

Eurobarometrul FLASH 566

Comportamentul consumatorilor în tranziția energetică

Raportul EUROBAROMETER
IUNIE – IULIE 2025

Flash Eurobarometru 566
Comportamentul consumatorilor în tranziția energetică

Sondaj realizat de Ipsos European Public Affairs la solicitarea Comisiei Europene,
Direcția Generală Energie

Sondaj coordonat de Comisia Europeană, Direcția Generală Comunicare
(Unitatea „Opinia publică și implicarea cetățenilor” din cadrul DG COMM)

Prezentul document nu reprezintă punctul de vedere al Comisiei Europene. Interpretările și opiniile conținute în acesta sunt doar cele ale autorilor.

Titlul proiectului

Flash Eurobarometru 566 – Comportamentul consumatorilor în tranziția energetică

Raportul

RO

Numărul catalogului

MJ-01-25-125-EN-N

ISBN

978-92-68-32725-8

doi:10.2833/2049007

© Uniunea Europeană, 2025

<https://europa.eu/eurobarometer>



Document elaborat de Pierre Dieumegard pentru [Europe-Democracy-Esperanto](#)

Scopul acestui document "provizoriu" este de a permite unui număr mai mare de persoane din Uniunea Europeană să ia cunoștință de documentele produse de Uniunea Europeană (și finanțate din impozitele lor).

Dacă nu există traduceri, cetățenii sunt excluși de la dezbateri.

Acest document „Eurobarometer” [a existat numai în limba engleză, într-un fișier pdf](#). Din fișierul inițial, am creat un fișier odt, pregătit de software-ul Libre Office, pentru traducerea automată în alte limbi. Rezultatele sunt [acum disponibile în toate limbile oficiale](#).

Este de dorit ca administrația UE să preia traducerea documentelor importante. „Documentele importante” nu sunt doar acte cu putere de lege și norme administrative, ci și informațiile importante necesare pentru a lua împreună decizii în cunoștință de cauză.

Pentru a discuta împreună viitorul nostru comun și pentru a permite traduceri fiabile, limba internațională esperanto ar fi foarte utilă datorită simplității, regularității și acurateței sale.

Contactați-ne:

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

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

Cuprins

Introducere.....	4
Principalele constatări.....	6
1. Percepțiile consumatorilor și evaluarea pieței.....	8
1.1. Încrederea în piața energiei și în furnizorii de energie.....	8
1.2. Evaluarea serviciilor energetice.....	11
1.4. Domenii în care se pot aduce îmbunătățiri pe piața energiei.....	20
2. Consumul de energie și practicile de facturare.....	24
2.1. Înțelegerea facturilor la energie.....	24
2.2. Urmărirea consumului de energie.....	28
2.3. Factori care influențează modificările comportamentului în ceea ce privește consumul de energie.....	31
3. Selectarea furnizorilor și comportamentul de schimbare a furnizorului.....	36
3.1. Factori importanți în selectarea unui furnizor de energie.....	36
3.2. Comportamentul consumatorilor în ceea ce privește schimbarea furnizorului.....	42
3.3. Motivele schimbării furnizorului.....	45
3.4. Motive pentru a nu schimba.....	48
3.5. Surse de informații pentru deciziile de schimbare a furnizorului.....	52
Observații.....	60
Specificații tehnice.....	62
Chestionar.....	64
Anexă de date.....	72

Introducere

Acest sondaj Eurobarometru Flash investighează comportamentul consumatorilor din UE în tranziția energetică. Acesta examinează teme-cheie, cum ar fi încrederea consumatorilor în piețele și furnizorii de energie, evaluarea serviciilor energetice și măsurile de protecție a consumatorilor. Studiul explorează modul în care consumatorii înțeleg facturile la energie, obiceiurile lor de urmărire a consumului și factorii care influențează schimbările în utilizarea energiei. Aceasta analizează, de asemenea, preferințele consumatorilor atunci când selectează furnizorii de energie, comportamentul de schimbare a furnizorului, motivațiile pentru schimbarea furnizorilor și potențialele obstacole în calea schimbării furnizorului. În plus, studiul analizează sursele de informații utilizate de consumatori atunci când iau decizii cu privire la furnizorii de energie și domeniile în care se pot aduce îmbunătățiri pe piețele energiei pentru a servi mai bine consumatorii.

