

FLASH EUROBAROMETER 566

Zachowania konsumentów w transformacji energetycznej

SPRAWOZDANIE EUROBAROMETER

CZERWIEC – LIPIEC 2025 r.

Badanie Eurobarometr Flash 566
Zachowania konsumentów w transformacji energetycznej

Badanie przeprowadzone przez Ipsos European Public Affairs na wniosek Komisji Europejskiej,
Dyrekcja Generalna ds. Energii

Badanie koordynowane przez Komisję Europejską, Dyrekcja Generalna ds. Komunikacji
Społecznej

(Dział DG COMM ds. Opinii Publicznej i Zaangażowania Obywateli)

Niniejszy dokument nie reprezentuje punktu widzenia Komisji Europejskiej. Interpretacje i opinie w nim zawarte są wyłącznie interpretacjami i opiniami autorów.

Tytuł projektu

Flash Eurobarometr 566 – Zachowania konsumentów w transformacji energetycznej

Sprawozdanie

PL

Numer katalogowy

MJ-01-25-125-PL-N

ISBN

978-92-68-32725-8

doi:10.2833/2049007

© Unia Europejska, 2025 r.

<https://europa.eu/eurobarometer>



Dokument przygotowany przez Pierre'a Dieumegarda dla [Europe-Democracy-Esperanto](https://europa.eu/eurobarometer)

Celem tego "tymczasowego" dokumentu jest umożliwienie większej liczbie osób w Unii Europejskiej zapoznania się z dokumentami sporządzanymi przez Unię Europejską (i finansowanymi z ich podatków).

W przypadku braku tłumaczeń obywatele są wykluczani z debaty.

Dokument „Eurobarometer” istniał tylko w języku angielskim, w pliku pdf. Z początkowego pliku stworzyliśmy plik odt., przygotowany przez oprogramowanie Libre Office, do tłumaczenia maszynowego na inne języki. Wyniki są obecnie dostępne we wszystkich językach urzędowych.

Pożądane jest, aby administracja UE przejęła tłumaczenie ważnych dokumentów. „Ważne dokumenty” to nie tylko przepisy ustawowe i wykonawcze, ale również ważne informacje potrzebne do wspólnego podejmowania świadomych decyzji.

Aby wspólnie przedyskutować naszą wspólną przyszłość i umożliwić rzetelne tłumaczenia, międzynarodowy język esperanto byłby bardzo przydatny ze względu na swoją prostotę, regularność i dokładność.

Skontaktuj się z nami:

[Kontakt \(europokune.eu\)](mailto:europokune.eu)

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

Spis treści

Wprowadzenie.....	4
Główne ustalenia.....	6
1. Postrzeganie przez konsumentów i ocena rynku.....	8
1.1. Zaufanie do rynku energii i dostawców energii.....	8
1.2. Ocena usług energetycznych.....	11
1.4. Obszary wymagające poprawy na rynku energii.....	20
2. Zużycie energii i praktyki rozliczeniowe.....	24
2.1. Zrozumienie rachunków za energię.....	24
2.2. Śledzenie zużycia energii.....	29
2.3. Czynniki wpływające na zmiany zachowań w zakresie zużycia energii.....	32
3. Wybór dostawcy i zmiana dostawcy.....	37
3.1. Ważne czynniki przy wyborze dostawcy energii.....	37
3.2. Zachowania konsumentów w zakresie zmiany dostawcy.....	43
3.3. Przyczyny zmiany.....	47
3.4. Powody, dla których nie należy zmieniać.....	51
3.5. Źródła informacji na potrzeby decyzji o zmianie dostawcy.....	55
Uwagi.....	63
Specyfikacje techniczne.....	65
Kwestionariusz.....	68
Załącznik dotyczący danych.....	76

Wprowadzenie

To szybkie badanie Eurobarometru analizuje zachowania konsumentów w UE podczas transformacji energetycznej. Przeanalizowano w nim kluczowe tematy, takie jak zaufanie konsumentów do rynków i dostawców energii, ocena usług energetycznych oraz środki ochrony konsumentów. Badanie bada wiedzę konsumentów na temat rachunków za energię, ich nawyków w zakresie śledzenia zużycia i czynników wpływających na zmiany w zużyciu energii. Zagłębia się również w preferencje konsumentów przy wyborze dostawców energii, zmianie zachowania, motywacji do zmiany dostawców i potencjalnych barierach dla zmiany. Ponadto w badaniu przeanalizowano źródła informacji wykorzystywane przez konsumentów przy podejmowaniu decyzji dotyczących dostawców energii oraz obszary wymagające poprawy na rynkach energii, aby lepiej służyć konsumentom.

W imieniu Komisji Europejskiej, Dyrekcji Generalnej ds. Energii, Ipsos European Public Affairs przeprowadziło wywiady z reprezentatywną próbą obywateli UE w wieku 18 lat i starszych w każdym z 27 państw członkowskich Unii Europejskiej.

W okresie od 30 czerwca do 15 lipca 2025 r. przeprowadzono 18 250 wywiadów przez telefon (telefony stacjonarne i komórkowe). Dane z badań są ważone do znanych proporcji populacji. Średnie dla UE-27 są ważone zgodnie z liczbą ludności powyżej 18 lat w każdym państwie członkowskim UE. W załączniku do niniejszego sprawozdania znajduje się uwaga techniczna dotycząca metod zastosowanych do przeprowadzenia badania.

Do celów niniejszego sprawozdania grupa docelowa jest ograniczona do obywateli UE w wieku co najmniej 18 lat zaangażowanych w podejmowanie decyzji dotyczących dostawców energii w ich gospodarstwach domowych (z wyłączeniem tych, którzy wskazują, że cena energii jest ustalana, ponieważ jest wliczona w ich czynsz bez możliwości rezygnacji) (tj. DX1_2 równa się „Tak”, a DX2 nie równa się „Cena energii jest ustalana, ponieważ jest

wliczona w czynsz bez możliwości rezygnacji”). Ci decydenci energetyczni są określani jako respondenci w całym sprawozdaniu.

Uwagi

- Ze względu na specyficzną strukturę ich rynków energii niektóre pytania nie miały zastosowania i w związku z tym nie były zadawane na Cyprze i Malcie.
- Należy również wziąć pod uwagę, że w niektórych krajach ceny energii pozostają w pełni lub częściowo uregulowane. Na przykład zmiana dostawcy w Niderlandach, gdzie rynek jest zliberalizowany, może różnić się od Słowacji lub Węgier, gdzie ceny energii dla gospodarstw domowych są regulowane. Kontekst ten ma kluczowe znaczenie dla interpretacji wyników tego szybkiego Eurobarometru.
- Wyniki badań podlegają tolerancjom próbkowania, co oznacza, że nie wszystkie widoczne różnice między krajami i grupami społeczno-demograficznymi mogą być statystycznie istotne. W związku z tym w tekście podkreślono jedynie różnice, które są istotne statystycznie (przy poziomie ufności wynoszącym 5 %), tj. gdy można racjonalnie mieć pewność, że nie wystąpiły one przypadkowo.
- Wyniki tego szybkiego Eurobarometru przedstawiono zarówno w podziale na kraje, jak i pod względem cech społeczno-demograficznych. Chociaż dokonano przeglądu różnych demografii społeczno-gospodarczych, dyskusja zawęży się do tych wykazujących statystycznie istotne różnice, które przedstawiono w załączonych tabelach.
- Procenty mogą nie sumować się do 100%, ponieważ są zaokrąglane do najbliższego procentu. Odsetek odpowiedzi przekracza 100%, jeśli pytanie pozwoliło respondentom wybrać wiele odpowiedzi. Ze względu na zaokrąglenia, wartości procentowe pokazane na wykresach nie zawsze dokładnie sumują się do sum wymienionych w tekście.
- W niniejszym sprawozdaniu kraje są określane za pomocą oficjalnego skrótu wskazanego poniżej.

BE	Belgia	FR	Francja	NL	Niderlandy
BG	Bułgaria	HR	Chorwacja	AT	Austria
CZ	Czechy	IT	Włochy	PL	Polska
DK	Dania	CY	Reprezentacja Cypru*	PT	Portugalia
DE	Niemcy	LV	Łotwa	RO	Rumunia
EE	Estonia	LT	Litwa	SI	Słowenia
IE	Irlandia	LU	Luksemburg	SK	Słowacja
EL	Grecja	HU	Węgry	FI	Finlandia
ES	Hiszpania	MT	Malta	SE	Szwecja

*Cypr jako całość jest jednym z 27 państw członkowskich UE. Ze względów praktycznych wywiady przeprowadza się wyłącznie w części kraju kontrolowanej przez rząd Republiki Cypryjskiej.

społeczno-demograficznych. Chociaż

Główne ustalenia

Postrzeganie przez konsumentów i ocena rynku

- Ponad jedna trzecia (35%) respondentów, którzy podejmują decyzje związane z energią w swoim gospodarstwie domowym, twierdzi, że nie ufa rynkowi w swoim kraju, który zapewnia uczciwe ceny i rzetelną obsługę. Natomiast 63 % ufa rynkowi energii w swoim kraju. Ogółem 79 % respondentów ufa, że ich dostawcy energii elektrycznej (i gazu) zapewnią uczciwe ceny i rzetelną obsługę.
- Około jeden na sześciu respondentów (17%) nie zgadza się, że łatwo jest skontaktować się z dostawcą energii, gdy potrzebuje pomocy lub informacji. Wyższy odsetek (22%) nie zgadza się, że ich rachunki za energię są łatwe do zrozumienia. Jeden na czterech respondentów (25%) nie zgadza się, że ich dostawca energii dostarcza łatwych do zrozumienia informacji o ofertach i promocjach. Około jedna piąta (20%) nie zgadza się, że ich dostawca energii inwestuje wystarczająco w odnawialne źródła energii.

Ochrona konsumentów

- Około jeden na trzech respondentów (32%) nie zgadza się z poglądem, że odbiorcy energii w ich kraju są dobrze chronieni (na przykład przed nieuczciwymi praktykami lub odłączeniem).
- Nieco ponad ośmiu na dziesięciu respondentów (82%) zgadza się, że bardziej zaufałoby dostawcy energii, gdyby zobowiązali się do przestrzegania oficjalnie certyfikowanego kodeksu postępowania w zakresie praw konsumentów.
- Prawie czterech na dziesięciu respondentów (38%) nie zgadza się ze stwierdzeniem, że „jeśli uważasz, że Twój dostawca energii traktuje Cię niesprawiedliwie, wiesz, do których organów krajowych możesz zwrócić się o pomoc”.

- Respondentów zapytano o obszary, które ich zdaniem wymagają poprawy, aby rynek energii w ich kraju działał lepiej dla konsumentów. Najwyżej ocenionym obszarem poprawy sytuacji na rynku energii, wybranym przez 38 % respondentów, jest lepsza ochrona odbiorców wrażliwych i dotkniętych ubóstwem energetycznym. Kolejnym krokiem jest większa jasność i przejrzystość rachunków za energię (34 %) oraz skuteczniejsze zapobieganie nieuczciwym praktykom handlowym (np. telemarketingowi) (34 %).

Zużycie energii i praktyki rozliczeniowe

- Zapytani o te części rachunków za energię elektryczną (i gaz), które uważają za najtrudniejsze do zrozumienia, 36% respondentów zgłasza trudności ze zrozumieniem podatków i opłat za utrzymanie infrastruktury energetycznej. Około jeden na sześciu respondentów podaje koszt każdej zużywanej przez siebie jednostki energii (16 %), obliczenie całkowitej kwoty do zapłaty (16 %) oraz czas trwania umowy, opłaty za wcześniejsze rozwiązanie umowy i to, co dzieje się po zakończeniu okresu obowiązywania umowy (16 %).
- Respondentów zapytano również o częstotliwość śledzenia ich zużycia energii, zarówno w odniesieniu do energii elektrycznej, jak i gazu. Nieco ponad połowa respondentów (52%) zgłasza śledzenie zużycia energii elektrycznej co najmniej raz w miesiącu lub częściej. Nieco mniej niż połowa respondentów (45%), którzy są podłączeni do sieci gazu ziemnego, wskazuje, że śledzi swoje zużycie gazu co najmniej raz w miesiącu lub częściej.
- Respondentów zapytano o ich motywacje do zmiany zachowań związanych ze zużyciem energii w domu. W badaniu zaproponowano trzy konkretne zmiany zachowań: obniżenie zużycia ogrzewania lub klimatyzacji, uruchamianie urządzeń, takich jak pralki i zmywarki do naczyń w godzinach pozaszczytowych, oraz używanie inteligentnych urządzeń do automatycznego planowania użytkowania

urządzenia w godzinach pozaszczytowych. Wśród tych, które są otwarte na zmiany, głównym motywatorem wszystkich trzech wymienionych zmian są wyłącznie lub głównie względy ekonomiczne, przy czym 59–65 % respondentów powołuje się na te powody. Niemniej jednak odsetek wahający się od 20 % do 24 % wskazuje głównie lub wyłącznie względy środowiskowe jako motywację w różnych zachowaniach.

Wybór dostawcy i zmiana dostawcy

- Respondentów zapytano następnie o istotne czynniki (poza ceną) przy wyborze dostawcy energii. Jakość usług plasuje się na pierwszym miejscu, wybieranym przez ponad jedną trzecią osób, które się zmieniły (36%) i ponad połowę osób, które się nie zmieniły (52%). Reputacja dostawcy jest następująca, wybrana przez co najmniej jedną trzecią respondentów w obu grupach (34% w przypadku przełączników, 38% w przypadku osób niebędących przełącznikami).
- Mniej niż czterech na dziesięciu (38%) respondentów wskazało, że zmieniło dostawcę energii elektrycznej w ciągu ostatnich trzech lat, podczas gdy ponad jedna trzecia (36%) nie zmieniła dostawcy od ponad dekady lub nigdy nie zmieniła dostawcy. Jedna trzecia respondentów (33%) podłączonych do sieci gazu ziemnego wskazuje, że w ciągu ostatnich trzech lat zmieniła dostawcę gazu, w porównaniu z 38%, którzy nie zmienili dostawcy od ponad dekady lub nigdy nie zmienili dostawcy.
- Respondenci, którzy zmienili dostawcę energii w ciągu ostatnich trzech lat, zostali zapytani o główne przyczyny swojej ostatniej decyzji. Ponad dwie trzecie (68%) respondentów wskazało, że przestawiło się, ponieważ znalazło ofertę z lepszą ceną. Inne powody zmiany są zgłaszane przez mniejszy odsetek respondentów: przeprowadzka (18%); rekomendacje od rodziny, przyjaciół lub współpracowników (13%); dążenie do bardziej przyjaznego dla środowiska dostawcy energii (11%); problemy z rozliczeniami (10 %); słaba obsługa klienta (8%); skontaktowanie się z innym dostawcą energii (7 %); korzystanie z dodatkowych usług świadczonych przez innego dostawcę energii, takich jak izolacja domów lub inne środki w zakresie efektywności energetycznej (5 %).
- Respondentów, którzy nie zmienili dostawcy energii w ciągu ostatnich trzech lat, zapytano o główne przyczyny, które uniemożliwiły im zmianę dostawcy. Nieco ponad połowa (52%) z tej grupy wskazała, że nie, ponieważ jest zadowolona z niezawodności, obsługi i ceny swojego obecnego dostawcy energii. Około jeden na czterech respondentów (26%) uważa, że nie ma żadnej różnicy między dostawcami energii, aby zmiana była opłacalna.
- Respondentów, niezależnie od tego, czy w ciągu ostatnich trzech lat zmienili dostawców energii, zapytano o ich główne źródła informacji na potrzeby decyzji o zmianie - decyzje już podjęte lub potencjalne przyszłe wybory. W przypadku niedawnych przełączników strony internetowe dostawców energii i porównywarki cen są wymieniane jako wspólne źródła informacji przez 34 % respondentów. W przypadku osób niebędących przełącznikami głównym źródłem informacji są osobiste rekomendacje przyjaciół, rodziny lub współpracowników (46% w porównaniu z 25% przełączników), a następnie porównywarki cen (34%) i strony internetowe dostawców energii (33%).

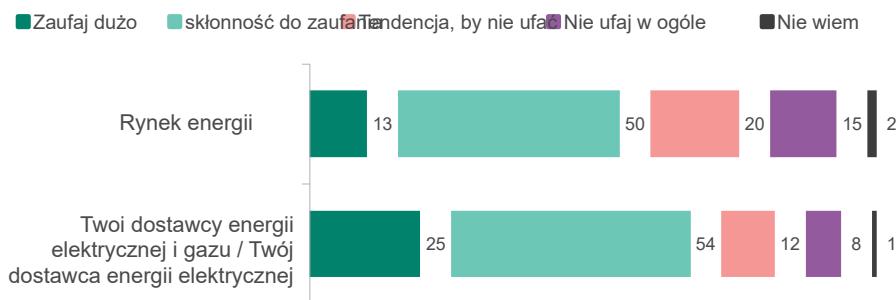
1. Postrzeganie przez konsumentów i ocena rynku

1.1. Zaufanie do rynku energii i dostawców energii

Ponad jedna trzecia (35%) respondentów, którzy podejmują decyzje związane z energią w swoim gospodarstwie domowym, nie ufa, że rynek energii w ich kraju zapewni uczciwe ceny i niezawodne usługi. Natomiast 63 % ufa rynkowi energii w swoim kraju.

Okolo ośmiu na dziesięciu (79%) decydentów energetycznych ufa swoim dostawcom energii elektrycznej (i gazu) w zapewnianiu uczciwych cen i niezawodnych usług. Z drugiej strony, dwóch na dziesięciu (20%) respondentów nie ufa swoim usługodawcom.

Q1 Jak bardzo ufasz następującym elementom, aby zapewnić uczciwe ceny i niezawodną obsługę?



(%) Podstawa: n=18 250 – Respondenci uczestniczący w podejmowaniu decyzji dotyczących dostawców energii w swoim gospodarstwie domowym

Różnice między krajami

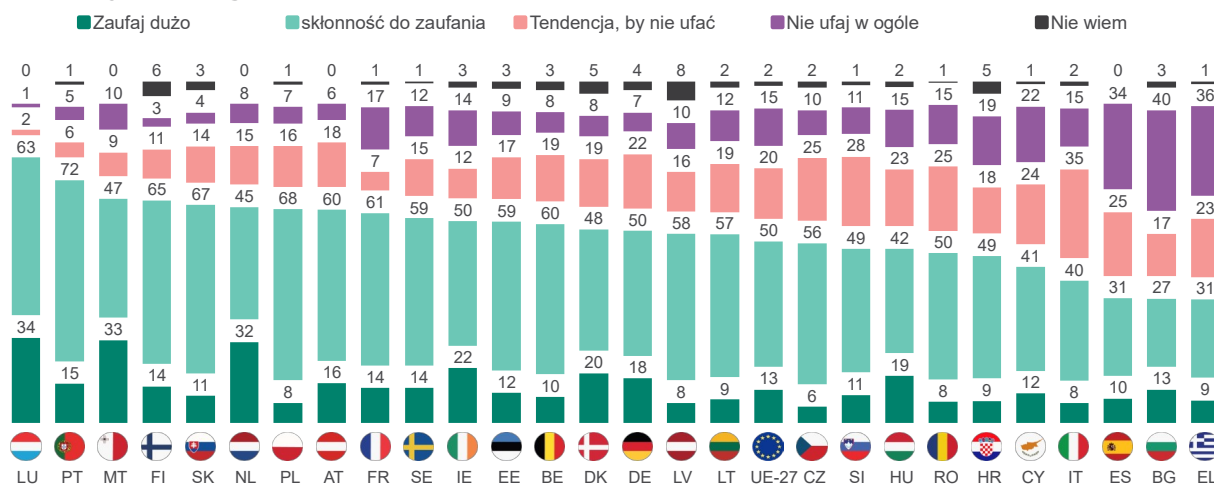
Wyniki poszczególnych krajów pokazują, że wśród decydentów w dziedzinie energii co najmniej połowa respondentów w prawie wszystkich państwach członkowskich ufa, że krajowy rynek energii zapewnia uczciwe ceny i niezawodne usługi, z wyjątkiem Grecji (40 %), Bułgarii (40 %), Hiszpanii (41 %) i Włoch (48 %). Najwyższy poziom zaufania odnotowano w Portugalii (88%) i Luksemburgu (97%)¹.

Większość respondentów we wszystkich krajach ufa swoim dostawcom energii elektrycznej (i gazu) w zapewnianiu uczciwych cen i niezawodnych usług, chociaż względna wielkość

tej większości różni się znacznie w zależności od kraju. Co najmniej dziewięciu na dziesięciu respondentów ufa swoim dostawcom energii elektrycznej (i gazu) w Luksemburgu (93 %), na Słowacji (91 %), we Francji (91 %), w Finlandii (90 %) i Portugalii (90 %). Z drugiej strony mniej niż dwie trzecie respondentów podziela ten pogląd na Cyprze (57%), w Hiszpanii (62%), Bułgarii (63%) i Grecji (65%).

Q11 Jak bardzo ufasz następującym elementom, aby zapewnić uczciwe ceny i niezawodną obsługę?

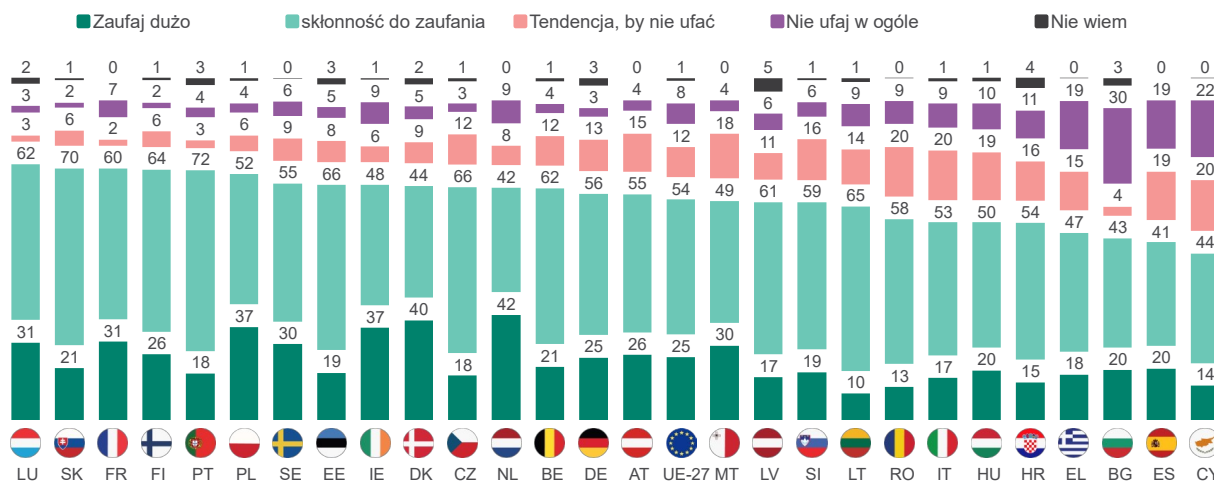
Rynek energii



(%) Podstawa: n=18 250 – Respondenci uczestniczący w podejmowaniu decyzji dotyczących dostawców energii w swoim gospodarstwie domowym

Q1.2 Jak bardzo ufasz następującym elementom, aby zapewnić uczciwe ceny i niezawodną obsługę?

Twój dostawca energii elektrycznej i gazu/Twój dostawca energii elektrycznej



(%) Podstawa: n=18 250 – Respondenci uczestniczący w podejmowaniu decyzji dotyczących dostawców energii w swoim gospodarstwie domowym

¹ Ze względu na zaokrąglenie wartości procentowe dla poszczególnych opcji odpowiedzi pokazanych na wykresach nie zawsze dokładnie sumują się do sum wymienionych w tekście.

Względy społeczno-demograficzne

Respondenci w wieku 18–24 lat nieco częściej niż starsi respondenci ufają rynkowi energii w swoim kraju (69% w porównaniu z 63% osób w wieku 40–54 lat i 62% osób w wieku 55+).

