici, osim cijene, bili najvažniji u vašem izboru? Možete dati do tri odgovora. [MULTIPLE ANSWERS]

	Kvaliteta usluge	Ugled pružatelja usluga	Održivi izvori energije u mješavini dobavljača	Trajanje ugovora	Opskrbljivač energijom u vlasništvu je ili pod upravljanjem	Privatno ili javno vlasništvo poduzeća	Ostalo (spontano)	Ne znam
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

Flash Eurobarometar 566 – Ponašanje potrošača u energetskej tranziciji

Terenski rad: 30,6 – 15,7.2025 / (%) Baza: n=6 703 – Ispitanici koji su se prebacili u posljednje tri godine (uključeni u energetske odluke u svojem kućanstvu)

Napomena: pitanje nije postavljeno u predmetu CY/MT

Flash Eurobarometar 566
Ponašanje potrošača u energetskej tranziciji

Q10b Ako biste promijenili opskrbljivača energijom, osim cijene, koji bi čimbenik bio najvažniji u vašoj odluci? Možete dati do tri odgovora. [MULTIPLE ANSWERS]

	Kvaliteta usluge	Ugled pružatelja usluga	Održivi izvori energije u mješavini dobavljača	Trajanje ugovora	Opskrbljivač energijom u vlasništvu je ili pod upravljanjem	Privatno ili javno vlasništvo poduzeća	Ostalo (spontano)	Ne znam
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

Flash Eurobarometar 566 – Ponašanje potrošača u energetskej tranziciji

Terenski rad: 30,6 – 15,7.2025 / (%) Baza: n=11 547 – Ispitanici koji se nisu promijenili u posljednje tri godine (uključeni u energetske odluke u svojem kućanstvu)

Flash Eurobarometer 566
Ponašanje potrošača u energetskej tranziciji

Q11_1 Što bi vas motiviralo da promijenite svoje ponašanje u pogledu potrošnje energije kod kuće na sljedeće načine?

Smanjite potrošnju grijanja ili klimatizacije

	Samo gospodarski razlozi	Uglavnom gospodarski razlozi, donekle iz okolišnih razloga	Uglavnom okolišni razlozi, donekle iz gospodarskih razloga	Samo okolišni razlozi	Ne biste promijenili svoje ponašanje (spontano)	Ne znam
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

Flash Eurobarometer 566 – Ponašanje potrošača u energetskej tranziciji

Terenski rad: 30,6 – 15.7.2025 / (%) Baza: n=18 250 – Ispitanici uključeni u donošenje odluka o dobavljačima energije u svojem kućanstvu

Flash Eurobarometar 566
Ponašanje potrošača u energetskej tranziciji

Q11_2 Što bi vas motiviralo da promijenite svoje ponašanje u pogledu potrošnje energije kod kuće na sljedeće načine? Upravljanje uređajima kao što su perilice rublja i perilice posuđa tijekom izvanvršnih sati (kada je potražnja za električnom energijom manja)

	Samo gospodarski razlozi	Uglavnom gospodarski razlozi, donekle iz okolišnih razloga	Uglavnom okolišni razlozi, donekle iz gospodarskih razloga	Samo okolišni razlozi	Ne biste promijenili svoje ponašanje (spontano)	Ne znam
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

Flash Eurobarometar 566 – Ponašanje potrošača u energetskej tranziciji

Terenski rad: 30,6 – 15,7.2025 / (%) Baza: n=18 250 – Ispitanici uključeni u donošenje odluka o dobavljačima energije u svojem kućanstvu

Flash Eurobarometer 566
Ponašanje potrošača u energetskej tranziciji

Q11_3 Što bi vas motiviralo da promijenite svoje ponašanje u pogledu potrošnje energije kod kuće na sljedeće načine? Koristite pametne uređaje kako biste automatski zakazali korištenje uređaja izvan vršnog opterećenja (kada je potražnja za električnom energijom manja)

	Samo gospodarski razlozi	Uglavnom gospodarski razlozi, donekle iz okolišnih razloga	Uglavnom okolišni razlozi, donekle iz gospodarskih razloga	Samo okolišni razlozi	Ne biste promijenili svoje ponašanje (spontano)	Ne znam
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

Flash Eurobarometer 566 – Ponašanje potrošača u energetskej tranziciji

Terenski rad: 30,6 – 15,7.2025 / (%) Baza: n=18 250 – Ispitanici uključeni u donošenje odluka o dobavljačima energije u svojem kućanstvu