În numele Comisiei Europene, Direcția Generală Energie, Ipsos European Public Affairs a intervievat un eșantion reprezentativ de cetățeni ai UE, cu vârsta de cel puțin 18 ani, din fiecare dintre cele 27 de state membre ale Uniunii Europene.

În perioada 30 iunie-15 iulie 2025, s-au desfășurat 18 250 de interviuri prin telefon (telefoane fixe și mobile). Datele din sondaje sunt ponderate în funcție de proporțiile cunoscute ale populației. Mediile UE-27 sunt ponderate în funcție de dimensiunea populației de peste 18 ani din fiecare stat membru al UE. O notă tehnică privind metodele aplicate pentru efectuarea anchetei este anexată la prezentul raport.

În sensul prezentului raport, grupul-țintă se limitează la cetățenii UE, cu vârsta de cel puțin 18 ani, implicați în luarea deciziilor cu privire la furnizorii de energie din gospodăria lor (cu excepția celor care indică faptul că prețul energiei este stabilit deoarece este inclus în chiria lor fără posibilitatea de a opta pentru neparticipare) (și anume, DX1_2 este egal cu „Da” și DX2 nu este egal cu „Prețul energiei

este stabilit deoarece este inclus în chiria dumneavoastră fără posibilitatea de a opta pentru neparticipare”). Acești factori de decizie în domeniul energiei sunt menționați ca respondenți în întregul raport.

Observații

- Din cauza structurii specifice a piețelor lor de energie, unele întrebări nu au fost aplicabile și, prin urmare, nu au fost adresate în Cipru și Malta.
- De asemenea, este important să se ia în considerare faptul că, în unele țări, prețurile la energie rămân reglementate integral sau parțial. De exemplu, comportamentul de schimbare a furnizorului în Țările de Jos, unde piața este liberalizată, ar putea fi diferit de cel din Slovacia sau Ungaria, unde prețurile la energie ale gospodăriilor sunt reglementate. Acest context este esențial pentru interpretarea rezultatelor acestui sondaj Eurobarometru rapid.
- Rezultatele sondajului sunt supuse toleranțelor de eșantionare, ceea ce înseamnă că nu toate diferențele aparente dintre țări și grupuri socio-demografice pot fi semnificative din punct de vedere statistic. Astfel, numai diferențele care sunt semnificative din punct de vedere statistic (la nivelul de încredere de 5 %) – și anume, în cazul în care se poate avea certitudinea rezonabilă că este puțin probabil ca acestea să se fi produs din întâmplare – sunt evidențiate în text.
- Rezultatele acestui sondaj Eurobarometru flash sunt prezentate atât pe țări, cât și în ceea ce privește caracteristicile sociodemografice. Deși a fost efectuată o analiză a diferitelor aspecte socio-demografice, discuția se limitează la cele care prezintă diferențe semnificative din punct de vedere statistic, care sunt ilustrate în tabelele însoțitoare.
- Este posibil ca procente să nu se ridice la 100 %, deoarece sunt rotunjite la cel mai apropiat procent. Procentele de răspuns depășesc 100% dacă întrebarea a permis respondenților să selecteze mai multe răspunsuri. Datorită rotunjirii, procente afișate în diagrame nu se adaugă întotdeauna exact la totalurile menționate în text.
- În prezentul raport, țările sunt menționate prin abrevierea lor oficială, după cum se indică mai jos.

BE	Belgia	FR	Franța	NL	Țările de Jos
BG	Bulgaria	HR	Croația	AT	Austria
CZ	Cehia	IT	Italia	PL	Polonia
DK	Danemarca	CY	Republica Cipru*	PT	Portugalia
DE	Germania	LV	Letonia	RO	România
EE	Estonia	LT	Lituania	SI	Slovenia
IE	Irlanda	LU	Luxemburg	SK	Slovacia
EL	Grecia	HU	Ungaria	FI	Finlanda
ES	Spania	MT	Malta	SE	Suedia

* Cipru în ansamblu este unul dintre cele 27 de state membre ale UE. Din motive practice, interviurile se desfășoară numai în partea țării controlată de guvernul Republicii Cipru.