Respondenci prowadzący działalność na własny rachunek (74 %) rzadziej niż wszystkie inne grupy zawodowe (79–84 %) ufają swojemu dostawcy (dostawcom) energii elektrycznej (i gazu).

Status mieszkaniowy odgrywa również rolę w poziomie zaufania do dostawców energii. Właściciele mieszkań (76%) nieco rzadziej niż osoby wynajmujące mieszkanie lub dom (80%-82%) ufają swoim dostawcom.

Respondenci, którzy zawsze mogą sobie pozwolić na opłacenie rachunków za energię (64 %), częściej niż ci, którzy obawiają się, że będą w

	Rynek energii	Twój dostawca energii elektrycznej i gazu/Twój dostawca energii elektrycznej
UE-27	63	79
Wiek		
18-24	69	80
25-39	64	79
40-54	63	78
55+	62	79
Status zatrudnienia		
Osoby samozatrudnione	62	74
Pracownik	65	79
Pracownik fizyczny	64	84
Nie działa	62	79
Status mieszkaniowy		
Wynajem domu jednorodzinnego	64	82
Wynajem mieszkania	67	80
Posiadanie domu jednorodzinnego	64	79
Własność mieszkania	60	76
Sytuacja finansowa		
Zawsze możesz sobie pozwolić na opłacenie rachunków za energię	64	79
Martwisz się, że jesteś w stanie zapłacić rachunki za energię, ale zazwyczaj udaje ci się to zrobić	58	76
Czasami nie możesz płacić rachunków za energię na czas	64	78
Często nie możesz płacić rachunków za energię na czas	52	73

(%) Podstawa: n=18 250 – Respondenci uczestniczący w podejmowaniu decyzji dotyczących dostawców energii w swoim gospodarstwie domowym

stanie zapłacić rachunki za energię (58 %), ufają rynkowi energii w swoim kraju.

1.2. Ocena usług energetycznych

Chociaż ponad trzy czwarte (78%) decydentów lub respondentów zgadza się, że łatwo jest skontaktować się z dostawcą energii, gdy potrzebują pomocy lub informacji, około jeden na sześciu (17%) uważa, że nie jest to łatwe.

Ponad dwóch na dziesięciu respondentów nie zgadza się (22%), że ich rachunki za energię są łatwe do zrozumienia². Nieco ponad trzy czwarte (77%) zgadza się z tym stwierdzeniem.

Jedna czwarta respondentów (25%) nie zgadza się z twierdzeniem, że ich dostawca energii dostarcza łatwych do zrozumienia informacji o ofertach i promocjach. Około 7 na 10 respondentów (71%) zgadza się z tym stwierdzeniem.

Około jeden na pięciu respondentów (21%) nie zgadza się, że ich dostawca energii inwestuje wystarczająco w odnawialne źródła energii. Natomiast około dwie trzecie (66%) zgadza się z tym stwierdzeniem. Ponad jeden na dziesięciu respondentów (13%) nie wie, czy ich dostawca energii inwestuje wystarczająco w odnawialne źródła energii.

informacji. Z drugiej strony około dziewięciu na dziesięciu respondentów w Czechach (89%) i na Słowacji (89%) podziela ten pogląd.

Nie więcej niż sześciu na dziesięciu respondentów na Cyprze (58%), w Polsce (59%) i na Węgrzech (60%) zgadza się, że ich rachunki za energię są łatwe do zrozumienia. Z kolei ponad dziewięciu na dziesięciu respondentów w Luksemburgu (95%), Francji (93%) i Finlandii (91%) zgadza się z tym stwierdzeniem.

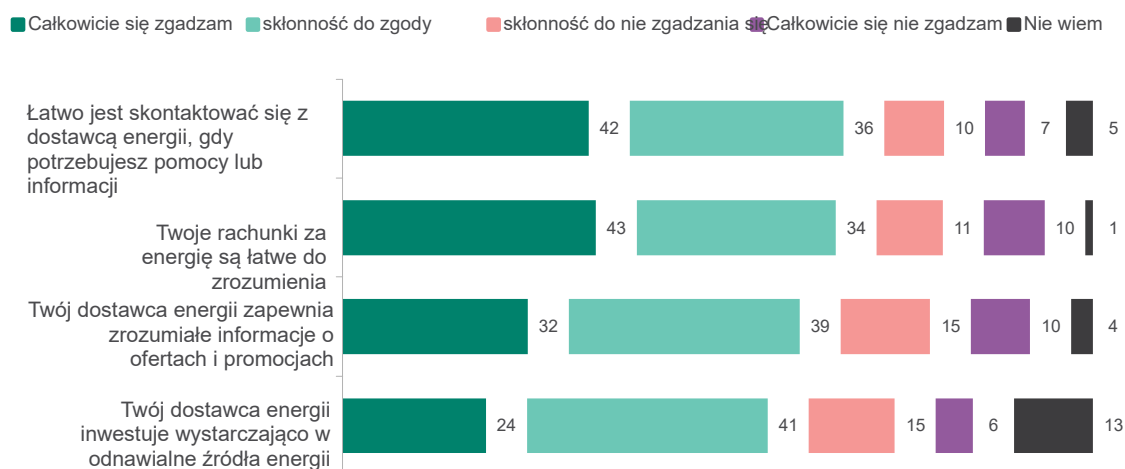
Respondenci w Bułgarii (39%), na Cyprze (45%), a następnie w Hiszpanii (54%) i na Węgrzech (55%) są najmniej skłonni zgodzić się, że ich dostawca energii zapewnia łatwe do zrozumienia informacje o ofertach i promocjach. Z drugiej strony w Luksemburgu prawie dziewięciu na dziesięciu respondentów (88%) zgadza się z tym poglądem.

Najmniejszy odsetek respondentów, którzy zgodzili się, że ich dostawca energii inwestuje w wystarczającym stopniu w odnawialne źródła energii, odnotowano na Cyprze (30 %), Węgrzech (38 %), w Bułgarii (40 %), Chorwacji (42 %) i na Łotwie (43 %). Największe udziały z kolei znajdują się ponownie w Luksemburgu (86%) i Francji (82%).

Różnice między krajami

Mniej niż dwie trzecie respondentów na Cyprze (54%), w Chorwacji (62%) i na Węgrzech (63%) zgadza się, że łatwo jest skontaktować się z dostawcą energii, gdy potrzebują pomocy lub

P2 W jakim stopniu zgadzają się Państwo z następującymi stwierdzeniami dotyczącymi dostawców energii elektrycznej i gazu / dostawcy energii elektrycznej?



(%) Podstawa: n=18 250 – Respondenci uczestniczący w podejmowaniu decyzji dotyczących dostawców energii w swoim gospodarstwie domowym

2 Ze względu na zaokrąglenie wartości procentowe dla poszczególnych opcji odpowiedzi pokazanych na wykresach nie zawsze dokładnie sumują się do sum wymienionych w tekście.

Badanie Eurobarometr Flash 566
Zachowania konsumentów w transformacji energetycznej

P2 W jakim stopniu zgadzają się Państwo z następującymi stwierdzeniami dotyczącymi Państwa dostawców energii elektrycznej i gazu / Państwa dostawcy energii elektrycznej? % „Zgadzam się” ogółem

	Łatwo jest skontaktować się z dostawcą energii, gdy potrzebujesz pomocy lub informacji	Twoje rachunki za energię są łatwe do zrozumienia	Twój dostawca energii zapewnia zrozumiałe informacje o ofertach i promocjach	Twój dostawca energii inwestuje wystarczająco w odnawialne źródła energii
UE-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

Uwaga: Im wyższy udział zgadza się ze stwierdzeniem, tym ciemniejsza zielona komórka.

(%) Podstawa: n=18 250 – Respondenci uczestniczący w podejmowaniu decyzji dotyczących dostawców energii w swoim gospodarstwie domowym

Względy społeczno-demograficzne

Najmłodszy respondenci (w wieku 18–24 lat) częściej niż starsze grupy zgadzają się z niektórymi stwierdzeniami dotyczącymi usług energetycznych: a mianowicie, że ich dostawca energii dostarcza łatwych do zrozumienia informacji na temat ofert i promocji (łącznie 76 % zgadza się w porównaniu z 70–71 % starszych grup) oraz że ich dostawca energii inwestuje wystarczająco w odnawialne źródła energii (71 % w porównaniu z 64 % osób w wieku 25–39 lat lub 40–54 lat).

Respondenci prowadzący działalność na własny rachunek rzadziej niż pracownicy zgadzają się, że ich dostawca energii dostarcza łatwych do zrozumienia informacji na temat ofert i promocji (67% w porównaniu z 73%).

Respondenci, którzy wynajmują mieszkanie lub mieszkanie (81%), częściej niż osoby posiadające mieszkanie (73%) lub dom jednorodzinny (77%) zgadzają się, że ich rachunki za energię są łatwe do zrozumienia.

Sytuacja finansowa odgrywa również rolę w ocenie usług energetycznych. Ci respondenci, którzy czasami (70%) lub często (65%) nie są w stanie zapłacić rachunków za energię, rzadziej niż ci, którzy zawsze lub zwykle płacą rachunki (75%-78%), zgadzają się, że ich rachunki za energię są łatwe do zrozumienia. Grupy te (odpowiednio 58 % i 51 %) rzadziej niż grupy znajdujące się w lepszej sytuacji finansowej (66 %) zgadzają się, że ich dostawca energii inwestuje w wystarczającym stopniu w odnawialne źródła energii.

P2 W jakim stopniu zgadzają się Państwo z następującymi stwierdzeniami dotyczącymi Państwa dostawców energii elektrycznej i gazu / Państwa dostawcy energii elektrycznej? % „Zgadzam się” ogółem

	Łatwo jest skontaktować się z dostawcą energii, gdy potrzebujesz pomocy lub informacji	Twoje rachunki za energię są łatwe do zrozumienia	Twój dostawca energii zapewnia zrozumiałe informacje o ofertach i promocjach	Twój dostawca energii inwestuje wystarczająco w odnawialne źródła energii
UE-27	78	77	71	66
Wiek				
18-24	76	79	76	71
25-39	78	77	70	64
40-54	78	77	71	64
55+	79	77	71	66
Status zatrudnienia				
Osoby samozatrudnione	77	76	67	63
Pracownik	79	78	73	66
Pracownik fizyczny	77	78	71	66
Nie działa	79	77	70	66
Status mieszkaniowy				
Wynajem domu jednorodzinnego	77	81	72	71
Wynajem mieszkania	81	81	73	67
Posiadanie domu jednorodzinnego	78	77	72	65
Własność mieszkania	78	73	69	64
Sytuacja finansowa				
Zawsze możesz sobie pozwolić na opłacenie rachunków za energię	79	78	72	66
Martwisz się, że jesteś w stanie zapłacić rachunki za energię, ale zazwyczaj udaje ci się to zrobić	76	75	69	66
Czasami nie możesz płacić rachunków za energię na czas	78	70	63	58
Często nie możesz płacić rachunków za energię na czas	78	65	73	51

(%) Podstawa: n=18 250 – Respondenci uczestniczący w podejmowaniu decyzji dotyczących dostawców energii w swoim gospodarstwie domowym

1.3. Ochrona konsumentów w sektorze energetycznym

Okolo jedna trzecia (32%) decydentów lub respondentów nie zgadza się z poglądem, że konsumenci energii w ich kraju są dobrze chronieni (na przykład przed nieuczciwymi praktykami lub odłączeniem). Nieco ponad sześciu na dziesięciu (62%) respondentów zgadza się z tym stwierdzeniem.

Prawie czterech na dziesięciu respondentów (38%) nie zgadza się ze stwierdzeniem, że „jeśli uważasz, że Twój dostawca energii traktuje Cię niesprawiedliwie, wiesz, do których organów krajowych możesz zwrócić się o pomoc”. Nieco mniej niż sześciu na dziesięciu (58%) respondentów zgadza się z tym stwierdzeniem.

Nieco ponad ośmiu na dziesięciu (82%) respondentów zgadza się, że bardziej zaufałoby dostawcy energii, gdyby zobowiązali się do przestrzegania oficjalnie certyfikowanego kodeksu postępowania w zakresie praw konsumentów. Ponad jeden na dziesięciu respondentów (13%) nie zgadza się z tym poglądem.

P3 W jakim stopniu zgadzają się Państwo z następującymi stwierdzeniami dotyczącymi dostawców energii elektrycznej i gazu / dostawcy energii elektrycznej?



(%) Podstawa: n=18 250 – Respondenci uczestniczący w podejmowaniu decyzji dotyczących dostawców energii w swoim gospodarstwie domowym

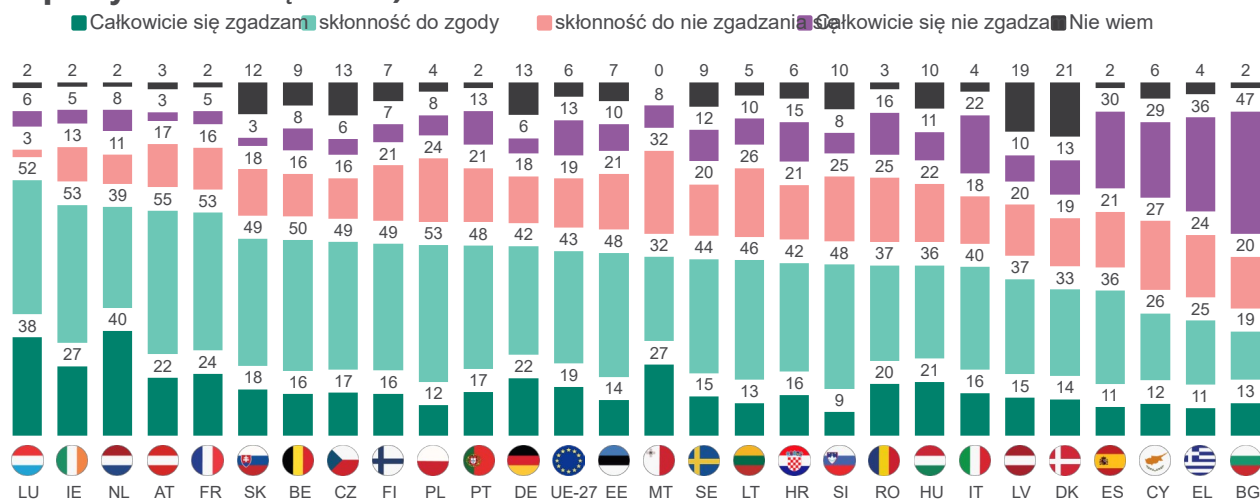
Różnice między krajami

We wszystkich państwach członkowskich obserwuje się duże różnice w odsetku respondentów, którzy zgadzają się, że odbiorcy energii w ich kraju są dobrze chronieni (na przykład przed nieuczciwymi praktykami lub odłączeniem).

Mniej niż czterech na dziesięciu respondentów zgadza się z tym stwierdzeniem w Bułgarii (31%), Grecji (35%) i na Cyprze (38%). Z drugiej strony około dziewięciu na dziesięciu respondentów w Luksemburgu zgadza się z tym poglądem. Inne kraje o wysokim poziomie porozumienia to Irlandia (80%), Holandia (79%), Austria (78%) i Francja (77%).³

P3_1 W jakim stopniu zgadzają się Państwo z następującymi stwierdzeniami dotyczącymi Państwa dostawców energii elektrycznej i gazu / Państwa dostawcy energii elektrycznej?

Odbiorcy energii w [TWOIM PAŃSTWIE] są dobrze chronieni (na przykład przed nieuczciwymi praktykami lub odłączeniem)



(%) Podstawa: n=18 250 – Respondenci uczestniczący w podejmowaniu decyzji dotyczących dostawców energii w swoim gospodarstwie domowym

³ Ze względu na zaokrąglenie wartości procentowe dla poszczególnych opcji odpowiedzi pokazanych na wykresach nie zawsze dokładnie sumują się do sum wymienionych w tekście.

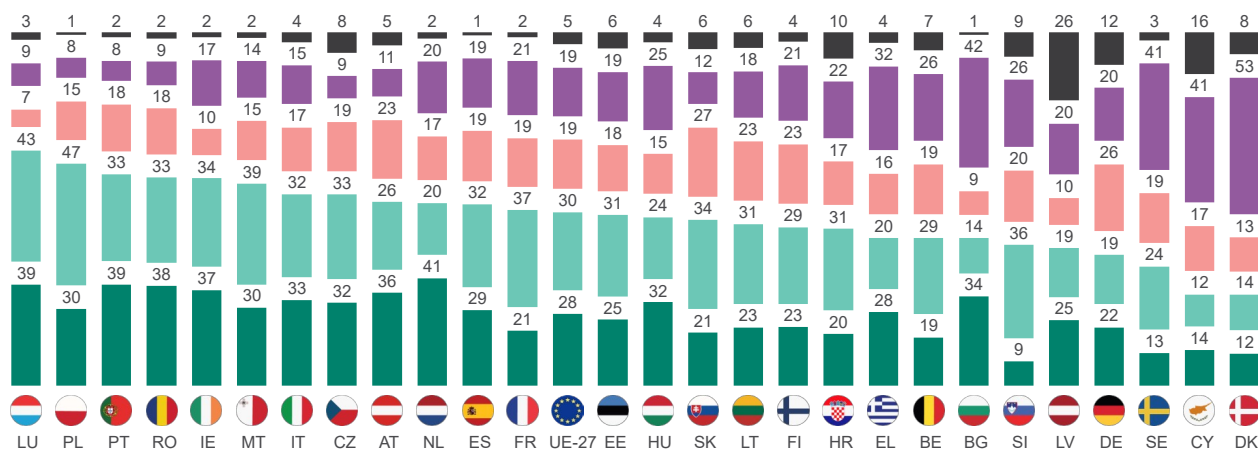
Badanie Eurobarometr Flash 566
Zachowania konsumentów w transformacji energetycznej

W Danii (26%) i na Cyprze (26%) nieco ponad jeden na czterech respondentów zgadza się, że „jeśli uważasz, że Twój dostawca energii traktuje Cię niesprawiedliwie, wiesz, do których organów krajowych możesz zwrócić się o pomoc”. Z kolei nieco ponad ośmiu na dziesięciu (82%) respondentów w Luksemburgu podziela ten pogląd. Udział zgadzający się z tym stwierdzeniem jest również wysoki w Polsce (76%), a następnie w Portugalii (72%), Rumunii (71%) i Irlandii (71%).

P3_2 W jakim stopniu zgadzają się Państwo z następującymi stwierdzeniami dotyczącymi Państwa dostawców energii elektrycznej i gazu / Państwa dostawcy energii elektrycznej?

Jeśli uważasz, że Twój dostawca energii traktuje Cię niesprawiedliwie, wiesz, do których organów krajowych możesz zwrócić się o pomoc

■ Całkowicie się zgadzam ■ skłonność do zgody ■ skłonność do nie zgadzania się ■ Całkowicie się nie zgadzam ■ Nie wiem



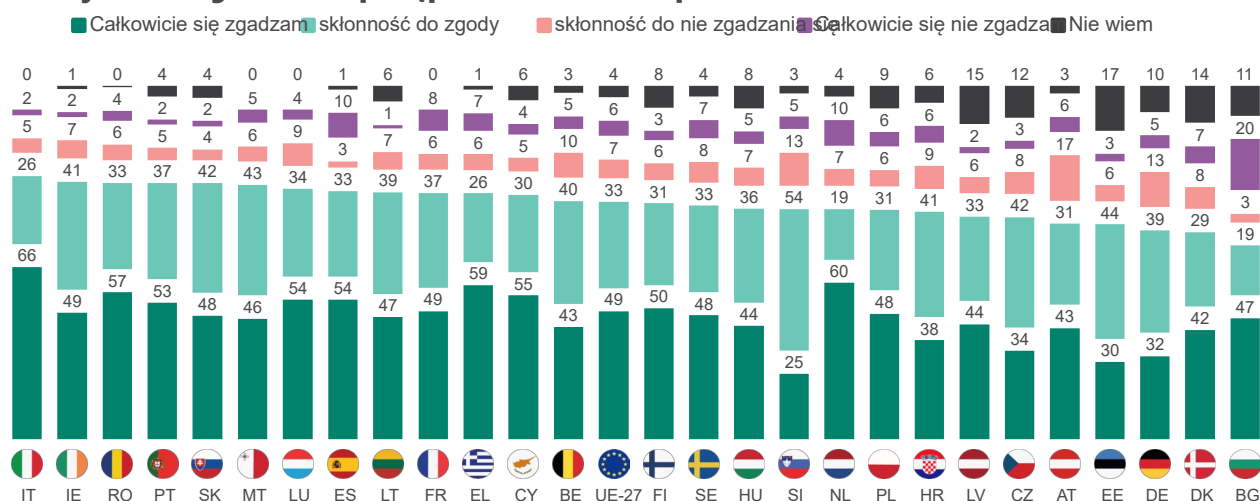
(%) Podstawa: n=18 250 – Respondenci uczestniczący w podejmowaniu decyzji dotyczących dostawców energii w swoim gospodarstwie domowym

Badanie Eurobarometr Flash 566
Zachowania konsumentów w transformacji energetycznej

Co najmniej dwie trzecie respondentów we wszystkich państwach członkowskich zgadza się, że bardziej zaufałoby dostawcy energii, gdyby zobowiązali się do przestrzegania oficjalnie certyfikowanego kodeksu postępowania w zakresie praw konsumentów. Najmniejsze udziały zgadzające się z tym stwierdzeniem znajdują się w Bułgarii (66%), Danii (71%) i Niemczech (72%), podczas gdy największy udział obserwuje się we Włoszech (92%).

P3_3 W jakim stopniu zgadzają się Państwo lub nie zgadzają się z następującymi stwierdzeniami dotyczącymi Państwa dostawców energii elektrycznej i gazu / Państwa dostawcy energii elektrycznej?

Bardziej ufalbyś dostawcom energii, gdyby zobowiązali się do przestrzegania oficjalnie certyfikowanego kodeksu postępowania w zakresie praw konsumentów



(%) Podstawa: n=18 250 – Respondenci uczestniczący w podejmowaniu decyzji dotyczących dostawców energii w swoim gospodarstwie domowym

Względy społeczno-demograficzne

Respondenci w wieku 18–24 lat (67 %) częściej niż respondenci w wieku 40–54 lat (61 %) lub 55+ (62 %) zgadzają się, że odbiorcy energii w ich kraju są dobrze chronieni (na przykład przed nieuczciwymi praktykami lub odłączeniem).

Status mieszkaniowy wpływa również na postrzeganie ochrony konsumentów w sektorze energetycznym. Właściciele mieszkań są bardziej skłonni niż osoby wynajmujące zgodzić się z następującymi stwierdzeniami: „jeśli uważasz, że Twój dostawca energii traktuje Cię niesprawiedliwie, wiesz, do których organów krajowych możesz zwrócić się o pomoc” (61 % w porównaniu z 54–55 % osób wynajmujących) oraz „bardziej ufałbyś dostawcy energii, gdyby zobowiązali się do przestrzegania oficjalnie certyfikowanego kodeksu postępowania dotyczącego praw konsumentów” (85 % w porównaniu z 80 % osób wynajmujących dom jednorodzinny). Właściciele mieszkań są natomiast najmniej skłonni zgodzić się, że konsumenci energii w ich kraju są dobrze chronieni (na przykład przed nieuczciwymi praktykami lub odłączeniem) (59% w porównaniu z 62%-69% innych grup).

Jeśli chodzi o sytuację finansową respondentów, ci, którzy zawsze mogą sobie pozwolić na opłacenie rachunków za energię, częściej zgadzają się, że konsumenci w kraju są dobrze chronieni, w porównaniu z tymi, którzy martwią się o swoją zdolność do płacenia rachunków, ale zazwyczaj udaje im się to zrobić (64% w porównaniu z 55%). Ponadto osoby, które martwią się, ale zazwyczaj są w stanie zapłacić (53 %), rzadziej niż ci, którzy zawsze mogą sobie pozwolić na opłacenie rachunków za energię (58 %), a także ci, którzy czasami nie mogą zapłacić (65 %), zgadzają się ze stwierdzeniem, że „jeśli uważają Państwo, że są traktowani niesprawiedliwie przez swojego dostawcę energii, wiedzą Państwo, do których organów krajowych można zwrócić się o pomoc”.