Principalele constatări

Percepțiile consumatorilor și evaluarea pieței

- Mai mult de o treime (35 %) dintre respondenții care iau decizii legate de energia din gospodăria lor declară că nu au încredere în piața din țara lor pentru a oferi prețuri echitabile și servicii fiabile. În schimb, 63 % au încredere în piața energiei din țara lor. În total, 79 % dintre respondenți au încredere în furnizorul (furnizorii) lor de energie electrică (și de gaze) pentru a oferi prețuri echitabile și servicii fiabile.
- Aproximativ unul din șase respondenți (17 %) nu este de acord că este ușor să intre în contact cu furnizorul lor de energie atunci când au nevoie de asistență sau de informații. O proporție mai mare (22%) nu sunt de acord cu faptul că facturile lor la energie sunt ușor de înțeles. Unul din patru respondenți (25%) nu este de acord că furnizorul lor de energie oferă informații ușor de înțeles despre oferte și promoții. Aproximativ unul din cinci (20 %) nu este de acord cu faptul că furnizorul lor de energie investește suficient în surse regenerabile de energie.

Protecția consumatorilor

- Aproximativ unul din trei respondenți (32 %) nu este de acord cu opinia potrivit căreia consumatorii de energie din țara lor sunt bine protejați (de exemplu, împotriva practicilor neloiale sau a deconectării).
- Puțin peste opt din zece respondenți (82 %) sunt de acord că ar avea mai multă încredere într-un furnizor de energie dacă s-ar angaja să respecte un cod de practică certificat oficial privind drepturile consumatorilor.
- Aproape patru din zece respondenți (38 %) nu sunt de acord cu afirmația potrivit căreia „în cazul în care considerați că sunteți tratat în mod inechitabil de către furnizorul dumneavoastră de energie, știți la ce autorități naționale puteți apela pentru asistență”.

- Respondenții au fost întrebați despre domeniile care, în opinia lor, necesită îmbunătățiri pentru ca piața energiei din țara lor să funcționeze mai bine pentru consumatori. Cel mai important domeniu în care se pot aduce îmbunătățiri pe piața energiei, selectat de 38 % dintre respondenți, este o mai bună protecție a consumatorilor vulnerabili și a celor afectați de sărăcia energetică. Acest lucru este urmat îndeaproape de o mai mare claritate și transparență a facturilor la energie (34 %) și de o mai mare prevenire a practicilor comerciale neloiale (de exemplu, telemarketingul) (34 %).

Consumul de energie și practicile de facturare

- Întrebați despre părțile din facturile lor la energie electrică (și gaze) pe care le consideră cel mai greu de înțeles, 36 % dintre respondenți raportează o dificultate în înțelegerea impozitelor și a taxelor pentru întreținerea infrastructurii energetice. Aproximativ unul din șase respondenți menționează fiecare costul pentru fiecare unitate de energie pe care o consumă (16 %), calculul sumei totale care trebuie plătită (16 %), durata contractului, comisioanele de reziliere anticipată și ceea ce se întâmplă la încheierea perioadei contractuale (16 %).
- Respondenții au fost, de asemenea, întrebați cu privire la frecvența urmăririi consumului lor de energie, atât pentru energie electrică, cât și pentru gaze. Puțin peste jumătate dintre respondenți (52 %) raportează că își urmăresc consumul de energie electrică cel puțin o dată pe lună sau mai frecvent. Puțin sub jumătate dintre respondenții (45 %) care sunt conectați la rețeaua de gaze naturale indică faptul că își urmăresc consumul de gaze cel puțin o dată pe lună sau mai frecvent.
- Respondenții au fost întrebați despre motivațiile lor de a-și schimba comportamentul în ceea ce privește consumul de energie la domiciliu. Sondajul a propus trei schimbări de comportament specifice: reducerea utilizării încălzirii sau a aerului condiționat, funcționarea aparatelor precum mașinile

de spălat rufe și mașinile de spălat vase în afara orelor de vârf și utilizarea dispozitivelor inteligente pentru programarea automată a utilizării aparatelor în afara orelor de vârf. Dintre cei deschiși la schimbare, doar sau în principal motive economice apar ca motivator principal pentru toate cele trei modificări enumerate, 59 % până la 65 % dintre respondenți citând aceste motive. Cu toate acestea, o proporție cuprinsă între 20 % și 24 % menționează în principal sau numai motive legate de mediu ca motivație pentru diferitele comportamente.

Selectarea furnizorilor și comportamentul de schimbare a furnizorului

- Respondenții au fost apoi întrebați despre factori importanți (pe lângă preț) atunci când au selectat un furnizor de energie. Calitatea serviciilor se situează pe primul loc, fiind selectată de peste o treime dintre cei care și-au schimbat furnizorul (36%) și de peste jumătate dintre cei care nu și-au schimbat furnizorul (52%). Urmează reputația furnizorului, selectată de cel puțin o treime dintre respondenți din ambele grupuri (34 % pentru comutatoare, 38 % pentru non-comutatoare).
- Mai puțin de patru din zece respondenți (38 %) indică faptul că și-au schimbat furnizorul de energie electrică în ultimii trei ani, în timp ce peste o treime (36 %) nu au schimbat furnizorul de mai mult de un deceniu sau nu au schimbat niciodată furnizorul. O treime dintre respondenți (33 %) racordați la rețeaua de gaze naturale indică faptul că au schimbat furnizorii de gaze în ultimii trei ani, comparativ cu 38 % care nu au schimbat furnizorul de mai mult de un deceniu sau nu au schimbat niciodată furnizorul.
- Respondenții care au schimbat furnizorii de energie în ultimii trei ani au fost întrebați care sunt principalele motive pentru cea mai recentă decizie a lor. Mai mult de două treimi (68%) dintre respondenți au indicat că au făcut schimbarea pentru că au găsit o ofertă cu un preț mai bun. Alte motive pentru schimbarea furnizorului sunt raportate de ponderi mai mici de respondenți: mutarea casei (18%); recomandări din partea familiei, a prietenilor sau a colegilor (13%); dorința de a avea un furnizor de energie mai ecologic (11 %); care s-au confruntat cu probleme de facturare (10 %); servicii necorespunzătoare pentru clienți (8%); au fost contactați de un alt furnizor de energie (7 %); pentru a beneficia de servicii suplimentare oferite de un alt furnizor de energie, cum ar fi izolarea locuinței sau alte măsuri de eficiență energetică (5%).
- Respondenții care nu au schimbat furnizorii de energie în ultimii trei ani au fost întrebați despre principalele motive care i-au împiedicat să schimbe furnizorul. Puțin peste jumătate (52%) din acest grup declară că nu au făcut-o deoarece sunt mulțumiți de fiabilitatea, serviciile și prețul actualului furnizor de energie. Aproximativ unul din patru respondenți (26 %) răspunde că nu consideră că există vreo diferență între furnizorii de energie în ceea ce privește utilitatea schimbării furnizorului.
- Respondenții, indiferent dacă au schimbat furnizorii de energie în ultimii trei ani, au fost întrebați despre principalele lor surse de informații pentru deciziile de schimbare a furnizorului - fie decizii deja luate, fie posibile alegeri viitoare. Pentru furnizorii de energie recent, site-urile furnizorilor de energie și site-urile de comparare a prețurilor sunt citate ca surse comune de informații de către 34% dintre respondenți. Pentru non-comutatori, recomandările personale ale prietenilor, familiei sau colegilor apar ca sursă primară de informații (46% față de 25% dintre switcheri), urmate de site-urile de comparare a prețurilor (34%) și de site-urile furnizorilor de energie (33%).

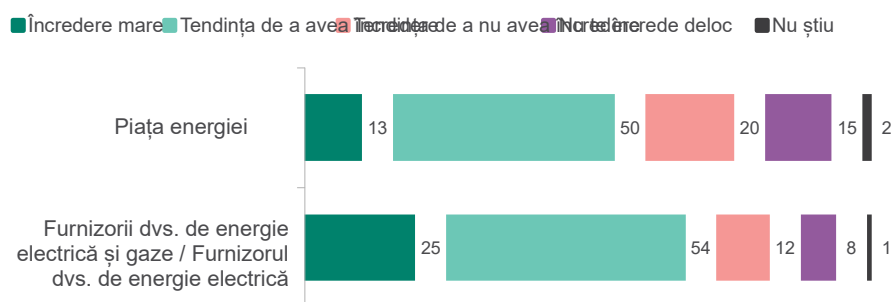
1. Percepțiile consumatorilor și evaluarea pieței

1.1. Încrederea în piața energiei și în furnizorii de energie

Peste o treime (35 %) dintre respondenții care iau decizii legate de energie în gospodăria lor nu au încredere în piața energiei din țara lor pentru a oferi prețuri echitabile și servicii fiabile. În schimb, 63 % au încredere în piața energiei din țara lor.