Badanie Eurobarometr Flash 566
Zachowania konsumentów w transformacji energetycznej

P3 W jakim stopniu zgadzają się Państwo z następującymi stwierdzeniami dotyczącymi Państwa dostawców energii elektrycznej i gazu / Państwa dostawcy energii elektrycznej? % „Zgadzam się” ogółem

	Bardziej ufałbyś dostawcom energii, gdyby zobowiązali się do przestrzegania oficjalnie certyfikowanego kodeksu postępowania w zakresie praw konsumentów	Odbiorcy energii w [TWOIM PAŃSTWIE] są dobrze chronieni (na przykład przed nieuczciwymi praktykami lub odłączeniem)	Jeśli uważasz, że Twój dostawca energii traktuje Cię niesprawiedliwie, wiesz, do których organów krajowych możesz zwrócić się o pomoc
UE-27	82	62	58
Wiek			
18-24	86	67	62
25-39	82	63	56
40-54	82	61	58
55+	82	62	57
Status mieszkaniowy			
Wynajem domu jednorodzinnego	80	69	54
Wynajem mieszkania	83	63	55
Posiadanie domu jednorodzinnego	82	62	58
Własność mieszkania	85	59	61
Sytuacja finansowa			
Zawsze możesz sobie pozwolić na opłacenie rachunków za energię	82	64	58
Martwisz się, że jesteś w stanie zapłacić rachunki za energię, ale zazwyczaj udaje ci się to zrobić	85	55	53
Czasami nie możesz płacić rachunków za energię na czas	80	60	65
Często nie możesz płacić rachunków za energię na czas	83	59	61

(%) Podstawa: n=18 250 – Respondenci uczestniczący w podejmowaniu decyzji dotyczących dostawców energii w swoim gospodarstwie domowym

1.4. Obszary wymagające poprawy na rynku energii

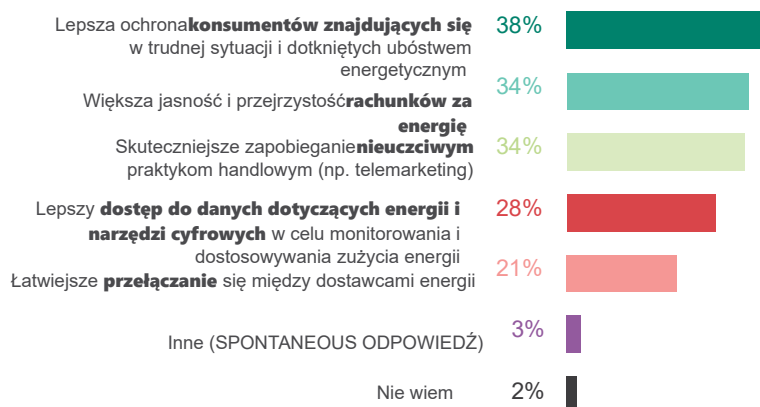
Decydentów energetycznych zapytano o obszary, które ich zdaniem wymagają poprawy, aby rynek energii w ich kraju działał lepiej dla konsumentów. Poproszono ich o udzielenie maksymalnie dwóch odpowiedzi. Należy zauważyć, że opcja „łatwiejsze przełączanie się między dostawcami energii” nie została uwzględniona w przypadku Cypru i Malty ze względu na specyficzną strukturę ich rynków energii.

Najwyżej ocenionym obszarem poprawy sytuacji na rynku energii, wybranym przez 38 % respondentów, jest lepsza ochrona konsumentów znajdujących się w trudnej sytuacji i dotkniętych ubóstwem energetycznym. Kolejnym krokiem jest większa jasność i przejrzystość rachunków za energię (34 %) oraz skuteczniejsze zapobieganie nieuczciwym praktykom handlowym (np. telemarketingowi) (34 %), z których każdy wybierany jest przez około jedną trzecią respondentów.

Nieco mniej niż trzech na dziesięciu respondentów (28%) wskazało lepszy dostęp do danych dotyczących energii i narzędzi cyfrowych w celu monitorowania i dostosowywania zużycia energii jako obszaru najbardziej wymagającego poprawy.

Okolo dwóch na dziesięciu respondentów (21 %) twierdzi, że łatwiejsza zmiana dostawcy energii jest jednym z obszarów, które najbardziej wymagają poprawy, aby rynek energii w ich kraju działał lepiej dla konsumentów.

Q4 Aby rynek energii w [TWOIM PAŃSTWIE] działał lepiej dla konsumentów, który z poniższych obszarów najbardziej wymaga poprawy? Możesz dać do dwóch odpowiedzi. [WIELE ODPOWIEDZI]



(%) Podstawa: n=18 250 – Respondenci uczestniczący w podejmowaniu decyzji dotyczących dostawców energii w swoim gospodarstwie domowym

Różnice między krajami

Danii co dziesiąty respondent (10%) wskazuje na ten obszar.

We wszystkich państwach członkowskich występują znaczne różnice w najczęściej wymienianym obszarze wymagającym poprawy na rynku energii.

W 15 państwach członkowskich lepsza ochrona konsumentów znajdujących się w trudnej sytuacji i osób dotkniętych ubóstwem energetycznym plasuje się na pierwszym miejscu jako obszar wymagający poprawy. Największy odsetek respondentów wybierających ten obszar znajduje się na Cyprze (71 %), a następnie (na odległość) w Rumunii (55 %), Finlandii (52 %), Grecji (51 %) i Niderlandach (50 %). Natomiast około jeden na czterech respondentów podziela ten pogląd na Litwie (24 %).

W sześciu państwach członkowskich najważniejszym obszarem poprawy sytuacji na rynku energii jest większa jasność i przejrzystość rachunków za energię: Portugalia (45%), Węgry (43%), Niemcy (41%), Polska (39%), Dania (39%) i Austria (37%). Ponad czterech na dziesięciu respondentów wspomina również o tym obszarze na Cyprze (49 %), w Rumunii (48 %), Grecji (46 %) i Belgii (41 %). Z kolei około dwóch na dziesięciu respondentów wybrało tę odpowiedź na Łotwie (19%), w Finlandii (20%) i we Francji (21%).

W Słowenii (40 %), na Litwie (39 %), we Francji (38 %) i w Bułgarii (36 %) skuteczniejsze zapobieganie nieuczciwym praktykom handlowym (np. telemarketing) zajmuje pierwsze miejsce na liście obszarów wymagających poprawy na rynku energii. Obszar ten jest również powszechnie wymieniany w Grecji (44%), Belgii (42%) i na Słowacji (42%). Dla porównania w Luksemburgu wskazuje na to co szósty (17%) respondent.

Malta (48 %) jest jedynym państwem członkowskim, w którym respondenci najczęściej zgłaszają, że lepszy dostęp do danych dotyczących energii i narzędzi cyfrowych w celu monitorowania i dostosowywania zużycia energii musiałby być traktowany priorytetowo, aby rynek energii w ich kraju działał lepiej dla konsumentów. Z kolei mniej niż jeden na dziesięciu respondentów w Bułgarii (7 %) i Niderlandach (8 %) podziela ten pogląd.

Łatwiejsze przełączanie się między dostawcami energii jest najczęściej wymieniane w Irlandii (36%). Co najmniej trzech na dziesięciu respondentów wybiera również ten obszar na Litwie (35%) i w Luksemburgu (30%). Z kolei w

Badanie Eurobarometr Flash 566
Zachowania konsumentów w transformacji energetycznej

Q4 Aby rynek energii w [TWOIM PAŃSTWIE] działał lepiej dla konsumentów, który z poniższych obszarów najbardziej wymaga poprawy? Możesz dać do dwóch odpowiedzi. [WIELE ODPOWIEDŹ]

	Lepsza ochrona konsumentów znajdujących się w trudnej sytuacji i dotkniętych ubóstwem energetycznym	Większa jasność i przejrzystość rachunków za energię	Skuteczniejsze zapobieganie nieuczciwym praktykom handlowym (np. telemarketing)	Lepszy dostęp do danych dotyczących energii i narzędzi cyfrowych w celu monitorowania i dostosowywania zużycia energii	Łatwiejsze przełączanie się między dostawcami energii	Inne (SPONTANEOUS ODPOWIEDŹ)	Nie wiem
UE-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

Uwaga: Im wyższy odsetek respondentów wybierających odpowiedź, tym ciemniejsza zielona komórka. Najwyższa ranga odpowiedzi dla każdego kraju jest wyświetlana ciemnozieloną i białą czcionką.

(%) Podstawa: n=18 250 – Respondenci uczestniczący w podejmowaniu decyzji dotyczących dostawców energii w swoim gospodarstwie domowym

Względy społeczno-demograficzne

Respondenci w wieku 18–24 lat (32 %) lub 25–39 lat (31 %) częściej niż osoby starsze (26–28 %) zgłaszają, że lepszy dostęp do danych dotyczących energii i narzędzi cyfrowych do monitorowania i dostosowywania zużycia energii musiałby być traktowany priorytetowo, aby ich krajowy rynek energii działał lepiej dla konsumentów.

Właściciele mieszkań (36 %) częściej niż osoby wynajmujące mieszkania (31 %) zgłaszają, że zapobieganie nieuczciwym praktykom handlowym (np. telemarketingowi) jest obszarem najbardziej wymagającym poprawy.

Q4 Aby rynek energii w [TWOIM PAŃSTWIE] działał lepiej dla konsumentów, który z poniższych obszarów najbardziej wymaga poprawy? Możesz dać do dwóch odpowiedzi. [WIELE ODPOWIEDŹ]

	Lepsza ochrona konsumentów znajdujących się w trudnej sytuacji i dotkniętych ubóstwem energetycznym	Większa jasność i przejrzystość rachunków za energię	Skuteczniejsze zapobieganie nieuczciwym praktykom handlowym (np. telemarketing)	Lepszy dostęp do danych dotyczących energii i narzędzi cyfrowych w celu monitorowania i dostosowywania zużycia energii	Łatwiejsze przełączanie się między dostawcami energii	Inne (SPONTANEOUS ODPOWIEDŹ)	Nie wiem
UE-27	38	34	34	28	21	3	2
Wiek							
18-24	41	30	33	32	20	3	1
25-39	41	35	33	31	22	2	1
40-54	38	35	34	28	21	3	2
55+	36	34	34	26	20	3	3
Status mieszkaniowy							
Wynajem domu jednorodzinnego	37	33	33	29	21	2	3
Wynajem mieszkania	40	31	31	29	21	4	2
Posiadanie domu jednorodzinnego	37	35	33	28	20	3	2
Własność mieszkania	40	35	36	27	21	2	1

(%) Podstawa: n=18 250 – Respondenci uczestniczący w podejmowaniu decyzji dotyczących dostawców energii w swoim gospodarstwie domowym

2. Zużycie energii i praktyki rozliczeniowe

2.1. Zrozumienie rachunków za energię

Zapytani o części swoich rachunków za energię elektryczną (i gaz), które uważają za najtrudniejsze do zrozumienia, ponad jedna trzecia (36%) decydentów energetycznych lub respondentów zgłasza trudności w zrozumieniu podatków i opłat za utrzymanie infrastruktury energetycznej.

Każdy z trzech aspektów rachunków za energię jest wymieniany jako najtrudniejszy do zrozumienia przez jednego na sześciu respondentów. Są to: koszt każdej zużywanej przez nich jednostki energii (16 %), obliczenie całkowitej kwoty do zapłaty (16 %) i czasu trwania umowy, opłaty za wcześniejsze rozwiązanie umowy oraz to, co dzieje się po zakończeniu okresu obowiązywania umowy (16 %).

Cztery procent spontanicznie wspomina wszystkie te części, a trzy procent, że nie czyta rachunków za energię.

Jedna trzecia respondentów (33%) wskazuje, że rozumie wszystkie części swoich rachunków za energię.

P6 Które części rachunków za energię elektryczną i gaz / rachunków za energię elektryczną, jeśli w ogóle, są najtrudniejsze do zrozumienia? Możesz dać do dwóch odpowiedzi. [WIELE ODPOWIEDŹ]



(%) Podstawa: n=18 250 – Respondenci uczestniczący w podejmowaniu decyzji dotyczących dostawców energii w swoim gospodarstwie domowym

Różnice między krajami

We wszystkich państwach członkowskich z wyjątkiem trzech podatki i opłaty za utrzymanie infrastruktury energetycznej zajmują pierwsze miejsce w trudnej sytuacji, gdy respondenci są pytani o te części rachunków za energię elektryczną (i gaz), które uważają za najtrudniejsze do zrozumienia. Największy odsetek respondentów wskazujących na ten fakt znajduje się we Włoszech (50%), na Cyprze (46%) i w Grecji (46%). Najmniejszy udział odnotowano na Malcie (12 %), w Irlandii (16 %) i Bułgarii (17 %).

Na Malcie (24 %) respondenci najczęściej wymieniają koszt każdej jednostki zużytej energii (wraz z obliczeniem całkowitej kwoty do zapłaty). Około jeden na czterech respondentów zgłasza to również w Belgii (26%), na Cyprze (25%) i w Rumunii (25%). Mniej niż jeden na dziesięciu respondentów podziela ten pogląd w Bułgarii (6 %), na Łotwie (6 %), w Finlandii (6 %), Estonii (9 %) i na Litwie (9 %).

Obliczenie całkowitej kwoty do zapłaty zajmuje pierwsze miejsce wśród najtrudniejszych do zrozumienia części rachunków za energię w Rumunii (43%). Natomiast 5% respondentów na Łotwie i 7% w Finlandii ma z tym problem. Czas trwania umowy, opłaty za wcześniejsze rozwiązanie umowy oraz to, co dzieje się po zakończeniu okresu obowiązywania umowy, zajmują pierwsze miejsce w trudnej sytuacji w Irlandii (21%). Ponad jeden na pięciu respondentów również zgłasza trudności ze zrozumieniem tej części rachunków za energię w Rumunii (21%), Belgii (22%), Hiszpanii (26%) i Włoszech (27%). Z drugiej strony, 4% respondentów na Łotwie podziela ten pogląd.

Na pytanie o to, które części rachunków za energię są najtrudniejsze do zrozumienia, Bułgaria (17 %) wyróżnia się jako jedyny kraj, w którym wariant odpowiedzi „wszystkie z nich” zajmuje pierwsze miejsce (wraz z podatkami i opłatami za utrzymanie infrastruktury energetycznej). Odpowiedzi tej udzieliło również 12% respondentów w Polsce.

W dwóch państwach członkowskich, Finlandii (58%) i na Łotwie (54%), większość respondentów wskazuje, że żadna z tych części rachunków nie jest trudna do zrozumienia i że rozumie wszystkie części. Z kolei mniej niż dwóch na dziesięciu (18%) respondentów we Włoszech podziela tę opinię.

Odsetek respondentów w przedziale od 0% w Luksemburgu do 11% w Polsce zgłasza, że nie czyta rachunków za energię.

Badanie Eurobarometr Flash 566
Zachowania konsumentów w transformacji energetycznej

P6 Które części rachunków za energię elektryczną i gaz / rachunków za energię elektryczną, jeśli w ogóle, są najtrudniejsze do zrozumienia? Możesz dać do dwóch odpowiedzi. [WIELE ODPOWIEDŹ]

	Koszt każdej zużywanego jednostki energii	Podatki i opłaty za utrzymanie infrastruktury energetycznej	Obliczenie całkowitej kwoty do zapłaty	Czas trwania umowy, opłaty za wcześniejsz e rozwiązanie umowy i co dzieje się po zakończeniu okresu obowiązywa nia umowy	Wszystkie z nich (SPONTANEOUS ANSWER)	Nie, rozumiesz wszystkie części	Nie czytasz rachunku za energię (SPONTANEOUS ANSWER)	Nie wiem
UE-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

Uwaga: Im wyższy odsetek respondentów wybierających odpowiedź, tym ciemniejsza zieleń/czerwona komórka. Najwyższa ranga odpowiedzi dla każdego kraju jest wyświetlana ciemnozieloną i białą czcionką.

(%) Podstawa: n=18 250 – Respondenci uczestniczący w podejmowaniu decyzji dotyczących dostawców energii w swoim gospodarstwie domowym

Względy społeczno-demograficzne

Respondenci, którzy wynajmują dom jednorodzinny, częściej niż właściciele domu lub mieszkania mają trudności ze zrozumieniem kosztów każdej zużytej jednostki energii (21% w porównaniu z 16% innych grup). Z drugiej strony, ci, którzy posiadają mieszkanie, najprawdopodobniej mają trudności z podatkami i opłatami za utrzymanie infrastruktury energetycznej (42% w porównaniu z 34% innych grup) i najmniej prawdopodobne jest, że zgłoszą, że rozumieją wszystkie części (28% w porównaniu z 33%-36% innych grup).

Badanie Eurobarometr Flash 566
Zachowania konsumentów w transformacji energetycznej

Sytuacja finansowa wpływa również na postrzeganą trudność w zrozumieniu rachunków

aby wspomnieć, że rozumieją wszystkie części rachunków za energię (odpowiednio 34% w

P6 Które części rachunków za energię elektryczną i gaz / rachunków za energię elektryczną, jeśli w ogóle, są najtrudniejsze do zrozumienia? Możesz dać do dwóch odpowiedzi. [WIELE ODPOWIEDZI]

	Koszt każdej zużywaną jednostki energii	Podatki i opłaty za utrzymanie infrastruktury energetycznej	Obliczenia całkowitej kwoty do zapłaty	Czas trwania umowy, opłaty za wcześniejsze rozwiązanie umowy i co dzieje się po zakończeniu okresu obowiązywania umowy	Wszystkie z nich (SPONTANEOUS ANSWER)	Nie, rozumiesz wszystkie części	Nie czytasz rachunku za energię (SPONTANEOUS ANSWER)	Nie wiem
UE-27	16	36	16	16	33	4	3	2
Status mieszkaniowy								
Wynajem domu jednorodzinnego	21	34	13	15	33	3	3	4
Wynajem mieszkania	16	34	14	16	34	3	3	3
Posiadanie domu jednorodzinnego	16	34	16	15	36	4	3	2
Własność mieszkania	16	42	16	19	28	4	4	1
Sytuacja finansowa								
Zawsze możesz sobie pozwolić na opłacenie rachunków za energię	15	36	15	16	34	3	3	2
Martwisz się, że jesteś w stanie zapłacić rachunki za energię, ale zazwyczaj udaje ci się to zrobić	19	39	16	18	29	4	3	1
Czasami nie możesz płacić rachunków za energię na czas	22	38	15	15	25	6	8	2
Często nie możesz płacić rachunków za energię na czas	27	49	25	18	27	2	1	0

(%) Podstawa: n=18 250 – Respondenci uczestniczący w podejmowaniu decyzji dotyczących dostawców energii w swoim gospodarstwie domowym

za energię. Respondenci, którzy zawsze mogą sobie pozwolić na opłacenie rachunków za energię, są bardziej prawdopodobni niż ci, którym zwykle udaje się zapłacić, lub ci, którzy czasami nie mogą zapłacić rachunków za energię na czas,

porównaniu z 29% i 25%).

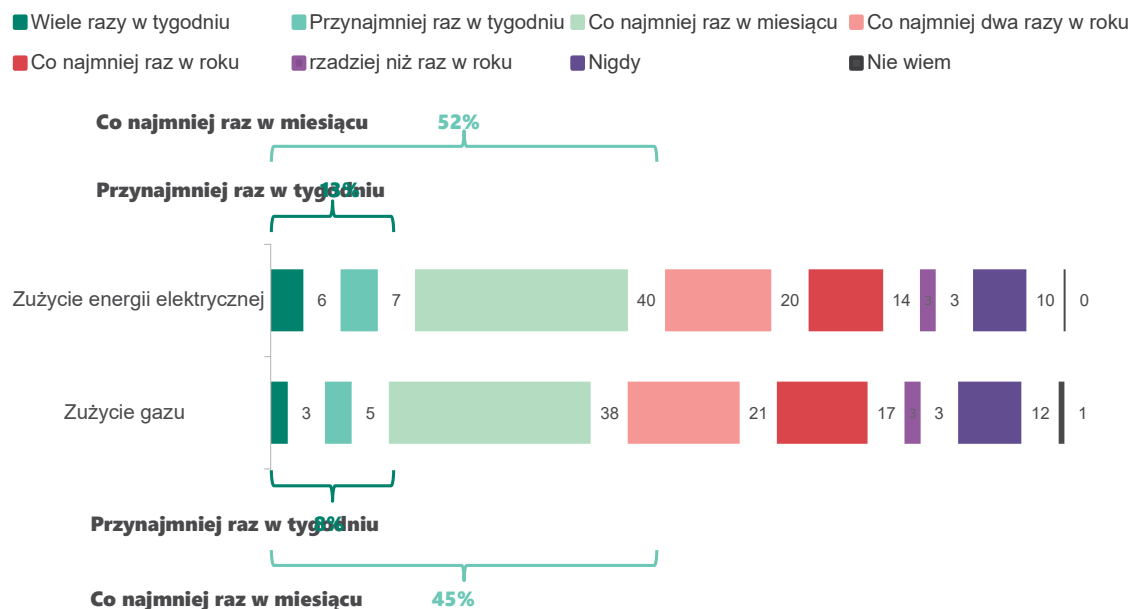
2.2. Śledzenie zużycia energii

Decydentów energetycznych zapytano również o częstotliwość śledzenia ich zużycia energii, zarówno w odniesieniu do energii elektrycznej, jak i gazu.

Nieco ponad połowa respondentów (52%) zgłasza śledzenie zużycia energii elektrycznej co najmniej raz w miesiącu lub częściej. Jedna trzecia respondentów wspomina o śledzeniu zużycia energii elektrycznej „co najmniej dwa razy w roku” (20 %) lub „co najmniej raz w roku” (14 %). Nieco ponad jeden na dziesięciu respondentów wskazuje na śledzenie zużycia energii elektrycznej „mniej niż raz w roku” (3 %) lub „nigdy” (10 %).

Nieco mniej niż połowa respondentów (45%), którzy są podłączeni do sieci gazu ziemnego, wskazuje, że śledzi swoje zużycie gazu co najmniej raz w miesiącu lub częściej.⁴ Ponad jedna trzecia respondentów śledzi swoje zużycie gazu „co najmniej dwa razy w roku” (21 %) lub „co najmniej raz w roku” (17 %). Z drugiej strony około jeden na siedmiu respondentów wspomina, że śledzi tę sytuację „mniej niż raz w roku” (3 %) lub „nigdy” (12 %).

Pyt. 5 Jak często śledzisz swoje zużycie energii? W szczególności...



(%) Base:n=18 250 – Respondenci uczestniczący w podejmowaniu decyzji dotyczących energii w swoim gospodarstwie domowym (energia elektryczna) & Base:n=7 720 – Respondenci mający połączenie z siecią gazu ziemnego i uczestniczący w podejmowaniu decyzji dotyczących energii w swoim gospodarstwie domowym (gaz)

4 Ze względu na zaokrąglenie wartości procentowe dla poszczególnych opcji odpowiedzi pokazanych na wykresach nie zawsze dokładnie sumują się do sum wymienionych w tekście.