Aproximativ opt din zece (79 %) factori de decizie din domeniul energiei au încredere în furnizorul (furnizorii) lor de energie electrică (și de gaze) pentru a oferi prețuri echitabile și servicii fiabile. Pe de altă parte, doi din zece respondenți (20 %) nu au încredere în furnizorul (furnizorii) lor.

Q1 Cât de mult aveți încredere în următoarele pentru a oferi prețuri corecte și servicii fiabile?



(%) Bază: n=18 250 - Respondenții implicați în luarea deciziilor cu privire la furnizorii de energie din gospodăria lor

Flash Eurobarometru 566

Comportamentul consumatorilor în tranziția energetică

Diferențe de țară

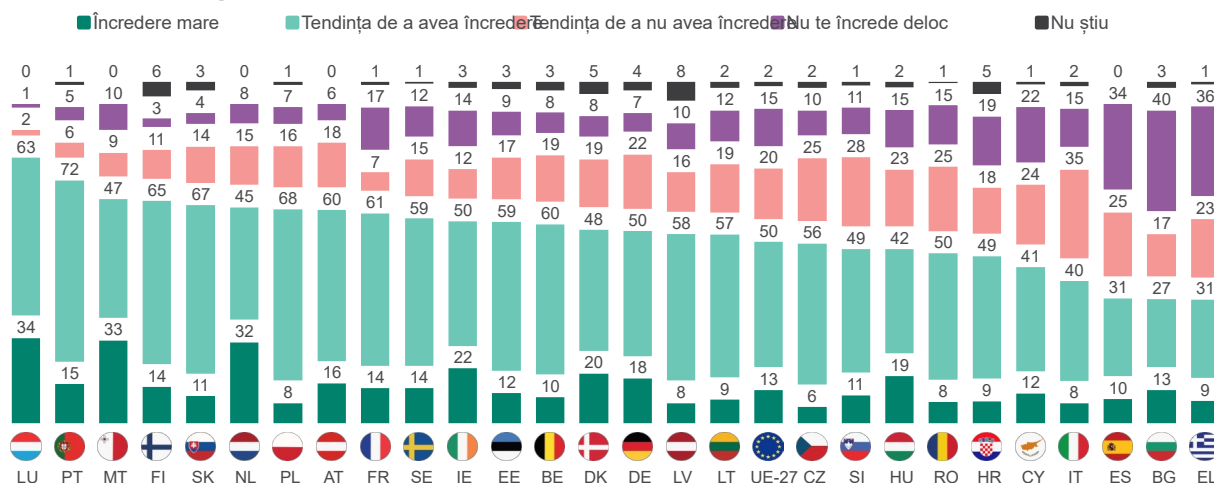
Rezultatele fiecărei țări arată că, în rândul factorilor de decizie din domeniul energiei, cel puțin jumătate dintre respondenții din aproape toate statele membre au încredere că piața energiei din țara lor oferă prețuri echitabile și servicii fiabile, excepțiile fiind Grecia (40 %), Bulgaria (40 %), Spania (41 %) și Italia (48 %). Cele mai ridicate niveluri de încredere sunt observate în Portugalia (88 %) și Luxemburg (97 %).¹

Majoritatea respondenților din toate țările au încredere în furnizorul (furnizorii) lor de energie electrică (și gaze) pentru a oferi prețuri echitabile și servicii fiabile, deși dimensiunea relativă a

acestei majorități variază foarte mult de la o țară la alta. Cel puțin nouă din zece respondenți au încredere în furnizorul (furnizorii) lor de energie electrică (și gaze) din Luxemburg (93 %), Slovacia (91 %), Franța (91 %), Finlanda (90 %) și Portugalia (90 %). Pe de altă parte, mai puțin de două treimi dintre respondenți împărtășesc această opinie în Cipru (57 %), Spania (62 %), Bulgaria (63 %) și Grecia (65 %).

Q11 Cât de mult aveți încredere în următoarele pentru a oferi prețuri corecte și servicii fiabile?

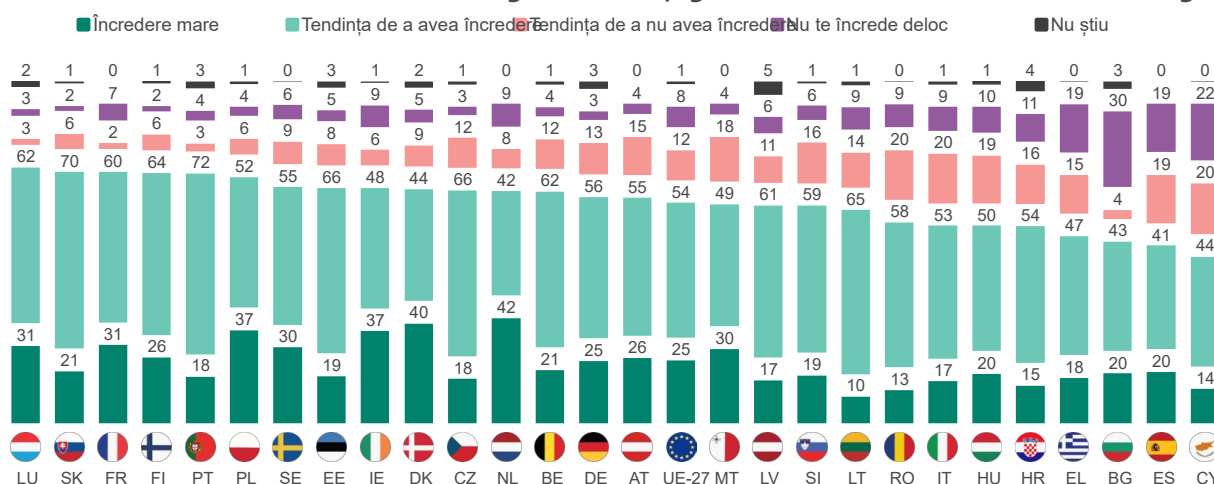
Piața energiei



(%) Bază: n=18 250 - Respondenții implicați în luarea deciziilor cu privire la furnizorii de energie din gospodăria lor

Q1_2 Cât de mult aveți încredere în următoarele pentru a oferi prețuri corecte și servicii fiabile?

Furnizorii dumneavoastră de energie electrică și gaze/furnizorul dumneavoastră de energie electrică



(%) Bază: n=18 250 - Respondenții implicați în luarea deciziilor cu privire la furnizorii de energie din gospodăria lor

¹ Din cauza rotunjirii, procentele pentru opțiunile de răspuns separate afișate în diagrame nu se adună întotdeauna exact la totalurile menționate în text.

Considerații sociodemografice

Respondenții cu vârste cuprinse între 18 și 24 de ani au oarecum mai multe șanse decât respondenții mai în vârstă să aibă încredere în piața energiei din țara lor (69 % față de 63 % dintre cei cu vârste cuprinse între 40 și 54 de ani și 62 % dintre cei cu vârste de peste 55 de ani).

Respondenții independenți (74 %) au mai puține șanse decât toate celelalte grupuri profesionale (79 %-84 %) să aibă încredere în furnizorul (furnizorii) lor de energie electrică (și gaze).

Statutul locativ joacă, de asemenea, un rol în ceea ce privește nivelul de încredere în furnizorii de energie. Proprietarii de apartamente (76%) sunt oarecum mai puțin probabil decât cei care închiriază un apartament sau o casă (80%-82%) să aibă încredere în furnizorii lor.

Respondenții care își pot permite întotdeauna să își plătească facturile la energie (64 %) au mai multe șanse decât cei care își fac griji că își pot

plăti facturile la energie (58 %) să aibă încredere în piața energiei din țara lor.

Q1 Cât de mult aveți încredere în următoarele pentru a oferi prețuri corecte și servicii fiabile? % Total „Încredere”

	Piața energiei	Furnizorii dumneavoastră de energie electrică și gaze/furnizorul dumneavoastră de energie electrică
UE-27	63	79
Vârsta		
18-24	69	80
25-39	64	79
40-54	63	78
55+	62	79
Statutul profesional		
Persoană care desfășoară o activitate independentă	62	74
Angajați	65	79
Lucrător manual	64	84
Nu funcționează	62	79
Statutul locativ		
Închirierea unei case unifamiliale	64	82
Închirierea unui apartament	67	80
Deținerea unei case unifamiliale	64	79
Deținând un apartament	60	76
Situația financiară		
Vă puteți permite întotdeauna să vă plătiți facturile la energie	64	79
Vă faceți griji cu privire la posibilitatea de a vă plăti facturile la energie, dar, de obicei, reușiți să faceți acest lucru	58	76
Uneori nu puteți plăti facturile de energie la timp	64	78
De multe ori nu puteți plăti facturile de energie la timp	52	73

(%) Bază: n=18 250 - Respondenții implicați în luarea deciziilor cu privire la furnizorii de energie din gospodăria lor

1.2. Evaluarea serviciilor energetice

Deși peste trei sferturi (78%) dintre factorii de decizie din domeniul energetic sau respondenți sunt de acord că este ușor să intre în contact cu furnizorul lor de energie atunci când au nevoie de asistență sau informații, aproximativ unul din șase (17%) consideră că acest lucru nu este ușor.