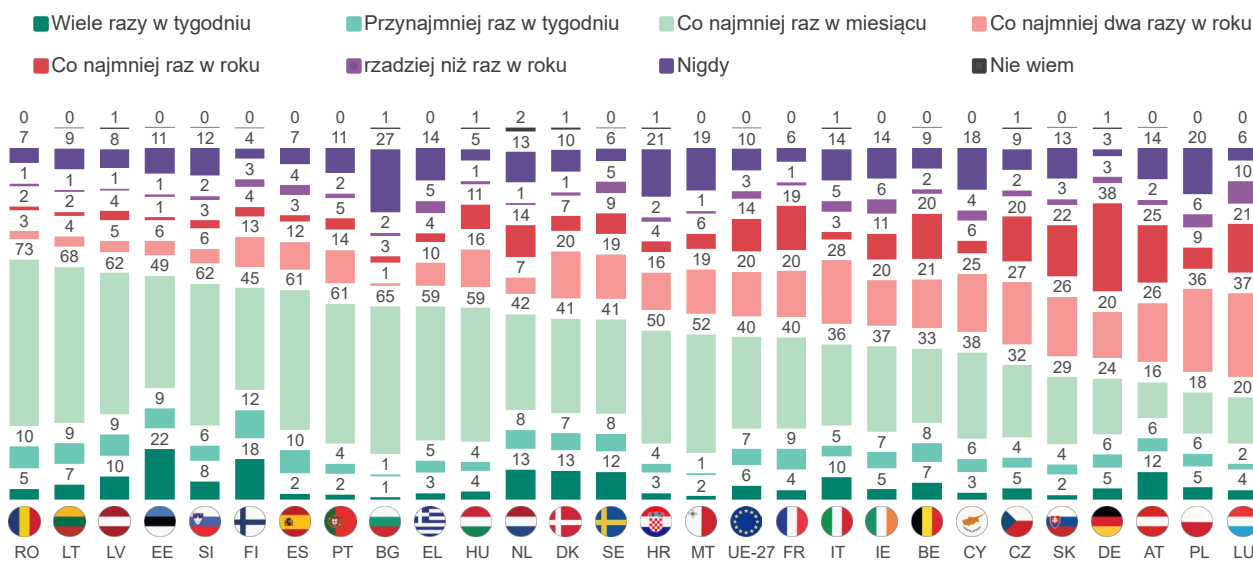
Różnice między krajami

Częstotliwość śledzenia zużycia energii elektrycznej jest bardzo zróżnicowana w poszczególnych państwach członkowskich UE. Co najmniej połowa respondentów w 18 państwach członkowskich monitoruje swoje zużycie energii elektrycznej co najmniej raz w miesiącu, przy czym wiodącą rolę odgrywają Rumunia (87 %), Litwa (84 %) i Łotwa (81 %). Natomiast Luksemburg (27%) i Polska (29%) wykazują najniższą częstotliwość monitorowania miesięcznego.

Niemcy (58%), Luksemburg (58%) i Austria (51%) wyróżniają się głównie śledzeniem rocznym lub dwuletnim, podczas gdy częstotliwość ta jest najmniej powszechna w Rumunii (5 %), na Litwie (6 %) i w Estonii (8 %).

Odsetek osób śledzących zużycie energii elektrycznej rzadziej niż raz w roku lub nigdy nie waha się od 6 % w Niemczech i na Węgrzech do 29 % w Bułgarii.

Q5_1 Jak często śledzisz swoje zużycie energii? Konkretnie... **zużycie energii elektrycznej**



(%) Baza: n=18 250 - Respondenci podejmujący decyzje energetyczne w swoim gospodarstwie domowym

Wzorce monitorowania zużycia gazu ujawniają jeszcze większe dysproporcje w całej UE. W 13 państwach członkowskich co najmniej połowa respondentów podłączonych do sieci gazu ziemnego wskazuje, że śledzi swoje zużycie gazu co najmniej raz w miesiącu. Na pierwszym miejscu plasuje się Rumunia (82%), tuż za nią plasuje się Litwa (77%) i Łotwa (76%). Natomiast Szwecja (14%), Austria (17%) i Finlandia (19%) wykazują najniższy odsetek respondentów wskazujących na miesięczną częstotliwość śledzenia.

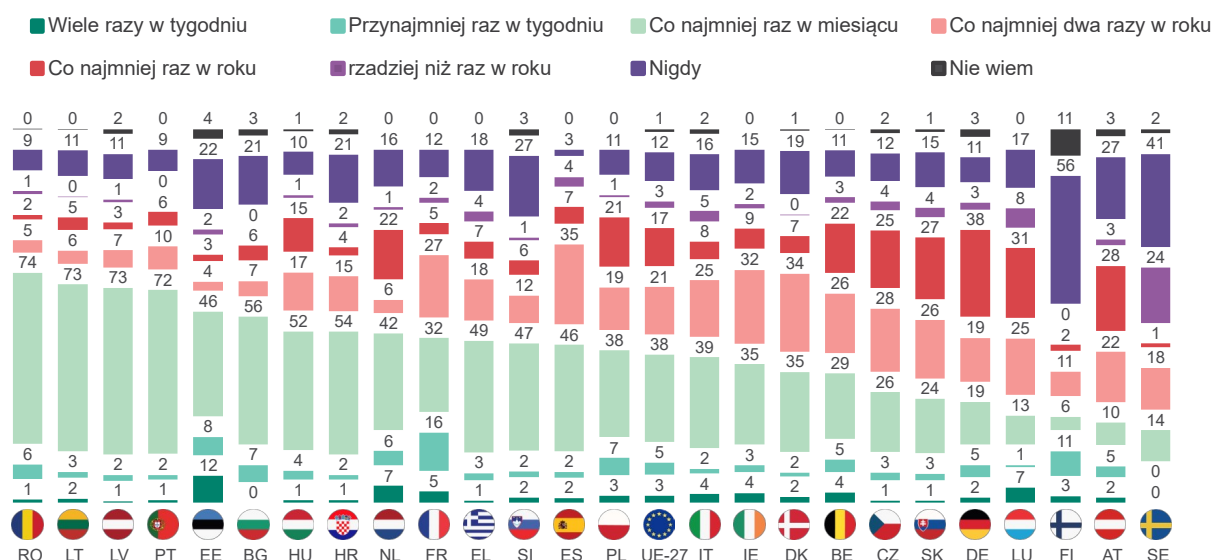
Roczne lub dwuletnie śledzenie zużycia gazu jest najczęstsze w Niemczech (57%), Luksemburgu (55%), Czechach (52%), na Słowacji (52%) i w Austrii (50%). Natomiast 7% zarówno w Estonii, jak i Rumunii zgłasza tę częstotliwość.

W szczególności większość w Szwecji (65 proc.) i Finlandii (56 proc.) rzadziej niż co roku lub wcale śledzi zużycie gazu, kontrastując ostro z Hiszpanią (7 proc.) i Portugalią (9 proc.).

Względy społeczno-demograficzne

Częstotliwość śledzenia zużycia energii wykazuje niewielkie różnice między różnymi grupami społeczno-demograficznymi. Respondenci, którzy są właścicielami domu lub mieszkania, częściej niż ci, którzy je wynajmują, śledzą co najmniej raz w miesiącu zużycie energii elektrycznej (55% w porównaniu z 48%) i zużycie gazu (48% w porównaniu z 42%).

Q5_2 Jak często śledzisz swoje zużycie energii? Konkretnie... **twoje zużycie gazu**



(%) Baza: n=7 720 – Respondenci posiadający podłączenie do sieci gazu ziemnego i uczestniczący w podejmowaniu decyzji energetycznych w swoim gospodarstwie domowym

Uwaga: pytanie niezadane w MT/CY

2.3. Czynniki wpływające na zmiany zachowań w zakresie zużycia energii

Decydentów energetycznych zapytano również o ich motywacje do zmiany zachowań związanych ze zużyciem energii w domu. W badaniu zaproponowano trzy konkretne zmiany zachowań: obniżenie zużycia ogrzewania lub klimatyzacji, uruchamianie urządzeń, takich jak pralki i zmywarki do naczyń w godzinach pozaszczytowych, oraz używanie inteligentnych urządzeń do automatycznego planowania użytkowania urządzenia w godzinach pozaszczytowych.

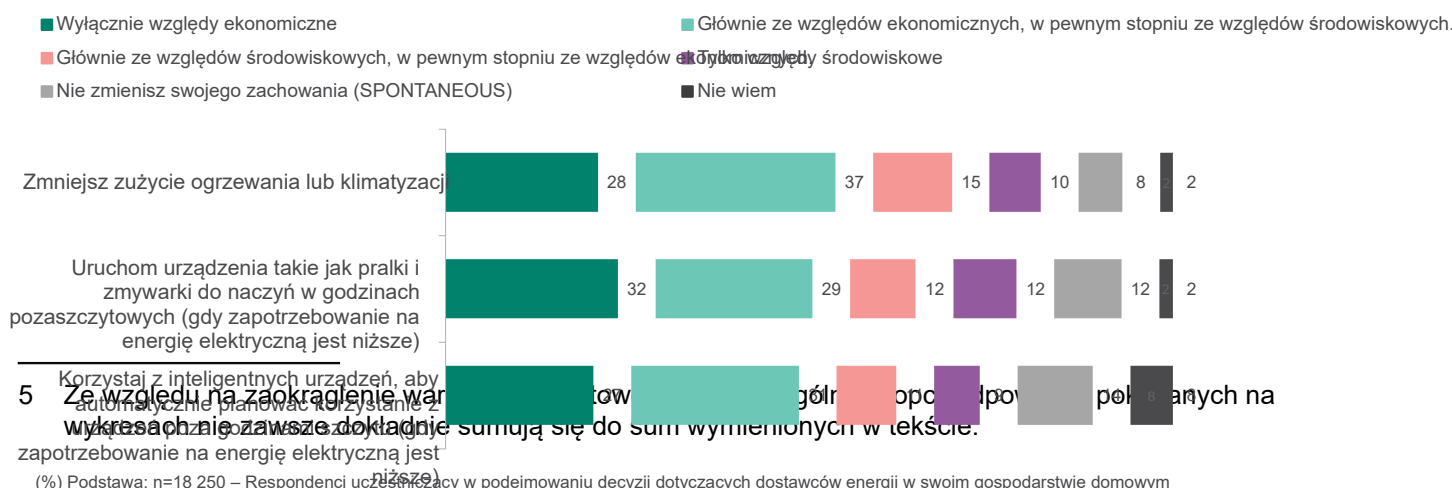
W przypadku każdej z trzech proponowanych zmian zachowań związanych ze zużyciem energii niewielki odsetek respondentów (od 8 % do 14 %) zgłasza niechęć do zmiany nawyków. Wśród tych, które są otwarte na zmiany, głównym motywatores wszystkich trzech wymienionych zmian są wyłącznie lub głównie powody ekonomiczne, przy czym 59–65 % respondentów powołuje się na powody ekonomiczne.⁵

Niemniej jednak odsetek respondentów, którzy wahają się od 20 % do 24 %, jako motywację do różnych zachowań podaje głównie lub wyłącznie względy środowiskowe.

Jeśli chodzi o motywację do niższego zużycia ogrzewania lub klimatyzacji, przeważają czynniki ekonomiczne. Około dwie trzecie (65%) respondentów powołuje się wyłącznie lub głównie na względy ekonomiczne (28% „wyłącznie ze względów ekonomicznych” i 37% „głównie ze względów ekonomicznych, nieco ze względów

środowiskowych”). Kwestie środowiskowe są główną motywacją dla prawie jednej czwartej respondentów (15 % „głównie ze względów środowiskowych, nieco ze względów ekonomicznych” i 10 % „jedynie ze względów środowiskowych”). Z drugiej strony mniej niż jeden na dziesięciu (8%) respondentów wskazuje, że nie zmieniłby swojego zachowania w tym zakresie.

Pytanie 11 Co motywowałoby Państwa do zmiany zachowań w zakresie zużycia energii w domu w następujący sposób?



Rozważając uruchomienie urządzeń takich jak pralki i zmywarki w godzinach pozaszczytowych (gdy zapotrzebowanie na energię elektryczną jest niższe), motywacje ekonomiczne ponownie prowadzą. Około sześciu na dziesięciu (61%) respondentów zgłasza wyłącznie lub głównie ekonomiczne przyczyny tej potencjalnej zmiany (32% „jedynie ekonomiczne powody” i 29% „głównie ekonomiczne, nieco ze względów środowiskowych”). Czynniki środowiskowe są główną siłą napędową dla 24 % respondentów (12 % „głównie ze względów środowiskowych, nieco ze względów ekonomicznych” i 12 % „jedynie ze względów środowiskowych”). Nieco ponad jedna dziesiąta (12%) twierdzi natomiast, że nie zmieniłaby w ten sposób swojego zachowania.

Jeśli chodzi o wykorzystanie inteligentnych urządzeń do automatycznego planowania urządzeń poza godzinami szczytu, wzór pozostaje podobny. Przyczyny ekonomiczne pozostają głównym czynnikiem wpływającym na zmianę zachowania, przytaczanym przez większość respondentów (27 % „wyłącznie ze względów ekonomicznych” i 31 % „głównie ze względów ekonomicznych, nieco ze względów środowiskowych”). Względy środowiskowe są głównym czynnikiem dla jednego na pięciu respondentów (20 %) (z czego 11 % twierdzi, że „głównie ze względów środowiskowych, nieco ze względów ekonomicznych”, a 9 % „jedynie ze względów środowiskowych”). Nieco większa grupa (14%) wskazała, że nie przyjęłaby tej zmiany zachowania.

Różnice między krajami

Z wyjątkiem Niemiec (44 %) większość we wszystkich państwach członkowskich jako główną motywację do niższego zużycia ogrzewania lub klimatyzacji powołuje się wyłącznie lub głównie na względy ekonomiczne. Polska plasuje się na pierwszym miejscu z najwyższym odsetkiem wynoszącym 87 %, a następnie Cypr (82 %). Chociaż czynniki gospodarcze dominują we wszystkich państwach członkowskich, motywacje środowiskowe odgrywają istotną rolę w Niemczech (39 %) i na Maltce (38 %). W szczególności na Łotwie ponad dwóch na dziesięciu respondentów (22%) nie zmieniłoby swojego zachowania.

Jeśli chodzi o motywację do uruchamiania urządzeń takich jak pralki i zmywarki do naczyń poza godzinami szczytu, w większości państw członkowskich głównym czynnikiem napędzającym pozostają względy ekonomiczne.

Wyjątkami są tylko Niemcy (38%), Węgry (45%) i Niderlandy (46%), gdzie mniej niż połowa respondentów powołuje się wyłącznie lub głównie na względy ekonomiczne. Wśród krajów, w których większość priorytetowo traktuje względy gospodarcze, Cypr (80 %) ponownie przewodzi, a tuż za nim plasują się Francja (76 %) i Irlandia (76 %). Głównie lub tylko względy środowiskowe, choć ogólnie drugorzędne, ponownie odgrywają ważną rolę w motywowaniu respondentów na Maltce (37%) i w Niemczech (36%). Łotwa po raz kolejny jest krajem, w którym największy odsetek respondentów (35%) nie zmieniłby swojego zachowania.

Względy ekonomiczne są również głównym czynnikiem motywującym do korzystania z inteligentnych urządzeń w celu planowania korzystania z urządzeń poza godzinami szczytu (gdy zapotrzebowanie na energię elektryczną jest niższe) w większości państw członkowskich. Cypr (78 proc.) i Francja (75 proc.) ponownie przodują, przy czym największy odsetek respondentów powołuje się wyłącznie lub głównie na względy gospodarcze. Natomiast Niemcy (37 %), Niderlandy (41 %), Węgry (43 %), Łotwa (47 %) i Austria (47 %) wyróżniają się jako wyjątki, w których mniej niż połowa respondentów priorytetowo traktuje względy gospodarcze. Na Maltce (34 %), w Niderlandach (34 %) i w Niemczech (30 %) co najmniej trzech na dziesięciu respondentów wskazało na motywację do zmiany tego zachowania wyłącznie lub głównie ze względów środowiskowych. Estonia (35%) i Łotwa (37%) wyróżniają się jako kraje, w których więcej niż trzech na dziesięciu respondentów nie zmieniłoby swojego zachowania.

Badanie Eurobarometr Flash 566
Zachowania konsumentów w transformacji energetycznej

Pytanie 11 Co motywowałoby Państwa do zmiany zachowań związanych ze zużyciem energii w domu w następujący sposób?

	Zmniejsz zużycie ogrzewania lub klimatyzacji		Uruchom urządzenia takie jak pralki i zmywarki do naczyń w godzinach pozaszczytowych (gdy zapotrzebowanie na energię elektryczną jest niższe)		Korzystaj z inteligentnych urządzeń, aby automatycznie planować korzystanie z urządzeń poza godzinami szczytu (gdy zapotrzebowanie na energię elektryczną jest niższe)	
	Wyłącznie lub głównie ze względów ekonomicznych	Tylko lub głównie środowisko naturalne ns	Wyłącznie lub głównie ze względów ekonomicznych	Tylko lub głównie środowisko naturalne ns	Wyłącznie lub głównie ze względów ekonomicznych	Tylko lub głównie środowisko naturalne ns
UE-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

(%) Podstawa: n=18 250 – Respondenci uczestniczący w podejmowaniu decyzji dotyczących dostawców energii w swoim gospodarstwie domowym

Względy społeczno-demograficzne

Respondenci w wieku 25–39 lat (26 %) częściej powołują się (tylko lub głównie) na środowiskowe powody obniżenia zużycia ogrzewania lub klimatyzacji w porównaniu z osobami w wieku 18–24 lat lub 40–54 lat (odpowiednio 21 % i 22 %). Natomiast respondenci w wieku 18–24 lat są bardziej zmotywowani ekonomicznie do korzystania z urządzeń poza godzinami szczytu w porównaniu z osobami w wieku 25–39 lat i 55+ (odpowiednio 67 % w porównaniu z 59 % i 60 %).

Pracownicy fizyczni (71%) wykazują większą tendencję do motywacji ekonomicznej w celu ograniczenia zużycia ogrzewania lub klimatyzacji w porównaniu z osobami pracującymi na własny rachunek (64%).

Właściciele mieszkań (70%) częściej niż w innych sytuacjach mieszkaniowych (62%-64%) powołują się na ekonomiczne powody zmniejszenia zużycia ogrzewania lub klimatyzacji. Wykazują również większą niż inne grupy skłonność do motywacji ekonomicznej do korzystania z inteligentnych urządzeń do planowania urządzeń poza godzinami szczytu (62% w porównaniu z 55% - 58%).

Respondenci, którzy martwią się o swoją zdolność do płacenia rachunków, są bardziej skłonni niż ci, którzy zawsze mogą sobie pozwolić na opłacanie rachunków, być ekonomicznie zmotywowani do dwóch zachowań oszczędzających energię: korzystanie z urządzeń poza godzinami szczytu (70% w porównaniu z 60%) oraz korzystanie z inteligentnych urządzeń do planowania korzystania z urządzeń poza godzinami szczytu (66% w porównaniu z 58%).

Badanie Eurobarometr Flash 566
Zachowania konsumentów w transformacji energetycznej

Pytanie 11 W jakim stopniu zgadzają się Państwo z następującymi stwierdzeniami dotyczącymi Państwa dostawców energii elektrycznej i gazu / Państwa dostawcy energii elektrycznej?

	Zmniejsz zużycie ogrzewania lub klimatyzacji		Uruchom urządzenia takie jak pralki i zmywarki do naczyń w godzinach pozaszczytowych (gdy zapotrzebowanie na energię elektryczną jest niższe)		Korzystaj z inteligentnych urządzeń, aby automatycznie planować korzystanie z urządzeń poza godzinami szczytu (gdy zapotrzebowanie na energię elektryczną jest niższe)	
	Wyłącznie lub głównie ze względów ekonomicznych	Wyłącznie lub głównie ze względów środowiskowych	Wyłącznie lub głównie ze względów ekonomicznych	Wyłącznie lub głównie ze względów środowiskowych	Wyłącznie lub głównie ze względów ekonomicznych	Wyłącznie lub głównie ze względów środowiskowych
	h	ch	h	ch	h	ch
UE-27	65	24	61	24	59	20
Wiek						
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
Status zatrudnienia						
Osoby samozatrudnione	64	25	59	25	57	22
Pracownik	66	26	61	25	59	20
Pracownik fizyczny	71	19	58	26	61	18
Nie działa	65	23	63	22	59	18
Status mieszkaniowy						
Wynajem domu jednorodzinnego	62	23	62	21	56	20
Wynajem mieszkania	64	25	60	26	55	23
Posiadanie domu jednorodzinnego	64	25	60	24	58	20
Własność mieszkania	70	23	63	22	62	17
Sytuacja finansowa						
Zawsze możesz sobie pozwolić na opłacenie rachunków za energię	64	25	60	25	58	20
Martwisz się, że jesteś w stanie zapłacić rachunki za energię, ale zazwyczaj udaje ci się to zrobić	71	20	70	19	66	15
Czasami nie możesz płacić rachunków za energię na czas	77	14	66	16	61	15
Często nie możesz płacić rachunków za energię na czas	73	19	68	21	59	21

(%) Podstawa: n=18 250 – Respondenci uczestniczący w podejmowaniu decyzji dotyczących dostawców energii w swoim gospodarstwie domowym

3. Wybór dostawcy i zmiana dostawcy

3.1. Ważne czynniki przy wyborze dostawcy energii

Decydentów energetycznych zapytano następnie o ważne czynniki (oprócz ceny) przy wyborze dostawcy energii. W tej sekcji dokonano rozróżnienia między respondentami, którzy zmienili dostawcę w ciągu ostatnich trzech lat, a tymi, którzy nie zmienili dostawcy w tych ramach czasowych. (Patrz sekcja 3.2, aby zapoznać się z dyskusją na temat wskaźników zmiany dostawcy.)

W szczególności ranking czynników jest spójny zarówno dla tych, którzy zmienili dostawcę energii, jak i dla tych, którzy nie zmienili dostawcy energii w ciągu ostatnich trzech lat.

Jakość usług zajmuje pierwsze miejsce, wybierane przez ponad jedną trzecią osób, które się zmieniły (36%) i ponad połowę osób, które się nie zmieniły (52%).

Reputacja dostawcy jest następująca, wybrana przez co najmniej jedną trzecią respondentów w obu grupach (34% w przypadku przełączników, 38% w przypadku podmiotów niebędących przełącznikami).

Zrównoważone źródła energii w koszyku dostawców są ważne dla mniej niż trzech na dziesięciu respondentów z obu grup (27 % w przypadku osób zmieniających dostawcę i 28 % w przypadku osób nie zmieniających dostawcy).

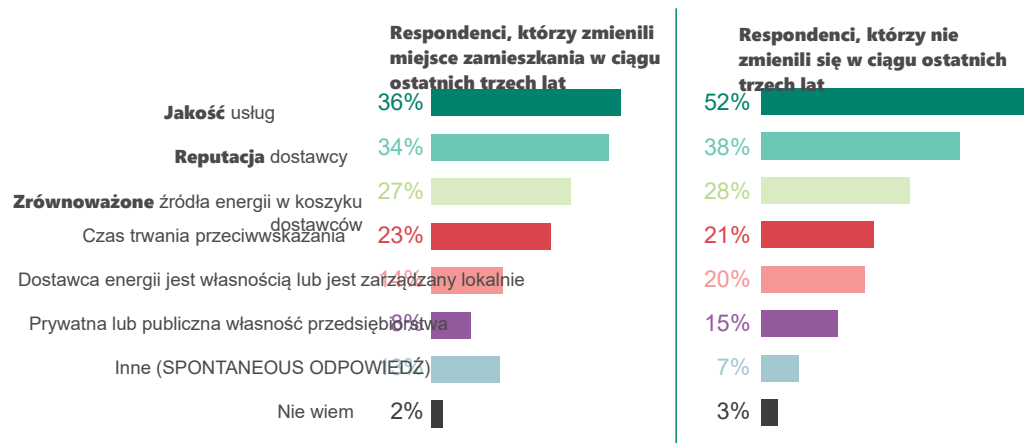
Czas trwania umowy jest wskazany jako istotny czynnik przez ponad jedną piątą respondentów w obu grupach (odpowiednio 23% i 21%).

Mniejsze udziały obu grup wskazują na znaczenie posiadania dostawcy energii lub zarządzania nim na szczeblu lokalnym (odpowiednio 14 % i 20 % osób zmieniających dostawcę i osób nie zmieniających dostawcy); własność prywatna lub publiczna przedsiębiorstwa (odpowiednio 8 % i 15 %); lub jakikolwiek inny czynnik (odpowiednio 13 % i 7 %).

Q10 Kiedy ostatnio zmieniłeś dostawców energii, które czynniki, oprócz ceny, były najważniejsze przy wyborze?

Gdybyś miał zmienić dostawcę energii, oprócz ceny, jaki czynnik byłby najważniejszy w twojej decyzji?

Możesz podać do trzech odpowiedzi. [WIELE ODPOWIEDŹ]



Różnice między krajami

W prawie każdym państwie członkowskim wśród respondentów, którzy nie zmienili dostawcy energii w ciągu ostatnich trzech lat, jakość usług jest wskazywana jako istotny czynnik (poza ceną) przy wyborze dostawcy energii przez największy odsetek respondentów. Czynnik ten jest wymieniany przez 39% osób niebędących przełącznikami w Danii i 78% na Malcie. Jakość usług jest również ważnym czynnikiem dla respondentów, którzy w ciągu ostatnich trzech lat zmienili dostawcę, zajmując pierwsze miejsce w 14 państwach członkowskich. Najwyższy odsetek przełączników wybierających ten czynnik można zaobserwować w Rumunii (58%), Portugalii (55%), na Słowacji (55%) i w Czechach (54%).

W pięciu państwach członkowskich, wśród osób zmieniających dostawcę, najważniejszym czynnikiem jest reputacja dostawcy; dotyczy to Czech (55 %), Niderlandów (53 %), Bułgarii (43 %), Danii (34 %) i Łotwy (28 %). Powód ten jest jednak również ważny dla przełączników w Rumunii (54%) i na Słowacji (49%). Wśród podmiotów niebędących przełącznikami jest to najwyższy wskaźnik w Polsce (54%) i Holandii (48%, łącznie z jakością usług).

Zrównoważone źródła energii w koszyku dostawców są wymieniane jako ważny czynnik przez 46 % przełączających w Belgii, 37 % w Szwecji i 35 % w Austrii – w tych państwach członkowskich czynnik ten jest najczęściej wymieniany. Wśród osób niebędących przełącznikami czynnik ten wymieniają w przeważającej mierze osoby w Szwecji (50%) i Danii (41%).

Badanie Eurobarometr Flash 566
Zachowania konsumentów w transformacji energetycznej

P10a Kiedy ostatnio zmienili Państwo dostawców energii, które czynniki oprócz ceny były dla Państwa najważniejsze? Możesz podać do trzech odpowiedzi. [WIELE ODPOWIEDŹ]

	Jakość usług	Reputacja dostawcy	Zrównoważone źródła energii w koszyku dostawców	Czas trwania umowy	Dostawca energii jest własnością lub jest zarządzany lokalnie	Prywatna lub publiczna własność przedsiębiorstwa	Inne (SPONTANEOUS ODPOWIEDŹ)	Nie wiem
UE-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

Uwaga: Im wyższy odsetek respondentów wybierających odpowiedź, tym ciemniejsza zielona komórka. Najwyższa ranga odpowiedzi dla każdego kraju jest wyświetlana ciemnozieloną i białą czcionką.

(%) Podstawa: n=6 703 – Respondenci, którzy zmienili miejsce zamieszkania w ciągu ostatnich trzech lat (zaangażowani w podejmowanie decyzji dotyczących energii w swoim gospodarstwie domowym)

Badanie Eurobarometr Flash 566
Zachowania konsumentów w transformacji energetycznej

Q10b Gdybyś miał zmienić dostawcę energii, oprócz ceny, jaki czynnik byłby najważniejszy w twojej decyzji? Możesz podać do trzech odpowiedzi. [WIELE ODPOWIEDZI]

	Jakość usług	Reputacja dostawcy	Zrównoważone źródła energii w koszyku dostawców	Czas trwania umowy	Dostawca energii jest własnością lub jest zarządzany lokalnie	Prywatna lub publiczna własność przedsiębiorstwa	Inne (SPONTANEOUS ODPOWIEDŹ)	Nie wiem
UE-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

Uwaga: Im wyższy odsetek respondentów wybierających odpowiedź, tym ciemniejsza zielona komórka. Najwyższa ranga odpowiedzi dla każdego kraju jest wyświetlana ciemnozieloną i białą czcionką.

(%) Podstawa: n=11 547 – Respondenci, którzy nie zmienili miejsca zamieszkania w ciągu ostatnich trzech lat (zaangażowani w podejmowanie decyzji dotyczących energii w swoim gospodarstwie domowym)

Względy społeczno-demograficzne

Wśród respondentów, którzy zmienili dostawcę energii w ciągu ostatnich trzech lat, kobiety (39 %) częściej niż mężczyźni (33 %) priorytetowo traktują jakość usług w procesie decyzyjnym.

P10a Kiedy ostatnio zmienili Państwo dostawców energii, które czynniki oprócz ceny były dla Państwa najważniejsze? Możesz podać do trzech odpowiedzi. [WIELE ODPOWIEDŹ]

	Jakość usług	Reputacja dostawcy	Zrównoważone źródła energii w koszyku dostawców	Czas trwania umowy	Dostawca energii jest własnością lub jest zarządzany lokalnie	Prywatna lub publiczna własność przedsiębiorstwa	Inne (SPONTANEOUS ODPOWIEDŹ)	Nie wiem
UE-27	36	34	27	23	14	8	13	2
Płeć								
Mężczyzna	33	34	27	22	13	9	13	2
Kobieta	39	34	26	24	15	6	13	2

(%) Podstawa: n=6 703 – Respondenci, którzy zmienili miejsce zamieszkania w ciągu ostatnich trzech lat (zaangażowani w podejmowanie decyzji dotyczących energii w swoim gospodarstwie domowym)

Badanie Eurobarometr Flash 566
Zachowania konsumentów w transformacji energetycznej

W przypadku osób, które niedawno nie zmieniły dostawcy, respondenci w wieku 55+ (49%) rzadziej podkreślają znaczenie jakości usług w porównaniu z osobami w wieku 25–54 lat (55%–56%). Z drugiej strony młodszy nie-przełącznicy w wieku 18-24 lat (33%) przywiązują większą wagę do zrównoważonych źródeł energii w koszyku dostawców w porównaniu z osobami w wieku 55+ (27%). Ponadto osoby w wieku 25-39 lat (26%) częściej niż inne grupy wiekowe (16%-21%) uważają czas trwania umowy za ważny czynnik.

Wśród osób, które nie zmieniają dostawcy, osoby niepracujące (25%) rzadziej niż pracownicy lub respondenci prowadzący działalność na własny rachunek (31% w obu przypadkach) traktują priorytetowo zrównoważone źródła energii w koszyku dostawców przy rozważaniu potencjalnej zmiany dostawcy.

Q10b Gdybyś miał zmienić dostawcę energii, oprócz ceny, jaki czynnik byłby najważniejszy w twojej decyzji? Możesz podać do trzech odpowiedzi. [WIELE ODPOWIEDZI]

	Jakość usług	Reputacja dostawcy	Zrównoważone źródła energii w koszyku dostawców	Czas trwania umowy	Dostawca energii jest własnością lub jest zarządzany lokalnie	Prywatna lub publiczna własność przedsiębiorstwa	Inne (SPONTANEOUS ODPOWIEDŹ)	Nie wiem
UE-27	52	38	28	21	20	15	7	3
Wiek								
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
Status zatrudnienia								
Osoby samozatrudnione	50	35	31	20	20	15	6	3
Pracownik	54	38	31	22	22	15	7	2
Pracownik fizyczny	52	39	30	23	21	14	6	2
Nie działa	51	39	25	22	18	15	8	3

(%) Podstawa: n=11 547 – Respondenci, którzy nie zmienili miejsca zamieszkania w ciągu ostatnich trzech lat (zaangażowani w podejmowanie decyzji dotyczących energii w swoim gospodarstwie domowym)

3.2. Zachowania konsumentów w zakresie zmiany dostawcy

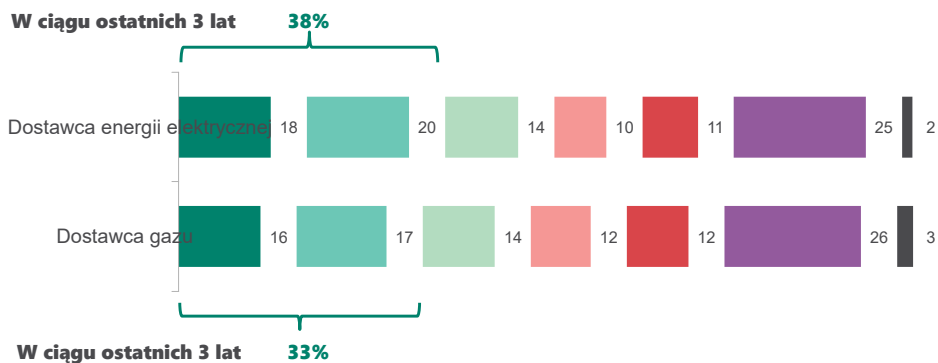
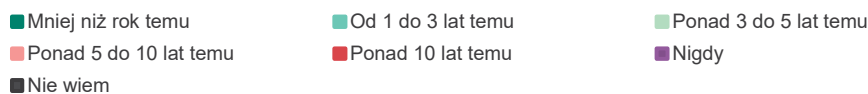
Decydentów energetycznych zapytano o ich historię zmiany dostawców energii elektrycznej i gazu, chociaż pytanie to nie zostało postawione na Cyprze i Malcie ze względu na specyficzną strukturę ich rynków energii.

Mniej niż czterech na dziesięciu (38%) respondentów

wskazują, że w ciągu ostatnich trzech lat zmienili dostawców energii elektrycznej. Około jedna czwarta respondentów (24%) zgłosiła zmianę dostawcy energii elektrycznej od trzech do dziesięciu lat temu. Około jeden na dziesięciu (11%) respondentów wspomina, że zrobił to ponad dziesięć lat temu, a jedna czwarta (25%) respondentów nigdy nie zmieniła dostawcy energii elektrycznej.

Respondentów podłączonych do sieci gazu ziemnego zapytano również o ich zachowanie w zakresie zmiany dostawcy gazu. Jedna trzecia (33%) z tej grupy wskazuje na zmianę w ciągu ostatnich trzech lat. Około jedna czwarta (26%) z tej grupy wspomina o zmianie dostawcy gazu od trzech do dziesięciu lat temu. Nieco ponad jeden na dziesięciu (12%) respondentów wskazuje, że zmienił go ponad dziesięć lat temu. Podobnie jak w przypadku zmiany dostawcy energii elektrycznej, około jedna czwarta (26%) respondentów twierdzi, że nigdy nie zmieniła dostawcy gazu.

P7 Kiedy po raz ostatni Twoje gospodarstwo domowe zmieniło ...?



(%) Base:n=18 250 – Respondenci uczestniczący w podejmowaniu decyzji dotyczących energii w swoim gospodarstwie domowym (energia elektryczna) & Base:n=7 720 – Respondenci mający połączenie z siecią gazu ziemnego i uczestniczący w podejmowaniu decyzji dotyczących energii w swoim gospodarstwie domowym (gaz)

Badanie Eurobarometr Flash 566
Zachowania konsumentów w transformacji energetycznej

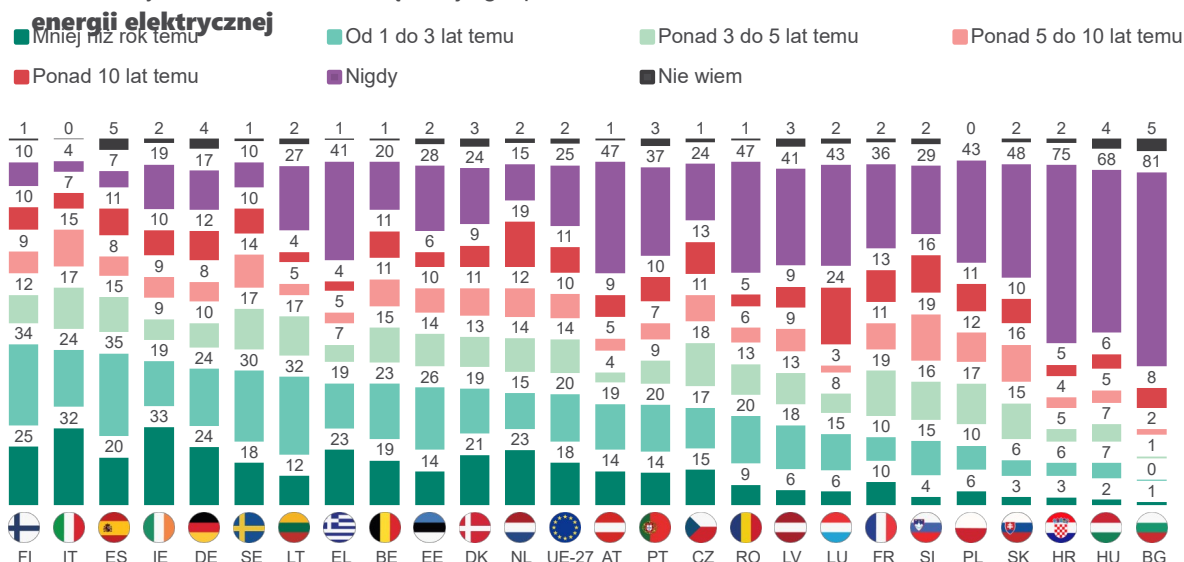
Różnice między krajami

Odsetek respondentów, którzy w ciągu ostatnich trzech lat zmienili dostawcę energii elektrycznej,

waha się od 2 % w Bułgarii do 59 % w Finlandii.⁶ Oprócz Finlandii istnieją jeszcze trzy państwa członkowskie, w których ponad połowa respondentów zmieniła dostawcę energii elektrycznej w ciągu ostatnich trzech lat: Włochy (56%), Hiszpania (55%) i Irlandia (52%).

Podobnie między państwami członkowskimi

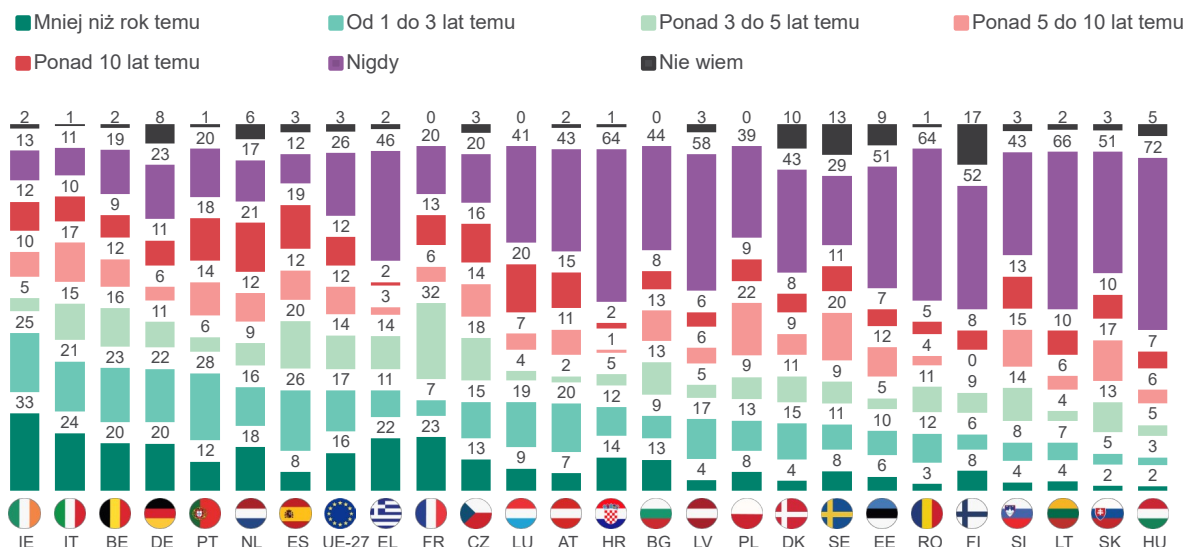
Q7_1 Kiedy ostatnio zmieniało się Twoje gospodarstwo domowe ...? Dostawca



(%) Baza: n=18 250 - Respondenci podejmujący decyzje energetyczne w swoim gospodarstwie domowym

występują znaczne różnice pod względem odsetka respondentów (podłączonych do sieci

Q7_2 Kiedy ostatnio zmieniało się Twoje gospodarstwo domowe ...? Dostawca gazu



(%) Baza: n=7 720 – Respondenci posiadający podłączenie do sieci gazu ziemnego i uczestniczący w podejmowaniu decyzji energetycznych w swoim gospodarstwie domowym

gazowej), którzy zmienili dostawcę gazu w ciągu

Badanie Eurobarometr Flash 566
Zachowania konsumentów w transformacji energetycznej

ostatnich trzech lat – z 5 % na Węgrzech do 58 %
w Irlandii.

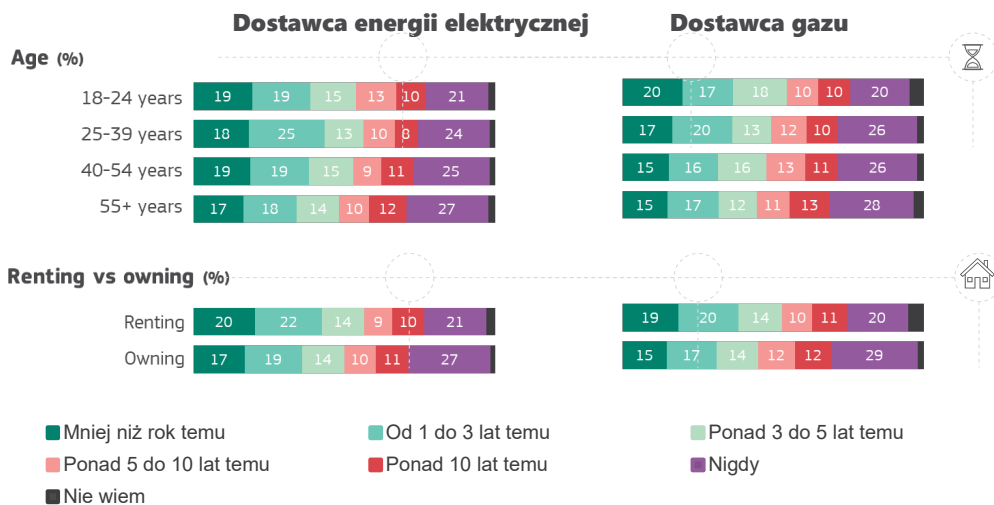
6 Ze względu na zaokrąglenie wartości procentowe dla poszczególnych opcji odpowiedzi pokazanych na wykresach nie zawsze dokładnie sumują się do sum wymienionych w tekście.

Względy społeczno-demograficzne

Respondenci w wieku 55 lat i starsi (27 %) częściej zgłaszają, że nigdy nie zmienili dostawcy energii elektrycznej, w porównaniu z młodszymi grupami wiekowymi (21 % osób w wieku 18–24 lat i 24 % osób w wieku 25–39 lat). Podobny wzorec obserwuje się w przypadku dostawców gazu, przy czym grupa wiekowa 55+ częściej niż osoby w wieku 18–24 lat zgłaszają, że nigdy nie zmieniły dostawców (28% w porównaniu z 20%). Ta starsza grupa (34 %) również rzadziej zmieniała dostawców energii elektrycznej w ciągu ostatnich trzech lat w porównaniu z osobami w wieku 25–39 lat (43 %) i 40–54 lat (38 %).

Istotną rolę odgrywa również status mieszkaniowy, przy czym najemcy wykazują większą skłonność do zmiany dostawcy w ostatnim czasie. Jest bardziej prawdopodobne, że w ciągu ostatnich trzech lat właściciele zmienili dostawców energii elektrycznej (43 proc. w porównaniu z 36 proc.) i gazu (39 proc. w porównaniu z 31 proc.).

P7 Kiedy po raz ostatni Twoje gospodarstwo domowe zmieniło ...?



(%) Base:n=18 250 – Respondenci uczestniczący w podejmowaniu decyzji dotyczących energii w swoim gospodarstwie domowym (energia elektryczna) & Base:n=7 720 – Respondenci mający połączenie z siecią gazu ziemnego i uczestniczący w podejmowaniu decyzji dotyczących energii w swoim gospodarstwie domowym (gaz)

3.3. Przyczyny zmiany

Decydenci, którzy zmienili dostawców energii w ciągu ostatnich trzech lat, zostali zapytani o główne powody swojej ostatniej decyzji.

Okolo dwie trzecie (68%) respondentów w tej grupie wskazało, że przestawiło się, ponieważ znalazło ofertę z lepszą ceną.

Inne powody zmiany są zgłaszane przez mniejszy odsetek respondentów: przeprowadzka (18%); rekomendacje od rodziny, przyjaciół lub współpracowników (13%); dążenie do bardziej przyjaznego dla środowiska dostawcy energii (11%); problemy z rozliczeniami (10 %); słaba obsługa klienta (8%); skontaktowanie się z innym dostawcą energii (7 %); korzystanie z dodatkowych usług świadczonych przez innego dostawcę energii, takich jak izolacja domów lub inne środki w zakresie efektywności energetycznej (5 %).

Okolo jeden na dziesięciu (9 %) respondentów wymienia jakiegokolwiek „inne” powody.

Różnice między krajami

We wszystkich państwach członkowskich z wyjątkiem dwóch największy odsetek podmiotów zmieniających dostawcę dokonał tego, ponieważ znalazł ofertę o lepszej cenie. Ponadto w 23 państwach członkowskich przyczynę tę podaje co najmniej połowa respondentów (od 50 % na Słowacji do 85 % w Portugalii).

przeprowadzce.⁷ W Chorwacji „inne” powody zajmują pierwsze miejsce i są wymieniane przez 29 % respondentów.

P9a Jakie były główne powody Państwa ostatniej decyzji o zmianie dostawców energii? Możesz podać do trzech odpowiedzi. [WIELE ODPOWIEDZI]



(%) Podstawa: n=6 703 – Respondenci, którzy zmienili miejsce zamieszkania w ciągu ostatnich trzech lat (zaangażowani w podejmowanie decyzji dotyczących energii w swoim domu)

Na Węgrzech największy odsetek respondentów (43 %) zmienił dostawcę energii po

Badanie Eurobarometr Flash 566
Zachowania konsumentów w transformacji energetycznej

P9a Jakie były główne powody Państwa ostatniej decyzji o zmianie dostawców energii? Możesz podać do trzech odpowiedzi. [WIELE ODPOWIEDZI]

	Znała złe oferty w lepszej cenie	Przepr owadzi ł się do domu	Ze względu na zalecenia rodziny, przyjaciół lub współpracowników	Chciałeś bardziej przyjaznego dla środowiska dostawcy energii	Doświadczyłeś problemów z rozliczeniami	Ze względu na słabą obsługę klienta	Skontaktowałeś się z Tobą inny dostawca energii	Aby skorzystać z dodatkowych usług świadczonych przez innego dostawcę energii, takich jak oferowanie izolacji domu lub innej energii	Inne (SPONTANEOUS ODPOWIEDŹ)
UE-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

Uwaga: Im wyższy odsetek respondentów wybierających odpowiedź, tym ciemniejsza zielona komórka. Najwyższa ranga odpowiedzi dla każdego kraju jest wyświetlana ciemnozieloną i białą czcionką.