Mai mult de doi din zece respondenți nu sunt de acord (22 %) cu faptul că facturile lor la energie sunt ușor de înțeles.² Puțin peste trei sferturi (77%) sunt de acord cu această afirmație.

Un sfert dintre respondenți (25%) nu sunt de acord că furnizorul lor de energie oferă informații ușor de înțeles despre oferte și promoții. Aproximativ șapte din zece respondenți (71%) sunt de acord cu această afirmație.

Aproximativ unul din cinci respondenți (21 %) nu este de acord cu faptul că furnizorul lor de energie investește suficient în surse regenerabile de energie. În schimb, aproximativ două treimi (66%) sunt de acord cu această afirmație. Mai mult de unul din zece respondenți (13 %) nu știu dacă furnizorul lor de energie investește suficient în surse regenerabile de energie.

asistență sau de informații. Pe de altă parte, aproximativ nouă din zece respondenți din Cehia (89 %) și Slovacia (89 %) împărtășesc acest punct de vedere.

Nu mai mult de șase din zece respondenți din Cipru (58 %), Polonia (59 %) și Ungaria (60 %) sunt de acord că facturile lor la energie sunt ușor de înțeles. În schimb, peste nouă din zece respondenți din Luxemburg (95 %), Franța (93 %) și Finlanda (91 %) sunt de acord cu această afirmație.

Respondenții din Bulgaria (39 %), Cipru (45 %), urmați de cei din Spania (54 %) și Ungaria (55 %) sunt cel mai puțin susceptibili să fie de acord că furnizorul lor de energie oferă informații ușor de înțeles cu privire la oferte și promoții. În Luxemburg, pe de altă parte, aproape nouă din zece respondenți (88 %) sunt de acord cu acest punct de vedere.

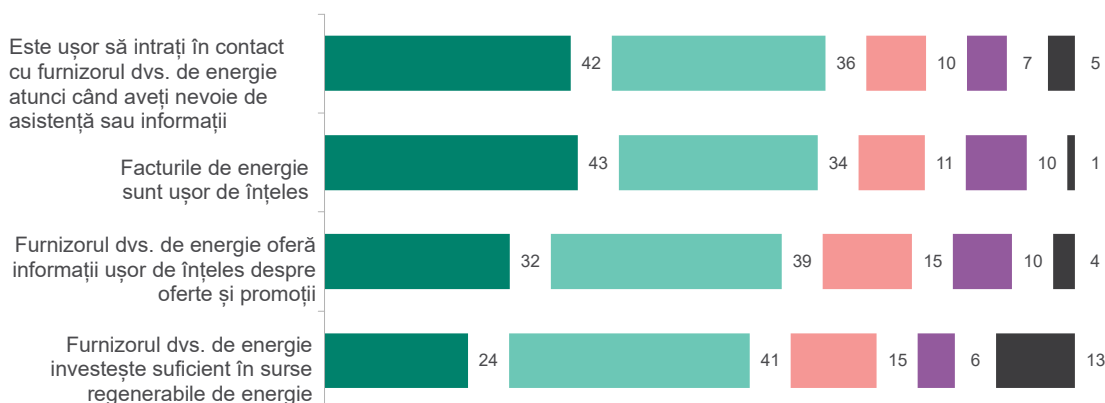
Cele mai mici ponderi ale respondenților care sunt de acord că furnizorul lor de energie investește suficient în surse regenerabile de energie sunt observate în Cipru (30 %), Ungaria (38 %), Bulgaria (40 %), Croația (42 %) și Letonia (43 %). Cele mai mari ponderi, la rândul lor, se regăsesc din nou în Luxemburg (86 %) și Franța (82 %).