(%) Podstawa: n=6 703 – Respondenci, którzy zmienili miejsce zamieszkania w ciągu ostatnich trzech lat (zaangażowani w podejmowanie decyzji dotyczących energii w swoim gospodarstwie domowym)

7 Należy zachować ostrożność przy interpretacji tej liczby ze względu na niewielki rozmiar bazy (< 100 respondentów).

Badanie Eurobarometr Flash 566
Zachowania konsumentów w transformacji energetycznej

P9a Jakie były główne powody Państwa ostatniej decyzji o zmianie dostawców energii? Możesz podać do trzech odpowiedzi. [Wskazanie odpowiedzi]
ODPOWIEDŹ]

	Znalazła ofertę w lepszej cenie	Przeprawiła się do domu	Ze względu na zalecenia rodziny, przyjaciół lub współpracowników	Chciałaś bardziej przyjaznego dla środowiska dostawcy energii	Doświadczyła problemów z rozliczeniami	Ze względu na słabą obsługę klienta	Skontaktowała się z Tobą inny dostawca energii	Aby skorzystać z dodatkowych usług świadczonych przez innego dostawcę energii, takich jak oferowanie izolacji domów lub innych środków efektywności energetycznej	Inne (SPONTANICZNIE)
UE-27	68	18	13	11	10	8	7	5	
Wiek									
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	
Zawód									
Osoby samozatrudnione	69	17	12	14	10	10	8	3	
Pracownik	68	19	14	12	9	8	7	6	
Pracownik fizyczny	58	25	13	7	18	4	10	2	
Nie działa	69	16	14	10	10	7	7	4	
Status mieszkaniowy									
Wynajem	62	24	13	12	10	9	4	5	
Posiadanie	70	16	13	11	10	7	8	5	

(%) Podstawa: n=6 703 – Respondenci, którzy zmienili miejsce zamieszkania w ciągu ostatnich trzech lat (zaangażowani w podjętych decyzji dotyczących energii w swoim gospodarstwie domowym)

(%) Podstawa: n=6 703 – Respondenci, którzy zmienili miejsce zamieszkania w ciągu ostatnich trzech lat (zaangażowani w podjęcie decyzji dotyczących energii w swoim gospodarstwie domowym)

Względy społeczno-demograficzne

Prawdopodobieństwo powołania się na lepszą ofertę cenową jako główny powód zmiany dostawcy wzrasta wraz z wiekiem, z 57% osób w wieku 18-24 lat do 70% osób w wieku 40 lat i starszych. Odwrotnie, przeprowadzka jako powód zmniejsza się wraz z wiekiem, z 26% osób w wieku 18-24 lat do 13% osób w wieku 55+. Najmłodsza grupa wiekowa (18-24 lata) również najczęściej wymienia problemy z rozliczeniami jako główną przyczynę zmiany (15% w porównaniu z 9%-10% w innych grupach wiekowych).

W porównaniu z respondentami z innych grup zawodowych pracownicy fizyczni rzadziej wymieniają znalezienie lepszej oferty cenowej jako główny powód zmiany pracy (58% w

porównaniu z 68%-69% innych grup zawodowych).

Ważną rolę odgrywa również status mieszkaniowy, przy czym właściciele domów są bardziej skłonni do zmiany miejsca zamieszkania niż najemcy ze względu na lepsze oferty cenowe (70% w porównaniu z 62%) i mniej skłonni do zmiany miejsca zamieszkania ze względu na przeprowadzki (16% w porównaniu z 24%).

3.4. Powody, dla których nie należy zmieniać

Okolo jedna dziesiąta (9%) respondentów twierdzi, że nigdy nie myślała o zmianie dostawcy.

Decydenci energetyczni, którzy nie zmienili dostawców energii w ciągu ostatnich trzech lat, zostali zapytani o główne przyczyny, które uniemożliwiły im zmianę dostawców energii w tych ramach czasowych. Kwestii tej nie postawiono na Cyprze i Malcie ze względu na specyficzną strukturę ich rynków energii.

Nieco ponad połowa (52%) respondentów w tej grupie wskazała, że nie zmieniała dostawcy, ponieważ jest zadowolona z niezawodności, obsługi i ceny swojego obecnego dostawcy energii.

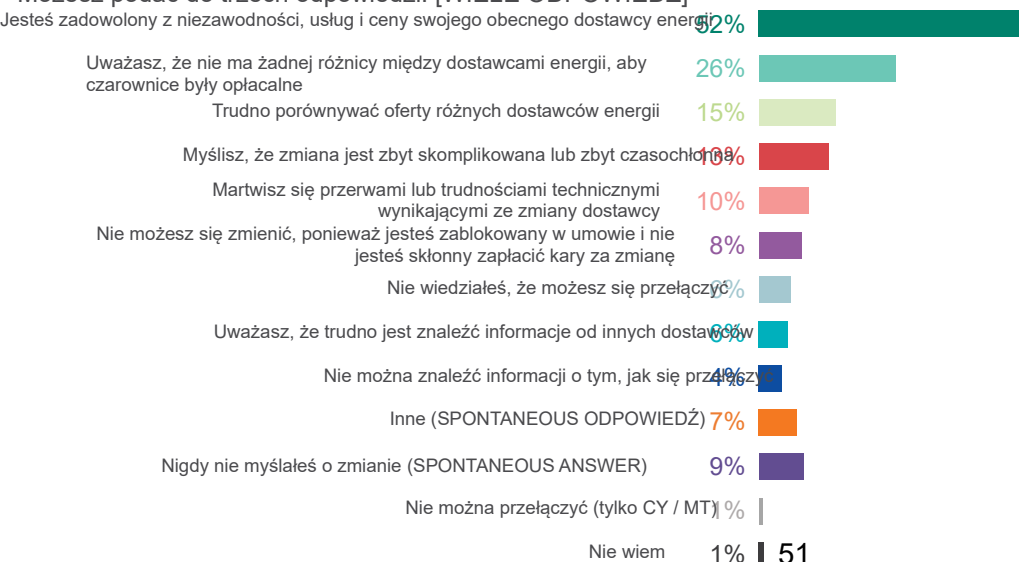
Okolo jeden na czterech respondentów (26%) uważa, że nie ma żadnej różnicy między dostawcami energii, aby zmiana była opłacalna.

Kolejne trzy powody wymienia co najmniej jeden na dziesięciu respondentów: trudności w porównywaniu ofert różnych dostawców energii (15%); przekonanie, że zmiana dostawcy jest zbyt skomplikowana lub zbyt czasochłonna (13%) oraz obawy dotyczące przerw lub trudności technicznych wynikających ze zmiany dostawcy (10%).

Mniejsze udziały (poniżej 10 %) wymieniają inne bariery utrudniające zmianę dostawcy, a mianowicie: zablokowanie w umowie z niechęcią do zapłaty kary za zmianę dostawcy (8%); brak świadomości na temat możliwości zmiany dostawcy (6 %); postrzegane trudności ze znalezieniem informacji o innych dostawcach (6 %); niemożność znalezienia informacji na temat sposobu zmiany (4%) lub innych powodów (7%).

Q9b Jakie są główne powody, które uniemożliwiły Ci zmianę dostawcy energii w ciągu ostatnich trzech lat?

Możesz podać do trzech odpowiedzi. [WIELE ODPOWIEDŹ]



Różnice między krajami

W prawie każdym państwie członkowskim największy odsetek respondentów, którzy nie zmienili dostawcy energii w ciągu ostatnich trzech lat, nie zmienił dostawcy, ponieważ są zadowoleni z niezawodności, usług i ceny swojego obecnego dostawcy energii. Powód ten wymienia 74% respondentów w Czechach, 73% w Szwecji i 71% w Belgii. Natomiast w Polsce tylko 19% osób niebędących przełącznikami powołuje się na ten powód, podczas gdy 31% twierdzi, że nie dokonało zmiany, ponieważ uważa, że nie ma żadnej różnicy między dostawcami energii, aby zmiana była opłacalna. Ten ostatni powód jest również najczęściej wymienianym powodem w Rumunii (wybrany o 50 %). Inne państwa członkowskie, w których przyczynę tę podaje ponad czterech na dziesięciu respondentów, to Litwa (50 %), Estonia (45 %), Grecja (45 %) i Włochy (42 %).

Badanie Eurobarometr Flash 566
Zachowania konsumentów w transformacji energetycznej

Q9b Jakie są główne powody, które uniemożliwiły Ci zmianę dostawcy energii w ciągu ostatnich trzech lat? Możesz podać do trzech odpowiedzi. [ODPOWIEDŹ]

	Jesteś zadowolony z niezawodności, usług i ceny swojego obecnego dostawcy energii	Uważasz, że nie ma żadnej różnicy między dostawcą mi energii, aby zmiana była opłacalna	Trudno porównać oferty różnych dostawców w energii	Myślisz, że zmiana jest zbyt skomplikowana lub zbyt czasochłonna	Martwisz się przerwami lub trudnościami i technicznym i wynikającym z zmiany dostawcy	Nie możesz zmienić, ponieważ jesteś zablokowany w umowie i nie jesteś skłonny zapłacić kary za zmianę	Nie wiesz, ale, że możesz się przełączyć	Uważasz, że trudno znaleźć informacje od innych dostawców	Nie można znaleźć informacji o tym, jak się przełączyć	Inne (SPONTANEOUS ODPOWIEDŹ)
UE-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

Uwaga: Im wyższy odsetek respondentów wybierających odpowiedź, tym ciemniejsza zielona komórka. Najwyższa ranga odpowiedzi dla danego państwa jest wyświetlana ciemnozieloną i białą czcionką.

(%) Podstawa: n=11 547 – Respondenci, którzy nie dokonali zmiany w ciągu ostatnich trzech lat (zaangażowani w podejmowanie decyzji o zmianie dostawcy energii w swoim gospodarstwie domowym)

Względy społeczno-demograficzne

Właściciele domów są bardziej skłonni wierzyć, że nie ma znaczącej różnicy między dostawcami energii, aby zmiana była opłacalna (28% w porównaniu z 22% najemców). Są również bardziej skłonni postrzegać proces zmiany dostawcy jako zbyt skomplikowany lub czasochłonny (15% w porównaniu z 10% najemców).

Q9b Jakie są główne powody, które uniemożliwiły Ci zmianę dostawcy energii w ciągu ostatnich trzech lat? Możesz podać do trzech odpowiedzi. [WIELE ODPOWIEDZI]

	Jesteś zadowolony z niezawodności, usług i ceny swojego obecnego dostawcy energii	Uważasz, że nie ma żadnej różnicy między dostawcami energii, aby zmiana była opłacalna	Trudno porównać oferty różnych dostawców w energii	Myślisz, że zmiana jest zbyt skomplikowana lub zbyt czasochłonna	Martwisz się przerwami lub trudnościami technicznymi wynikającymi ze zmiany dostawcy	Nie możesz się zmienić, ponieważ jesteś zablokowany w umowie i nie jesteś skłonny zapłacić kary za zmianę	Nie wiedziałeś, że możesz się przełączyć	Uważasz, że trudno jest znaleźć informacje o innych dostawcach	Nie można znaleźć informacji o tym, jak się przełączyć	Inne (SPONTANEOUS ANSWERS)	Nigdy nie myślałeś o zmianie (SPONTANEOUS ANSWERS)	Nie wiem
UE-27	52	26	15	13	10	8	6	6	4	7	9	1
Status mieszkaniowy												
Wynajem	54	22	13	10	11	8	7	4	4	8	9	2
Posiadanie	51	28	16	15	9	8	6	6	4	7	8	1

(%) Podstawa: n=11 547 – Respondenci, którzy nie dokonali zmiany w ciągu ostatnich trzech lat (zaangażowani w podejmowanie decyzji dotyczących energii w swoim gospodarstwie domowym)

3.5. Źródła informacji na potrzeby decyzji o zmianie dostawcy

Decydentów energetycznych, niezależnie od tego, czy zmienili dostawców energii w ciągu ostatnich trzech lat, zapytano o ich główne źródła informacji na potrzeby decyzji o zmianie - albo już podjęte decyzje, albo potencjalne przyszłe wybory.

W przypadku niedawnych przełączników 34% respondentów wymienia strony internetowe dostawców energii i porównywarki cen jako wspólne źródło informacji. W przypadku osób niebędących przełącznikami głównym źródłem informacji stają się osobiste rekomendacje przyjaciół, rodziny lub współpracowników (wymienione przez 46 % w porównaniu z 25 % przełączników), a następnie porównywarki cen (34 %) i strony internetowe dostawców energii (33 %).

Osoby niezmiennające dostawcy wykazują również większą skłonność do zapoznawania się z oficjalnymi informacjami lub kampaniami organów publicznych (18 % w porównaniu z 9 % w przypadku osób zmieniających dostawcę) oraz opiniami organizacji konsumenckich (17 % w porównaniu z 12 % w przypadku osób zmieniających dostawcę).

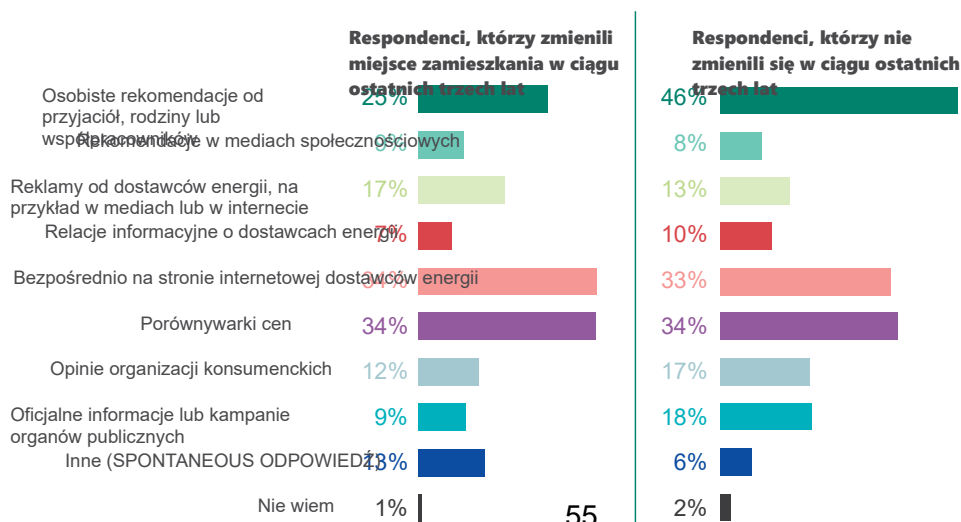
Reklamy dostawców energii (np. w mediach lub w internecie) mają większy wpływ na osoby, które niedawno dokonały zmiany dostawcy (17%) w porównaniu z osobami, które nie dokonały zmiany dostawcy (13%).

Relacje informacyjne na temat dostawców energii są cytowane przez 10% osób niebędących przełącznikami i 7% osób zmieniających dostawcę.

Rekomendacje w mediach społecznościowych są najmniej wykorzystywanym źródłem dla obu grup (9 % dla osób zmieniających dostawcę, 8 % dla osób nie zmieniających dostawcy).

Inne źródła (wymienione spontanicznie) wskazuje 13% przełączników i 6% nie-przełączników.

P8 W jaki sposób uzyskali Państwo informacje przy wyborze swoich obecnych dostawców energii/dostawców energii?
Jak byś się informował, gdybyś wybrał dostawcę energii?
Możesz podać do trzech odpowiedzi. [WIELE ODPOWIEDŹ]



(%) Podstawa: n=6 703 – Respondenci, którzy dokonali zmiany w ciągu ostatnich trzech lat (zaangażowani w decyzje dotyczące energii w swoim gospodarstwie domowym) / n=11 547 – Respondenci, którzy nie dokonali zmiany w ciągu ostatnich trzech lat (zaangażowani w decyzje dotyczące energii w swoim gospodarstwie domowym)

Różnice między krajami

Niedawne podmioty dokonujące zmiany dostawcy w 17 z 27 państw członkowskich najczęściej wskazują strony internetowe dostawców energii lub porównywarki cen jako podstawowe źródło informacji. Największy udział niedawnych podmiotów dokonujących zmiany dostawcy wybierających strony internetowe dostawców energii odnotowano w Bułgarii (53%) i Polsce (49%), a najmniejszy w Słowenii (12%) i na Węgrzech (14%). Z kolei porównywarki cen są głównym źródłem informacji dla ponad połowy ostatnich przełączników w Belgii (63%), Finlandii (55%), Niemczech (54%), Irlandii (53%) i Austrii (52%). Z kolei w Chorwacji pogląd ten podziela 10% respondentów.

Osobiste rekomendacje przyjaciół, rodziny i współpracowników są głównym źródłem informacji dla osób zmieniających dostawcę w Słowenii (51%), Rumunii (50%), Grecji (37%), na Słowacji (36%), w Chorwacji (32%), na Łotwie (25%) i na Węgrzech (24%). Natomiast 8 proc. osób, które niedawno zmieniły dostawcę w Polsce, polega na takich osobistych rekomendacjach.

Odsetek osób, które niedawno zmieniły dostawcę, powołując się na reklamy dostawców energii, jako źródło informacji waha się od 5 % w Bułgarii do 27 % na Litwie.

Dania wyróżnia się tym, że 33 % osób zmieniających dostawcę w ostatnim czasie wymienia „inne” jako najczęstszą odpowiedź. Natomiast w Niderlandach nie wskazał na to żaden respondent (0 %).

Trzech na dziesięciu (30 %) niedawnych przełączników w Niderlandach informuje się o opiniach organizacji konsumenckich. Natomiast tylko 1% tej grupy na Łotwie ma taką samą opinię.

Odsetek respondentów w przedziale od 3 % (na Łotwie, w Estonii i Irlandii) do 27 % (w Rumunii) wspomina, że przy wyborze dostawcy energii informują się o tym za pomocą oficjalnych informacji lub kampanii prowadzonych przez organy publiczne.

Wszystkie inne źródła informacji wymienia mniej niż 25 % respondentów we wszystkich państwach członkowskich.

Badanie Eurobarometr Flash 566
Zachowania konsumentów w transformacji energetycznej

Pytanie 8a W jaki sposób uzyskali Państwo informacje przy wyborze swoich obecnych dostawców energii/dostawców energii? Możesz podać do trzech odpowiedzi. [WIELE ODPOWIEDZI]

	Osobiste rekomendacje od przyjaciół, rodziny lub współpracowników	Rekomendacje w mediach społecznościowych	Reklamy od dostawców w energii, na przykład w mediach lub w internecie	Relacje informacyjne o dostawcach energii	Bezpośrednio na stronie internetowej dostawców w energii	Porównywarki cen	Opinie organizacji konsumenckich	Oficjalne informacje lub kampanie organów publicznych	Inne (SPONTANEOUS ODPOWIEDŹ)
UE-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

Uwaga: Im wyższy odsetek respondentów wybierających odpowiedź, tym ciemniejsza zielona komórka. Najwyższa ranga odpowiedzi dla każdego kraju jest wyświetlana ciemnozieloną i białą czcionką.

(%) Podstawa: n=6 703 – Respondenci, którzy zmienili miejsce zamieszkania w ciągu ostatnich trzech lat (zaangażowani w podejmowanie decyzji dotyczących energii w swoim gospodarstwie domowym)

We wszystkich państwach członkowskich, z wyjątkiem pięciu, osoby niebędące przełącznikami najczęściej wymieniają osobiste zalecenia przyjaciół, rodziny lub współpracowników jako preferowane potencjalne źródło. Preferencje te osiągają najwyższy poziom w Austrii, gdzie 62 % podmiotów niebędących przełącznikami powołuje się na to źródło informacji. Natomiast około trzech na dziesięciu (29%) osób niebędących przełącznikami w Finlandii podziela tę preferencję.

Porównywarki cen pojawiają się jako preferowane potencjalne źródło informacji w Belgii (54%), Szwecji (47%) i Danii (44%) dla osób niebędących przełącznikami, które rozważają przyszłą zmianę.

Strony internetowe dostawców energii znajdują się na szczycie listy preferowanych źródeł informacji w Finlandii i Estonii, przy czym oba te źródła stanowią 47 %.

Luksemburg wyróżnia się tym, że 39 % podmiotów, które nie dokonały zmiany dostawcy, preferuje oficjalne informacje lub kampanie organów publicznych jako źródło informacji, jeżeli w przyszłości miałyby wybrać dostawcę energii. Kontrastuje to z Hiszpanią (7%), Finlandią (8%), Irlandią (8%) i Estonią (9%), gdzie mniej niż jeden na dziesięciu nie-przełączników podziela tę preferencję.

Największy odsetek osób niebędących przełącznikami, które cenią opinie organizacji konsumenckich jako źródła informacji, znajduje się w Luksemburgu (37 %), na Słowacji (34 %) i w Niderlandach (34 %). Najmniejszy odsetek zgłaszanych przypadków odnotowano z kolei w Estonii (4 %).

Wszystkie inne potencjalne źródła informacji wymienia nie więcej niż trzech na dziesięciu respondentów we wszystkich państwach członkowskich.

Badanie Eurobarometr Flash 566
Zachowania konsumentów w transformacji energetycznej

Q8b Jak byś się poinformował, gdybyś wybrał dostawcę energii? Możesz podać do trzech odpowiedzi. [WIELE ODPOWIEDZI]

	Osobiste rekomendacje od przyjaciół, rodziny lub współpracowników	Rekomendacje w mediach społecznościowych	Reklamy od dostawców energii, na przykład w mediach lub w internecie	Relacje informacyjne o dostawcach energii	Bezpośrednio na stronie internetowej dostawcy energii	Porówny warki cen	Opinie organizacji konsumentów	Oficjalne informacje lub kampanie organów publicznych	Inne (SPONTANEOUS ODPOWIEDZ)	Nie wiem
UE-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

Uwaga: Im wyższy odsetek respondentów wybierających odpowiedź, tym ciemniejsza zielona komórka. Najwyższa ranga odpowiedzi dla każdego kraju jest wyświetlana ciemnozieloną i białą czcionką.

(%) n=11 547 – Respondenci, którzy nie zmienili miejsca zamieszkania w ciągu ostatnich trzech lat (zaangażowani w podejmowanie decyzji dotyczących energii w swoim gospodarstwie domowym)

Względy społeczno-demograficzne

Analiza społeczno-demograficzna ujawnia pewne różnice w zachowaniu osób poszukujących informacji zarówno wśród niedawnych przełączników, jak i osób niebędących przełącznikami.

Wśród ostatnich osób zmieniających dostawcę mężczyźni (37%) częściej niż kobiety (32%) korzystają z porównywarek cen. Kobiety (48%) częściej niż mężczyźni (44%) cytują osobiste rekomendacje przyjaciół, rodziny lub współpracowników.

Wiek wpływa również na preferencje źródeł informacji zarówno wśród przełączników, jak i osób niebędących przełącznikami. Osoby w wieku 55+ (29%) są mniej skłonne do korzystania z porównywarek cen w porównaniu z osobami w wieku 40-54 lat (37%) lub 25-39 lat (40%). Tę samą różnicę można zaobserwować wśród osób niebędących przełącznikami (31 % z 55+ osób niebędących przełącznikami w porównaniu z odpowiednio 37 % i 38 %). Wśród osób niebędących przełącznikami osoby w wieku 25-39 lat częściej niż starsze grupy wspominają o tym, że są informowane o zaleceniach osobistych (49% w porównaniu z 44% starszych grup). Z

drugiej strony osoby niebędące przełącznikami w wieku 55+ (31 %) rzadziej niż osoby w wieku 40–54 lat (36 %) wskazują, że korzystają ze stron internetowych dostawców energii.

Jeśli chodzi o zawód, osoby, które niedawno zmieniły pracę, czyli pracownicy (41%) lub osoby samozatrudnione (34%) częściej korzystają z porównywarek cen niż osoby, które obecnie nie pracują (28%). To samo dotyczy osób niebędących przełącznikami (36% i 37% w porównaniu z 31%).

Pytanie 8a W jaki sposób uzyskali Państwo informacje przy wyborze swoich obecnych dostawców energii/dostawców energii? Możesz podać do trzech odpowiedzi. [WIELE ODPOWIEDZI]

	Osobiste rekomendacje od przyjaciół, rodziny lub współpracowników	Rekomendacje w mediach społecznościowych	Reklamy od dostawców energii, na przykład w mediach lub w internecie	Relacje informacyjne o dostawcach energii	Bezpośrednio na stronie internetowej dostawcy energii	Porównywarek cen	Opinie organizacji konsumentów	Oficjalne informacje lub kampanie organów publicznych	Inne (SPONTANEOUS ODPOWIEDZI)	Niewie
UE-27	25	9	17	7	34	34	12	9	13	1
Płeć										
Mężczyzna	23	9	17	6	35	37	11	10	11	1
Kobieta	27	9	16	7	34	32	12	9	14	1
Wiek										
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
Zawód										
Osoby samozatrudnione	22	6	18	5	38	34	11	8	9	1
Pracownik	23	10	15	8	34	41	12	9	11	0
Pracownik fizyczny	22	5	17	4	28	32	9	9	16	2
Nie działa	28	9	18	6	34	28	11	10	15	1

(%) Podstawa: n=6 703 – Respondenci, którzy zmienili miejsce zamieszkania w ciągu ostatnich trzech lat (zaangażowani w podejmowanie decyzji dotyczących energii w swoim gospodarstwie domowym)

Badanie Eurobarometr Flash 566
Zachowania konsumentów w transformacji energetycznej

P8b Jakie były główne powody Pana ostatniej decyzji o zmianie dostawców energii? Możesz podać do trzech odpowiedzi. [WIELE OD									(SPONTA
	Osobiste rekomendacje od przyjaciół, rodziny lub współpracowników	Rekomendacje w mediach społecznościowych	Reklamy od dostawców w energii, na przykład w mediach lub w internecie	Relacje informacyjne o dostawcach energii	Bezpośrednio na stronie internetowej dostawców w energii	Porównywarki cen	Opinie organizacji konsumenckich	Oficjalne informacje lub kampanie organów publicznych	
UE-27	46	8	13	10	33	34	17	18	
Płeć									
Mężczyzna	44	8	14	11	34	35	19	18	
Kobieta	48	8	13	9	32	33	16	17	
Wiek									
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	
Zawód									
Osoby samozatrudnione	44	7	10	8	31	37	18	17	
Pracownik	46	9	14	10	36	36	19	18	
Pracownik fizyczny	51	5	10	12	32	40	15	19	
Nie działa	45	8	14	10	31	31	16	18	
(%) n=11 547 – Respondenci, którzy nie zmienili miejsca zamieszkania w ciągu ostatnich trzech lat (zaangażowani w podejmowanie decyzji dotyczących energii w swoim gospodarstwie domowym)									

Badanie Eurobarometr Flash 566
Zachowania konsumentów w transformacji energetycznej

Uwagi

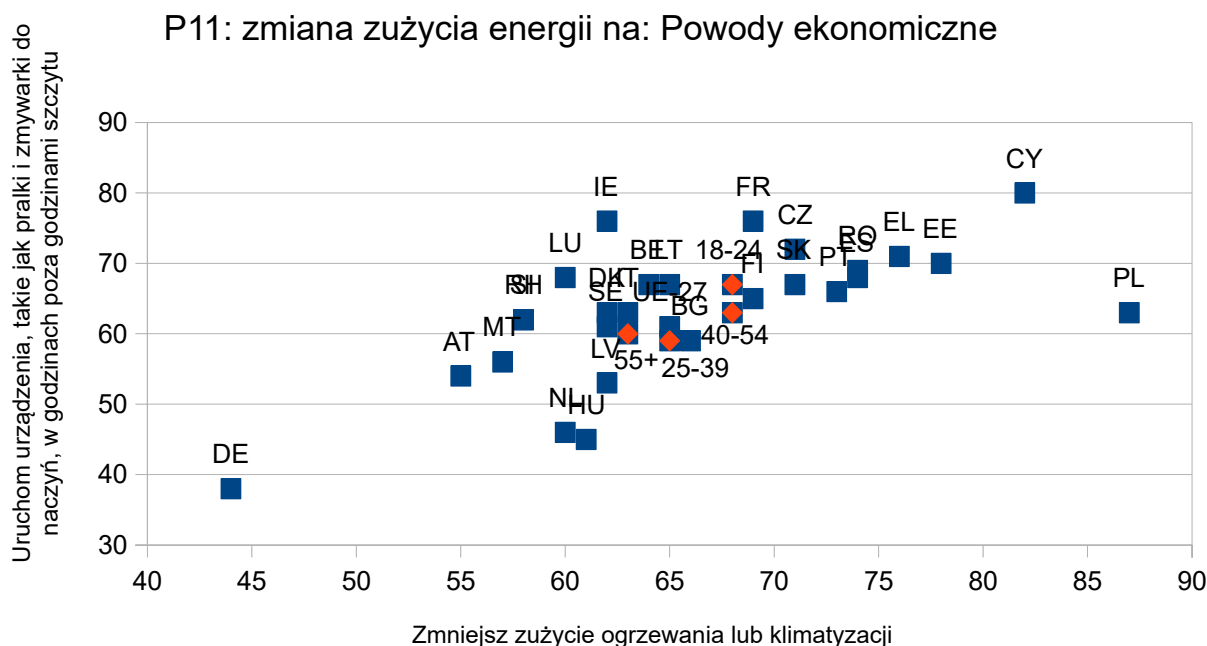
(Pierre Dieumegard)

Istnieje bardzo mało danych społeczno-demograficznych: płeć w przypadku niektórych pytań, wiek w przypadku innych, rodzaj mieszkania lub trudności w płaceniu rachunków. Szkoda, że tabele w sprawozdaniu nie są bardziej kompletne i spójne. Jeszcze bardziej godne ubolewania jest to, że surowe tabele danych w formacie xlsx nie są dostępne.

Pytanie Q11 dotyczy tego, dlaczego ludzie mogą zmienić swoje zachowanie, aby osiągnąć lepszą transformację energetyczną. Zdecydowana większość odpowiedziała: „ze względów ekonomicznych, a nie ekologicznych”. (Ale dobrze zrobione Niemcom, którzy wydają się być bardziej moralnie zmotywowani niż inni Europejczycy do transformacji energetycznej).

Poniższy wykres pokazuje gotowość ludzi do zmiany zachowań związanych ze zużyciem energii ze względów ekonomicznych, a nie ekologicznych. Różne kraje są reprezentowane przez niebieskie kwadraty. Grupy wiekowe są pokazane na czerwono.

Różnic między grupami wiekowymi jest znacznie mniej niż między krajami.



Każdy kraj żyje we własnej bańce informacyjnej, a opinie narodowe różnią się od siebie. Aby opracować politykę europejską, informacje muszą być przekazywane między krajami. **Potrzebujemy wspólnego języka, aby wspólnie debatować nad naszą wspólną przyszłością. Najlepszym wspólnym językiem byłby esperanto.**

Ponieważ rządy wszystkich krajów są zadłużone, oto propozycja, aby zachęcić ich ludność do cnotliwego zachowania: **zwiększenie podatków od energii, a w szczególności od paliw kopalnych.** Państwa będą mniej zadłużone, a jednostki zmienią swoje zachowanie, ponieważ potrzebują ekonomicznych powodów do zmiany.

Specyfikacje techniczne

W okresie od 30 czerwca do 15 lipca 2025 r. Ipsos European Public Affairs przeprowadziło badanie Eurobarometr Flash 566 na wniosek Komisji Europejskiej, Dyrekcja Generalna ds. Energii. Jest to ogólne badanie publiczne koordynowane przez Dyrekcję Generalną ds. Komunikacji, Dział Opinii Publicznej i Zaangażowania Obywateli. Flash Eurobarometr 566 obejmuje ludność obywateli UE, mieszkańców jednego z 27 państw członkowskich Unii Europejskiej, w wieku co najmniej 18 lat.

Do celów niniejszego sprawozdania grupa docelowa jest ograniczona do obywateli UE, którzy ukończyli 18 lat i są zaangażowani w podejmowanie decyzji dotyczących dostawców energii w swoich gospodarstwach domowych (z wyłączeniem tych, którzy wskazują, że cena energii jest ustalona, ponieważ jest wliczona w ich czynsz bez możliwości rezygnacji).

Badanie Eurobarometr Flash 566
Zachowania konsumentów w transformacji energetycznej

Wszystkie wywiady przeprowadzono za pomocą wywiadów telefonicznych wspomaganych komputerowo (CATI). W każdym kraju respondenci dzwonili zarówno na telefony stacjonarne, jak i komórkowe. Numery telefonów, z którymi pobrano próbki i z którymi się skontaktowano, zostały wygenerowane za pomocą metod Random Digit Dialling (RDD). Podstawowy projekt próbki stosowany we wszystkich krajach jest projektem losowym

(prawdopodobnym). W gospodarstwach domowych, z którymi kontaktowano się za pośrednictwem telefonu stacjonarnego, respondent był losowo wybierany spośród wszystkich członków gospodarstwa domowego (w wieku co najmniej 18 lat) zgodnie z "zasadą ostatnich urodzin".

Marginesy statystyczne ze względu na tolerancję próbkowania
(przy poziomie ufności 95 %)

	różne rozmiary próbek są w rzędach			Różne zaobserwowane wyniki znajdują się w kolumnach			
	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

Badanie Eurobarometr Flash 566
Zachowania konsumentów w transformacji energetycznej

	Daty prac w terenie	Liczba wywiadów z obywatelami UE w wieku 18+	Liczba wywiadów z obywatelami UE w wieku powyżej 18 lat zaangażowanymi w podejmowanie decyzji dotyczących dostawców energii w ich gospodarstwach domowych
UE-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

Kwestionariusz

ZAPYTAJ WSZYSTKIE

DX1 Dla każdego z poniższych stwierdzeń proszę mi powiedzieć, czy ma to zastosowanie, czy nie.

(Przeczytaj; JEDNA ODPOWIEDZI NA LINIĘ)

DX1_1 **NIE ZAPYTAJ w CY i MT:** Twoje gospodarstwo domowe jest podłączone do sieci gazu ziemnego

DX1_2 Jesteś zaangażowany w podejmowanie decyzji dotyczących dostawców energii w swoim gospodarstwie domowym

(ODPOWIEDZI SCALE)

Tak 1

Nr 2

ZAPYTAJ WSZYSTKIE

DX2 Jaki rodzaj cen najlepiej opisuje umowę na dostawę energii elektrycznej zawartą z Państwa gospodarstwem domowym?

(Przeczytaj; TYLKO JEDNA ODPOWIEDŹ) (NIE ZAPYTAJ w CY i MT)

Stała cena na cały okres obowiązywania umowy 1

Zmiany cen w określonych momentach w okresie obowiązywania umowy (np. za miesiąc, 3 miesiące, 6 miesięcy lub inne) 2

Zmiany cen (co godzinę lub więcej) w zależności od zmian na rynku hurtowym (tj. ceny kasowej) 3

Cena ustalona przez organy publiczne 4

Cena energii jest ustalona, ponieważ jest wliczona w czynsz bez możliwości rezygnacji 5

Inny rodzaj umowy (SPONTANEOUS) 6

Nie wiem (nie czytam) 98

ZAPYTAJ WSZYSTKIE

DX3

Jaka jest Twoja obecna sytuacja mieszkaniowa? Wybierz opcję, która najlepiej opisuje Twój status.

(Przeczytaj; TYLKO JEDNA ODPOWIEDŹ)

Wynajem domu jednorodzinnego 1

Wynajem mieszkania 2

Posiadanie domu jednorodzinnego 3

Posiadanie mieszkania 4

Pozostałe 5

Nie wiem (nie czytam) 98

ZAPYTAJ WSZYSTKIE

Q1 Jak bardzo ufasz następującym elementom, aby zapewnić uczciwe ceny i niezawodną obsługę?

(Przeczytaj; JEDNA ODPOWIEDZI NA LINIĘ)

Q1_1 Rynek energii [PAŃSTWO]

Q1_2 JEŻELI DX1_1=1: Państwa dostawcy energii elektrycznej i gazu; W PRZYPADKU PÓŹNIEJSZY Twój dostawca energii elektrycznej

(ODPOWIEDZI SCALE)

Zaufaj dużo 1

Skłonność do zaufania 2

Nie ufaj 3

Nie ufaj w ogóle 4

Nie wiem (nie czytam) 98

ZAPYTAJ WSZYSTKIE

Q2 Jak bardzo zgadzasz się lub nie zgadzasz z następującymi stwierdzeniami dotyczącymi JEŻELI:

DX1_1=1: Państwa dostawcy energii elektrycznej i gazu; W PRZYPADKU PÓŹNIEJSZY Twój dostawca energii elektrycznej?

(Przeczytaj; JEDNA ODPOWIEDZI NA LINIĘ)

(RANDOMIZA)

Q2_1 Łatwo jest skontaktować się z dostawcą energii, gdy potrzebujesz pomocy lub informacji

Q2_2 Twoje rachunki za energię są łatwe do zrozumienia

Q2_3 Twój dostawca energii zapewnia zrozumiałe informacje o ofertach i promocjach

Q2_4 Twój dostawca energii inwestuje wystarczająco w odnawialne źródła energii

(ODPOWIEDZI SCALE)

Całkowicie się zgadzam 1

Tendencja do uzgodnienia 2

Nie zgadzam się 3

Całkowicie się nie zgadzam 4

Nie wiem (nie czytam) 98

ZAPYTAJ WSZYSTKIE

P3 Jak bardzo zgadzasz się lub nie zgadzasz z następującymi stwierdzeniami dotyczącymi JEŻELI:

DX1_1=1: Państwa dostawcy energii elektrycznej i gazu; W PRZYPADKU PÓŹNIEJSZY Twój dostawca energii elektrycznej?

(Przeczytaj; JEDNA ODPOWIEDZI NA LINIĘ)

Q3_1 Odbiorcy energii w [TWOIM PAŃSTWIE] są dobrze chronieni (na przykład przed nieuczciwymi praktykami lub odłączeniem)

Badanie Eurobarometr Flash 566
Zachowania konsumentów w transformacji energetycznej

Q3_2 Jeśli uważasz, że Twój dostawca energii traktuje Cię niesprawiedliwie, wiesz, do których organów krajowych możesz zwrócić się o pomoc

Q3_3 Bardziej ufałbyś dostawcom energii, gdyby zobowiązali się do przestrzegania oficjalnie certyfikowanego kodeksu postępowania w zakresie praw konsumentów

(ODPOWIEDZI SCALE)

Całkowicie się zgadzam 1

Tendencja do uzgodnienia 2

Nie zgadzam się 3

Całkowicie się nie zgadzam 4

Nie wiem (nie czytam) 98

ZAPYTAJ WSZYSTKIE

Q4 Aby rynek energii w [TWOIM PAŃSTWIE] działał lepiej dla konsumentów, który z poniższych obszarów najbardziej wymaga poprawy?

Możesz dać do dwóch odpowiedzi.

(Przeczytaj; MAX 2 ODPOWIEDŹ) (POZYCJA WYKLUCZONA 3 w CY i MT)

(POZYCJE RANDOMIZOWE 1–5)

Większa jasność i przejrzystość rachunków za energię 1

Większe zapobieganie nieuczciwym praktykom handlowym (np. telemarketing) 2

Łatwiejsze przełączanie się między dostawcami energii 3

Lepszy dostęp do danych dotyczących energii i narzędzi cyfrowych w celu monitorowania i dostosowywania zużycia energii 4

Lepsza ochrona konsumentów znajdujących się w trudnej sytuacji i osób dotkniętych ubóstwem energetycznym 5

Pozostałe (SPONTANEOUS) 6

Nie wiem (nie czytam) 98

ZAPYTAJ WSZYSTKIE

P5 Jak często śledzisz swoje zużycie energii? W szczególności...

(Przeczytaj; JEDNA ODPOWIEDZI NA LINIĘ)

Q5_1 Twoje zużycie energii elektrycznej

P5_2 JEŻELI DX1_1=1: Zużycie gazu

(ODPOWIEDZI SCALE)

Wiele razy w tygodniu 1

Co najmniej raz w tygodniu 2

Co najmniej raz w miesiącu 3

Co najmniej dwa razy w roku 4

Co najmniej raz w roku 5

rzadziej niż raz w roku 6

Nigdy 7

Nie wiem (nie czytam) 98

ZAPYTAJ WSZYSTKIE

Q6 Które części JEŻELI DX1_1 = 1 rachunki za energię elektryczną i gaz; W PRZYPADKU PÓŹNIEJSZY Czy rachunki za energię elektryczną, jeśli w ogóle, są najtrudniejsze do zrozumienia?

Możesz dać do dwóch odpowiedzi.

(Przeczytaj; MAX 2 odpowiedzi)

Koszt za każdą jednostkę energii, którą zużywasz 1

Podatki i opłaty za utrzymanie infrastruktury energetycznej 2

Obliczenie całkowitej kwoty do zapłaty 3

Czas trwania umowy, opłaty za wcześniejsze rozwiązanie umowy i co dzieje się po zakończeniu okresu obowiązywania umowy 4

Nie, rozumiesz wszystkie części 5

Wszystkie z nich (SPONTANEOUS) 6

Nie czytasz rachunku za energię (SPONTANEOUS) 7

Nie wiem (NIE PRZECZYTAĆ) 98

ZAPYTAJ WSZYSTKIE, WE WSZYSTKICH PAŃSTWACH Z WYŁĄCZENIEM MT I CY

P7 Kiedy po raz ostatni Twoje gospodarstwo domowe zmieniło ...?

(Przeczytaj; JEDNA ODPOWIEDZI NA LINIĘ)

Q7_1 Dostawca energii elektrycznej

P7_2 JEŻELI DX1_1=1: Dostawca gazu

(ODPOWIEDZI SCALE)

Mniej niż 1 rok temu 1

Między 1 a 3 lat temu 2

Ponad 3 do 5 lat temu 3

Ponad 5 do 10 lat temu 4

Ponad 10 lat temu 5

Nigdy 6

Nie wiem (nie czytam) 98

JEŻELI Q7_1 lub Q7_2 =1 lub 2 (dostawca energii z komutacją w ciągu ostatnich trzech lat)

Pyt. 8a W jaki sposób informowali się Państwo przy wyborze swoich obecnych dostawców energii JEŻELI DX1_1=1; W PRZYPADKU PÓŹNIEJSZY dostawca energii?

Możesz podać do trzech odpowiedzi.

(Przeczytaj; MAX 3 odpowiedzi)

Osobiste rekomendacje od przyjaciół, rodziny lub współpracowników 1

Rekomendacje w mediach społecznościowych 2

Reklamy od dostawców energii, na przykład w mediach lub w internecie 3

Relacja z aktualności o dostawcach energii 4

Bezpośrednio na stronie internetowej dostawców energii 5

Porównywarki cen 6

Opinie organizacji konsumenckich 7

Oficjalne informacje lub kampanie organów publicznych 8

Inne (SPONTANEOUS) 9

Nie wiem (NIE PRZECZYTAĆ) 98

JEŻELI DX1_1=1 oraz (Q7_1 ORAZ Q7_2 > 2)

JEŻELI DX1_1<>1 i Q7_1> 2 (nie zmieniono dostawcy energii w ciągu ostatnich trzech lat)

P8b JEŚLI CY I MT, ZAPYTAJ: Załóżmy, że rynek energii elektrycznej otwiera się i możesz wybierać między wieloma dostawcami energii elektrycznej. Jak byś się informował, gdybyś wybrał dostawcę energii? Możesz podać do trzech odpowiedzi.

W PRZYPADKU DOWOLNEGO INNEGO KRAJU ZAPYTAJ: Jak byś się informował, gdybyś wybrał dostawcę energii? Możesz podać do trzech odpowiedzi.

(Przeczytaj; MAX 3 odpowiedzi)

Osobiste rekomendacje od przyjaciół, rodziny lub współpracowników 1

Rekomendacje w mediach społecznościowych 2

Reklamy od dostawców energii, na przykład w mediach lub w internecie 3

Relacja z aktualności o dostawcach energii 4

Bezpośrednio na stronie internetowej dostawców energii 5

Porównywarki cen 6

Opinie organizacji konsumenckich 7

Oficjalne informacje lub kampanie organów publicznych 8

Inne (SPONTANEOUS) 9

Nie wiem (NIE PRZECZYTAĆ) 98

JEŻELI Q7_1 lub Q7_2 =1 lub 2 (dostawca energii z komutacją w ciągu ostatnich trzech lat)

P9a Jakie były główne powody Państwa ostatniej decyzji o zmianie dostawców energii?

Możesz podać do trzech odpowiedzi.

(Przeczytaj; MAX 3 odpowiedzi)

(POZYCJE RANDOMIZOWE 1–8)

Znaleziono ofertę w lepszej cenie 1

Przeniosłeś dom 2

Chciałeś bardziej przyjaznego dla środowiska dostawcy energii 3

Z powodu złej obsługi klienta 4

Doświadczyłeś problemów z fakturowaniem 5

Ze względu na zalecenia rodziny, przyjaciół lub współpracowników 6

Skontaktował się z Tobą inny dostawca energii 7

Aby skorzystać z dodatkowych usług świadczonych przez innego dostawcę energii, takich jak oferowanie izolacji domowej lub innych środków efektywności energetycznej 8

Inne (SPONTANEOUS) 9

Nie wiem (NIE PRZECZYTAĆ) 98

JEŻELI DX1_1=1 oraz (Q7_1 ORAZ Q7_2 > 2)

JEŻELI DX1_1<>1 i Q7_1> 2 (nie zmieniono dostawcy energii w ciągu ostatnich trzech lat)

NIE ZAPYTAJ W CY I MT

Q9b Jakie są główne powody, które uniemożliwiły Ci zmianę dostawcy energii w ciągu ostatnich trzech lat?

Możesz podać do trzech odpowiedzi.

(Przeczytaj; MAX 3 odpowiedzi)

(POZYCJE RANDOMIZOWE 1–9)

Uważasz, że trudno jest znaleźć informacje od innych dostawców 1

Myślisz, że zmiana jest zbyt skomplikowana lub zbyt czasochłonna 2

Martwisz się przerwami lub trudnościami technicznymi wynikającymi ze zmiany dostawcy 3

Nie możesz się zmienić, ponieważ jesteś zablokowany w umowie i nie jesteś skłonny zapłacić kary za zmianę 4

Uważasz, że nie ma żadnej różnicy między dostawcami energii, aby zmiana dostawcy była opłacalna 5

Trudno porównywać oferty różnych dostawców energii 6

Nie wiedziałeś, że możesz zmienić 7

Nie można znaleźć informacji o tym, jak przełączyć 8

Jesteś zadowolony z niezawodności, usług i ceny swojego obecnego dostawcy energii 9

Inne (SPONTANEOUS) 10

Nigdy nie myślałeś o zmianie (SPONTANEOUS) 11

Nie wiem (NIE PRZECZYTAĆ) 98

JEŻELI Q7_1 lub Q7_2 =1 lub 2 (dostawca energii z komutacją w ciągu ostatnich trzech lat)

P10a Kiedy ostatnio zmienili Państwo dostawców energii, które czynniki oprócz ceny były dla Państwa najważniejsze?

Możesz podać do trzech odpowiedzi.

(Przeczytaj; MAX 3 odpowiedzi)

(POZYCJE RANDOMIZOWE 1–6)

Reputacja dostawcy 1

Jakość usług 2

Czas trwania umowy 3

Dostawca energii jest własnością lub jest zarządzany lokalnie 4

Prywatna lub publiczna własność przedsiębiorstwa 5

Zrównoważone źródła energii w koszyku dostawców 6

Pozostałe (SPONTANEOUS) 7

Nie wiem (NIE PRZECZYTAĆ) 98

JEŻELI DX1_1=1 oraz (Q7_1 ORAZ Q7_2 > 2)

JEŻELI DX1_1<>1 i Q7_1> 2 (nie zmieniono dostawcy energii w ciągu ostatnich trzech lat)

Q10b JEŚLI CY I MT, ZAPYTAJ: Gdybyś mógł zmienić dostawcę energii, oprócz ceny, jaki czynnik byłby najważniejszy w twojej decyzji? Możesz podać do trzech odpowiedzi. W PRZYPADKU DOWOLNEGO INNEGO KRAJU ZAPYTAJ: Gdybyś miał zmienić dostawcę energii, oprócz ceny, jaki czynnik byłby najważniejszy w twojej decyzji?

Możesz podać do trzech odpowiedzi.

(Przeczytaj; MAX 3 odpowiedzi)

(POZYCJE RANDOMIZOWE 1–6)

Reputacja dostawcy 1

Jakość usług 2

Czas trwania umowy 3

Dostawca energii jest własnością lub jest zarządzany lokalnie 4

Prywatna lub publiczna własność przedsiębiorstwa 5

Zrównoważone źródła energii w koszyku dostawców 6

Pozostałe (SPONTANEOUS) 7

Nie wiem (NIE PRZECZYTAĆ) 98

ZAPYTAJ WSZYSTKIE

Pytanie 11 Co motywowałoby Państwa do zmiany zachowań związanych ze zużyciem energii w domu w następujący sposób?

(Przeczytaj; JEDNA ODPOWIEDZI NA LINIĘ)

Q11_1 Zmniejsz zużycie ogrzewania lub klimatyzacji

Q11_2 Uruchom urządzenia takie jak pralki i zmywarki do naczyń w godzinach pozaszczytowych (gdy zapotrzebowanie na energię elektryczną jest niższe)

Q11_3 Użyj inteligentnych urządzeń, aby automatycznie zaplanować korzystanie z urządzeń poza godzinami szczytu (gdy zapotrzebowanie na energię elektryczną jest mniejsze)

(ODPOWIEDZI SCALE)

Tylko przyczyny ekonomiczne 1

Głównie ze względów ekonomicznych, nieco ze względów środowiskowych 2

Głównie ze względów środowiskowych, nieco ze względów ekonomicznych 3

Tylko względy środowiskowe 4

Nie zmienisz swojego zachowania (SPONTANEOUS) 5

Nie wiem (nie czytam) 98

ZAPYTAJ WSZYSTKIE

DX4 Która z poniższych sytuacji dotyczy Ciebie?

(Przeczytaj; TYLKO JEDNA ODPOWIEDŹ)

Zawsze możesz sobie pozwolić na opłacenie rachunków za energię 1

Martwisz się, że jesteś w stanie zapłacić rachunki za energię, ale zazwyczaj udaje ci się to zrobić 2

Czasami nie możesz zapłacić rachunków za energię na czas 3

Często nie możesz płacić rachunków za energię na czas 4

Nie wiem / Odmówiono (NIE PRZECZYTAĆ) 98

Załącznik dotyczący danych

Q1_1 Jak bardzo ufasz następującym elementom, aby zapewnić uczciwe ceny i niezawodną obsługę?

Rynek energii

	Zaufaj dużo	skłonność do zaufania	Tendencja, by nie ufać	Nie ufaj w ogóle	Nie wiem
UE-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 Eurobarometr 566 - Zachowania konsumentów w transformacji energetycznej

Prace w terenie: 30,6-15,7.2025 / (%) Podstawa: n=18 250 – Respondenci uczestniczący w podejmowaniu decyzji dotyczących dostawców energii w swoim gospodarstwie domowym

Badanie Eurobarometr Flash 566
Zachowania konsumentów w transformacji energetycznej

Q1_2 Jak bardzo ufasz następującym elementom, aby zapewnić uczciwe ceny i niezawodną obsługę?

Twój dostawca energii elektrycznej i gazu/Twój dostawca energii elektrycznej

	Zaufaj dużo	skłonność do zaufania	Tendencja, by nie ufać	Nie ufaj w ogóle	Nie wiem
UE-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 Eurobarometr 566 - Zachowania konsumentów w transformacji energetycznej

Prace w terenie: 30,6-15,7.2025 / (%) Podstawa: n=18 250 - Respondenci zaangażowani w podejmowanie decyzji dotyczących dostawców energii w swoich gospodarstwach domowych

Badanie Eurobarometr Flash 566
Zachowania konsumentów w transformacji energetycznej

P2_1 W jakim stopniu zgadzają się Państwo z następującymi stwierdzeniami dotyczącymi Państwa dostawców energii elektrycznej i gazu / Państwa dostawcy energii elektrycznej?

Łatwo jest skontaktować się z dostawcą energii, gdy potrzebujesz pomocy lub informacji

	Całkowicie się zgadzam	skłonność do zgody	skłonność do nie zgadzania się	Całkowicie się nie zgadzam	Nie wiem
UE-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 Eurobarometr 566 - Zachowania konsumentów w transformacji energetycznej

Prace w terenie: 30,6-15,7.2025 / (%) Podstawa: n=18 250 – Respondenci uczestniczący w podejmowaniu decyzji dotyczących dostawców energii w swoim gospodarstwie domowym

Badanie Eurobarometr Flash 566
Zachowania konsumentów w transformacji energetycznej

P2_2 W jakim stopniu zgadzają się Państwo z następującymi stwierdzeniami dotyczącymi Państwa dostawców energii elektrycznej i gazu / Państwa dostawcy energii elektrycznej?

Twoje rachunki za energię są łatwe do zrozumienia

	Całkowicie się zgadzam	skłonność do zgody	skłonność do nie zgadzania się	Całkowicie się nie zgadzam	Nie wiem
UE-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 Eurobarometr 566 - Zachowania konsumentów w transformacji energetycznej

Prace w terenie: 30,6-15,7.2025 / (%) Podstawa: n=18 250 – Respondenci uczestniczący w podejmowaniu decyzji dotyczących dostawców energii w swoim gospodarstwie domowym

Badanie Eurobarometr Flash 566
Zachowania konsumentów w transformacji energetycznej

P2_3 W jakim stopniu zgadzają się Państwo z następującymi stwierdzeniami dotyczącymi Państwa dostawców energii elektrycznej i gazu / Państwa dostawcy energii elektrycznej?

Twój dostawca energii zapewnia zrozumiałe informacje o ofertach i promocjach

	Całkowicie się zgadzam	skłonność do zgody	skłonność do nie zgadzania się	Całkowicie się nie zgadzam	Nie wiem
UE-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 Eurobarometr 566 - Zachowania konsumentów w transformacji energetycznej

Prace w terenie: 30,6-15,7.2025 / (%) Podstawa: n=18 250 – Respondenci uczestniczący w podejmowaniu decyzji dotyczących dostawców energii w swoim gospodarstwie domowym

Badanie Eurobarometr Flash 566
Zachowania konsumentów w transformacji energetycznej

Q2_4 W jakim stopniu zgadzają się Państwo z następującymi stwierdzeniami na temat swoich dostawców energii elektrycznej i gazu / swojego dostawcy energii elektrycznej?

Twój dostawca energii inwestuje wystarczająco w odnawialne źródła energii

	Całkowicie się zgadzam	skłonność do zgody	skłonność do nie zgadzania się	Całkowicie się nie zgadzam	Nie wiem
UE-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 Eurobarometr 566 - Zachowania konsumentów w transformacji energetycznej

Prace w terenie: 30,6-15,7.2025 / (%) Podstawa: n=18 250 – Respondenci uczestniczący w podejmowaniu decyzji dotyczących dostawców energii w swoim gospodarstwie domowym

Badanie Eurobarometr Flash 566
Zachowania konsumentów w transformacji energetycznej

P3_1 W jakim stopniu zgadzają się Państwo z następującymi stwierdzeniami dotyczącymi Państwa dostawców energii elektrycznej i gazu / Państwa dostawcy energii elektrycznej?

Odbiorcy energii w [TWOIM PAŃSTWIE] są dobrze chronieni (na przykład przed nieuczciwymi praktykami lub odłączeniem od sieci).

	Całkowicie się zgadzam	skłonność do zgody	skłonność do nie zgadzania się	Całkowicie się nie zgadzam	Nie wiem
UE-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 Eurobarometr 566 - Zachowania konsumentów w transformacji energetycznej

Prace w terenie: 30,6-15,7.2025 / (%) Podstawa: n=18 250 – Respondenci zaangażowani w podejmowanie decyzji dotyczących dostawców energii w swoim gospodarstwie domowym)

Badanie Eurobarometr Flash 566
Zachowania konsumentów w transformacji energetycznej

P3_2 W jakim stopniu zgadzają się Państwo z następującymi stwierdzeniami dotyczącymi Państwa dostawców energii elektrycznej i gazu / Państwa dostawcy energii elektrycznej?

Jeśli uważasz, że Twój dostawca energii traktuje Cię niesprawiedliwie, wiesz, do których organów krajowych możesz zwrócić się o pomoc

	Całkowicie się zgadzam	skłonność do zgody	skłonność do nie zgadzania się	Całkowicie się nie zgadzam	Nie wiem
UE-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 Eurobarometr 566 - Zachowania konsumentów w transformacji energetycznej

Prace w terenie: 30,6-15,7.2025 / (%) Podstawa: n=18 250 – Respondenci uczestniczący w podejmowaniu decyzji dotyczących dostawców energii w swoim gospodarstwie domowym

Badanie Eurobarometr Flash 566
Zachowania konsumentów w transformacji energetycznej

P3_3 W jakim stopniu zgadzają się Państwo z następującymi stwierdzeniami dotyczącymi Państwa dostawców energii elektrycznej i gazu / Państwa dostawcy energii elektrycznej?

Bardziej ufałbyś dostawcom energii, gdyby zobowiązali się do przestrzegania oficjalnie certyfikowanego kodeksu postępowania w zakresie praw konsumentów

	Całkowicie się zgadzam	skłonność do zgody	skłonność do nie zgadzania się	Całkowicie się nie zgadzam	Nie wiem
UE-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 Eurobarometr 566 - Zachowania konsumentów w transformacji energetycznej

Prace w terenie: 30,6-15,7.2025 / (%) Podstawa: n=18 250 – Respondenci uczestniczący w podejmowaniu decyzji dotyczących dostawców energii w swoim gospodarstwie domowym

Badanie Eurobarometr Flash 566
Zachowania konsumentów w transformacji energetycznej

Q4 Aby rynek energii w [TWOIM PAŃSTWIE] działał lepiej dla konsumentów, który z poniższych obszarów najbardziej wymaga poprawy? Możesz dać do dwóch odpowiedzi. [WIELE ODPOWIEDZI]

	Lepsza ochrona konsumentów znajdujących się w trudnej sytuacji i dotkniętych ubóstwem energetyczny m	Większa jasność i przejrzystość rachunków za energię	Skuteczniejsze zapobieganie nieuczciwym praktykom handlowym (np. telemarketing)	Lepszy dostęp do danych dotyczących energii i narzędzi cyfrowych w celu monitorowania i dostosowywan ia zużycia energii	Łatwiejsze przełączanie się między dostawcami energii	Pozostałe (spontaniczne)	Nie wiem
UE-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 Eurobarometr 566 - Zachowania konsumentów w transformacji energetycznej

Prace w terenie: 30,6-15,7.2025 / (%) Podstawa: n=18 250 – Respondenci uczestniczący w podejmowaniu decyzji dotyczących dostawców energii w swoim gospodarstwie domowym

Badanie Eurobarometr Flash 566
Zachowania konsumentów w transformacji energetycznej

Q5_1 Jak często śledzisz swoje zużycie energii? Konkretnie... zużycie energii elektrycznej

	Wiele razy w tygodniu	Przynajmniej j raz w tygodniu	Co najmniej raz w miesiącu	Co najmniej dwa razy w roku	Co najmniej raz w roku	rzadziej niż raz w roku	Nigdy	Nie wiem
UE-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 Eurobarometr 566 - Zachowania konsumentów w transformacji energetycznej

Prace w terenie: 30,6-15,7.2025 / (%) Podstawa: n=18 250 – Respondenci uczestniczący w podejmowaniu decyzji dotyczących dostawców energii w swoim gospodarstwie domowym

Badanie Eurobarometr Flash 566
Zachowania konsumentów w transformacji energetycznej

Q5_2 Jak często śledzisz swoje zużycie energii? Konkretnie... twoje zużycie gazu

	Wiele razy w tygodniu	Przynajmniej j raz w tygodniu	Co najmniej raz w miesiącu	Co najmniej dwa razy w roku	Co najmniej raz w roku	rzadziej niż raz w roku	Nigdy	Nie wiem
UE-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 Eurobarometr 566 - Zachowania konsumentów w transformacji energetycznej

Prace w terenie: 30,6-15,7.2025 / (%) Podstawa: n=7 720 – Respondenci posiadający podłączenie do sieci gazu ziemnego (i uczestniczący w podejmowaniu decyzji energetycznych w swoim gospodarstwie domowym)

Uwaga: pytanie niezadane na CY/MT

Badanie Eurobarometr Flash 566
Zachowania konsumentów w transformacji energetycznej

P6 Które części rachunków za energię elektryczną i gaz / rachunków za energię elektryczną, jeśli w ogóle, są najtrudniejsze do zrozumienia? Możesz dać do dwóch odpowiedzi. [WIELE ODPOWIEDZI]

	Koszt każdej zużywanej jednostki energii	Podatki i opłaty za utrzymanie infrastruktury energetycznej	Obliczenie całkowitej kwoty do zapłaty	Opłaty za wcześniejsz e rozwiązanie umowy i co dzieje się po zakończeniu okresu obowiązowa nia umowy	Nie, rozumiesz wszystkie części	Wszystkie (spontaniczne)	Nie czytasz rachunku za energię (spontanicznie)	Nie wiem
UE-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 Eurobarometr 566 - Zachowania konsumentów w transformacji energetycznej

Prace w terenie: 30,6-15,7.2025 / (%) Podstawa: n=18 250 – Respondenci uczestniczący w podejmowaniu decyzji dotyczących dostawców energii w swoim gospodarstwie domowym

Badanie Eurobarometr Flash 566
Zachowania konsumentów w transformacji energetycznej

Q7_1 Kiedy ostatnio zmieniał się Twoje gospodarstwo domowe ...? Dostawca energii elektrycznej

	Mniej niż rok temu	Od 1 do 3 lat temu	Ponad 3 do 5 lat temu	Ponad 5 do 10 lat temu	Ponad 10 lat temu	Nigdy	Nie wiem
UE-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 Eurobarometr 566 - Zachowania konsumentów w transformacji energetycznej

Prace w terenie: 30,6-15,7.2025 / (%) Podstawa: n=18 250 – Respondenci uczestniczący w podejmowaniu decyzji dotyczących dostawców energii w swoim gospodarstwie domowym

Uwaga: pytanie, które nie zostało zadane na CY/MT (ponieważ zmiana nie jest możliwa)

Badanie Eurobarometr Flash 566
Zachowania konsumentów w transformacji energetycznej

Q7_2 Kiedy ostatnio zmieniał się Twoje gospodarstwo domowe ...? Dostawca gazu

	Mniej niż rok temu	Od 1 do 3 lat temu	Ponad 3 do 5 lat temu	Ponad 5 do 10 lat temu	Ponad 10 lat temu	Nigdy	Nie wiem
UE-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 Eurobarometr 566 - Zachowania konsumentów w transformacji energetycznej

Prace w terenie: 30,6-15,7.2025 / (%) Podstawa: n=7 720 – Respondenci posiadający podłączenie do sieci gazu ziemnego (i uczestniczący w podejmowaniu decyzji energetycznych w swoim gospodarstwie domowym)

Uwaga: pytanie niezadane na CY/MT

Badanie Eurobarometr Flash 566
Zachowania konsumentów w transformacji energetycznej

Pytanie 8a W jaki sposób uzyskali Państwo informacje przy wyborze swoich obecnych dostawców energii/dostawców energii? Możesz podać do trzech odpowiedzi. [WIELE ODPOWIEDZI]

	Osobiste rekomendacje od przyjaciół, rodziny lub współpracownik ów	Rekomendacje w mediach społecznościow ych	Reklamy od dostawc ów energii, na przykład w mediach lub w interneci e	Relacje informa cyjne o dostawc ach energii	Bezpośr ednio na stronie internet owej dostawc ów energii	Porównyw arki cen	Opinie organizacji konsumenc kich	Oficjalne informacj e lub kampanie organów publicznych	Pozostałe (spontanicz ne)	Nie wie m
UE-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 Eurobarometr 566 - Zachowania konsumentów w transformacji energetycznej

Prace w terenie: 30,6-15,7.2025 / (%) Podstawa: n=6 703 – Respondenci, którzy zmienili miejsce zamieszkania w ciągu ostatnich trzech lat (zaangażowani w podejmowanie decyzji dotyczących energii w swoim gospodarstwie domowym)

Uwaga: pytanie niezadane na CY/MT

Badanie Eurobarometr Flash 566
Zachowania konsumentów w transformacji energetycznej

Q8b Jak byś się poinformował, gdybyś wybrał dostawcę energii? Możesz podać do trzech odpowiedzi. [WIELE ODPOWIEDZI]

	Osobiste rekomendacje od przyjaciół, rodziny lub współpracowników	Rekomendacje w mediach społecznościowych	Reklamy od dostawców energii, na przykład w mediach lub w internecie	Relacje informacyjne o dostawcach energii	Bezpośrednio na stronie internetowej dostawców energii	Porównywarki cen	Opinie organizacji konsumentów	Oficjalne informacje lub kampanie organów publicznych	Pozostałe (spontaniczne)	Nie wiem
UE-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 Eurobarometr 566 - Zachowania konsumentów w transformacji energetycznej

Prace w terenie: 30,6-15,7.2025 / (%) Podstawa: n=11 547 – Respondenci, którzy nie dokonali zmiany w ciągu ostatnich trzech lat (zaangażowani w podejmowanie decyzji dotyczących energii w swoim gospodarstwie domowym)

Badanie Eurobarometr Flash 566
Zachowania konsumentów w transformacji energetycznej

P9a Jakie były główne powody Państwa ostatniej decyzji o zmianie dostawców energii? Możesz podać do trzech odpowiedzi. [WIELE ODPOWIEDŹ]

	Znalazł ś ofertę w lepszey cenie	Przepro- wadziłeś się do domu	Ze względ- u na zalece- ni- a rodziny, przyjaci- ół lub współpra- cownik- ów	Chciałeś bardziej przyjazneg- o dla środowiska dostawcy energii	Doświadcz- yłeś problem- ów z rozliczenia- mi	Ze względu na słabą obsługę klienta	Skontaktow- ał się z Tobą inny dostawca energii	Aby skorzystać z dodatkowych usług świadczone- ych przez innego dostawcę energii, takich jak oferowa- nie izolacji dom- ów lub in- nych środków efektywno- ści energetycz- nej	Pozosta- łe (spontani- czne)	Nie wie- m
UE-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 Eurobarometr 566 - Zachowania konsumentów w transformacji energetycznej

Prace w terenie: 30,6-15,7.2025 / (%) Podstawa: n=6 703 – Respondenci, którzy zmienili miejsce zamieszkania w ciągu ostatnich trzech lat (zaangażowani w podejmowanie decyzji dotyczących energii w swoim gospodarstwie domowym)

Uwaga: pytanie niezadane na CY/MT

Badanie Eurobarometr Flash 566
Zachowania konsumentów w transformacji energetycznej

Q9b Jakie są główne powody, które uniemożliwiły Ci zmianę dostawcy energii w ciągu ostatnich trzech lat? Możesz podać do trzech odpowiedzi. [WIELE ODPOWIEDZI]

	Znalazłeś ofertę w lepszej cenie	Przepraważłeś się do domu	Ze względu na zalecenia rodziny, przyjaciół lub współpracowników	Chciałeś bardziej przyjaznego dla środowiska dostawcy energii	Doświadczyłeś problemów z rozliczeniami	Ze względu na słabą obsługę klienta	Skontaktowałeś się z Tobą inny dostawca energii	Aby skorzystać z dodatkowych usług świadczonych przez innego dostawcę energii, takich jak oferowanie izolacji domów lub innych środków efektywności energetycznej	Pozostałe (spontaniczne)	Nie wiem
UE-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 Eurobarometr 566 - Zachowania konsumentów w transformacji energetycznej

Prace w terenie: 30,6-15,7.2025 / (%) Podstawa: n=11 547 – Respondenci, którzy nie dokonali zmiany w ciągu ostatnich trzech lat (zaangażowani w podejmowanie decyzji dotyczących energii w swoim gospodarstwie domowym)

Uwaga: pytanie niezadane na CY/MT

Badanie Eurobarometr Flash 566
Zachowania konsumentów w transformacji energetycznej

P10a Kiedy ostatnio zmienili Państwo dostawców energii, które czynniki oprócz ceny były dla Państwa najważniejsze? Możesz podać do trzech odpowiedzi. [WIELE ODPOWIEDZI]

	Jakość usług	Reputacja dostawcy	Zrównoważone źródła energii w koszyku dostawców	Czas trwania umowy	Dostawca energii jest własnością lub jest zarządzany	Prywatna lub publiczna własność przedsiębiorstwa	Pozostałe (spontaniczne)	Nie wiem
UE-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 Eurobarometr 566 - Zachowania konsumentów w transformacji energetycznej

Prace w terenie: 30,6-15,7.2025 / (%) Podstawa: n=6 703 – Respondenci, którzy zmienili miejsce zamieszkania w ciągu ostatnich trzech lat (zaangażowani w podejmowanie decyzji dotyczących energii w swoim gospodarstwie domowym)

Uwaga: pytanie niezadane na CY/MT

Badanie Eurobarometr Flash 566
Zachowania konsumentów w transformacji energetycznej

Q10b Gdybyś miał zmienić dostawcę energii, oprócz ceny, jaki czynnik byłby najważniejszy w twojej decyzji? Możesz podać do trzech odpowiedzi. [WIELE ODPOWIEDŹ]

	Jakość usług	Reputacja dostawcy	Zrównoważone źródła energii w koszyku dostawców	Czas trwania umowy	Dostawca energii jest własnością lub jest zarządzany	Prywatna lub publiczna własność przedsiębiorstwa	Pozostałe (spontaniczne)	Nie wiem
UE-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 Eurobarometr 566 - Zachowania konsumentów w transformacji energetycznej

Prace w terenie: 30,6-15,7.2025 / (%) Podstawa: n=11 547 – Respondenci, którzy nie dokonali zmiany w ciągu ostatnich trzech lat (zaangażowani w podejmowanie decyzji dotyczących energii w swoim gospodarstwie domowym)

Badanie Eurobarometr Flash 566
Zachowania konsumentów w transformacji energetycznej

P11_1 Co motywowałoby Państwa do zmiany zachowań związanych ze zużyciem energii w domu w następujący sposób?

Zmniejsz zużycie ogrzewania lub klimatyzacji

	Wyłącznie względy ekonomiczne	Głównie ze względów ekonomicznych , w pewnym stopniu ze względów środowiskowyc h.	Głównie ze względów środowiskowyc h, w pewnym stopniu ze względów ekonomicznych	Tylko względy środowiskowe	Nie zmienisz swojego zachowania (spontanicznie)	Nie wiem
UE-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 Eurobarometr 566 - Zachowania konsumentów w transformacji energetycznej

Prace w terenie: 30,6-15,7.2025 / (%) Podstawa: n=18 250 – Respondenci uczestniczący w podejmowaniu decyzji dotyczących dostawców energii w swoim gospodarstwie domowym

Badanie Eurobarometr Flash 566
Zachowania konsumentów w transformacji energetycznej

P11_2 Co motywowałoby Państwa do zmiany zachowań w zakresie zużycia energii w domu w następujący sposób?
Uruchom urządzenia takie jak pralki i zmywarki do naczyń w godzinach pozaszczytowych (gdy zapotrzebowanie na energię elektryczną jest niższe)

	Wyłącznie względy ekonomiczne	Głównie ze względów ekonomicznych , w pewnym stopniu ze względów środowiskowyc h.	Głównie ze względów środowiskowyc h, w pewnym stopniu ze względów ekonomicznych	Tylko względy środowiskowe	Nie zmienisz swojego zachowania (spontanicznie)	Nie wiem
UE-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 Eurobarometr 566 - Zachowania konsumentów w transformacji energetycznej

Prace w terenie: 30,6-15,7.2025 / (%) Podstawa: n=18 250 – Respondenci uczestniczący w podejmowaniu decyzji dotyczących dostawców energii w swoim gospodarstwie domowym

Badanie Eurobarometr Flash 566
Zachowania konsumentów w transformacji energetycznej

P11_3 Co motywowałoby Państwa do zmiany zachowań związanych ze zużyciem energii w domu w następujący sposób? Korzystaj z inteligentnych urządzeń, aby automatycznie planować korzystanie z urządzeń poza godzinami szczytu (gdy zapotrzebowanie na energię elektryczną jest niższe)

	Wyłącznie względy ekonomiczne	Głównie ze względów ekonomicznych , w pewnym stopniu ze względów środowiskowych	Głównie ze względów środowiskowych , w pewnym stopniu ze względów ekonomicznych	Tylko względy środowiskowe	Nie zmienisz swojego zachowania (spontanicznie)	Nie wiem
UE-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 Eurobarometr 566 - Zachowania konsumentów w transformacji energetycznej

Prace w terenie: 30.6-15.7.2025 / (%) Podstawa: n=18 250 – Respondenci uczestniczący w podejmowaniu decyzji dotyczących dostawców energii w swoim gospodarstwie domowym