Diferențe de țară

Mai puțin de două treimi dintre respondenții din Cipru (54 %), Croația (62 %) și Ungaria (63 %) sunt de acord că este ușor să intre în contact cu furnizorul lor de energie atunci când au nevoie de

Î2 Cât de mult sunteți sau nu de acord cu următoarele afirmații despre furnizorii dumneavoastră de energie electrică și gaze/furnizorul dumneavoastră de energie electrică?

■ Sunt întru totul de acord ■ Tendința de a fi de acord ■ Tendința de a nu fi de acord ■ Nu sunt deloc de acord ■ Nu știu



(%) Bază: n=18 250. - Respondenții implicați în luarea deciziilor cu privire la furnizorii de energie din gospodăria lor

2 Datorită rotunjirii, procente pentru opțiunile de răspuns separate afișate în diagrame nu se adună întotdeauna exact la totalurile menționate în text.

Flash Eurobarometru 566
Comportamentul consumatorilor în tranziția energetică

Întrebarea 2: În ce măsură sunteți sau nu de acord cu următoarele afirmații cu privire la furnizorii dumneavoastră de energie electrică și gaze naturale/furnizorul dumneavoastră de energie electrică? % Total „Sunt de acord”

	Este ușor să intrați în contact cu furnizorul dvs. de energie atunci când aveți nevoie de asistență sau informații	Facturile de energie sunt ușor de înțeles	Furnizorul dvs. de energie oferă informații ușor de înțeles despre oferte și promoții	Furnizorul dvs. de energie investește suficient în surse regenerabile de energie
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

Notă: Cu cât este mai mare ponderea care este de acord cu afirmația, cu atât este mai verde mai închis celula.

(%) Bază: n=18 250 - Respondenții implicați în luarea deciziilor cu privire la furnizorii de energie din gospodăria lor

Considerații sociodemografice

Cei mai tineri respondenți (cu vârste cuprinse între 18 și 24 de ani) sunt mai susceptibili decât grupurile mai în vârstă să fie de acord cu unele dintre afirmațiile privind serviciile energetice: și anume, că furnizorul lor de energie oferă informații ușor de înțeles cu privire la oferte și promoții (76 %, în total, sunt de acord față de 70 %-71 % dintre grupurile mai în vârstă) și că furnizorul lor de energie investește suficient în surse regenerabile de energie (71 % față de 64 % dintre persoanele cu vârste cuprinse între 25 și 39 de ani sau între 40 și 54 de ani).

Respondenții independenți sunt mai puțin susceptibili decât angajații să fie de acord că furnizorul lor de energie oferă informații ușor de înțeles cu privire la oferte și promoții (67 % față de 73 %).

Respondenții care își închiriază locuința sau apartamentul (81 %) au mai multe șanse decât cei care dețin un apartament (73 %) sau o locuință unifamilială (77 %) să fie de acord că facturile lor la energie sunt ușor de înțeles.

Situația financiară joacă, de asemenea, un rol în evaluarea serviciilor energetice. Respondenții care uneori (70 %) sau adesea (65 %) nu își pot plăti facturile la energie sunt mai puțin susceptibili decât cei care își pot plăti întotdeauna sau de obicei facturile (75 %-78 %) să fie de acord că facturile lor la energie sunt ușor de înțeles. Aceste grupuri (58 % și, respectiv, 51 %) sunt, de asemenea, mai puțin susceptibile decât cele care se află într-o situație financiară mai bună (66 %) să fie de acord că furnizorul lor de energie investește suficient în surse regenerabile de energie.

Întrebarea 2: În ce măsură sunteți sau nu de acord cu următoarele afirmații cu privire la furnizorii dumneavoastră de energie electrică și gaze naturale/furnizorul dumneavoastră de energie electrică? % Total „Sunt de acord”

	Este ușor să intrați în contact cu furnizorul dvs. de energie atunci când aveți nevoie de asistență sau informații	Facturile de energie sunt ușor de înțeles	Furnizorul dvs. de energie oferă informații ușor de înțeles despre oferte și promoții	Furnizorul dvs. de energie investește suficient în surse regenerabile de energie
UE-27	78	77	71	66
Vârsta				
18-24	76	79	76	71
25-39	78	77	70	64
40-54	78	77	71	64
55+	79	77	71	66
Statutul profesional				
Persoană care desfășoară o activitate independentă	77	76	67	63
Angajați	79	78	73	66
Lucrător manual	77	78	71	66
Nu funcționează	79	77	70	66
Statutul locativ				
Închirierea unei case unifamiliale	77	81	72	71
Închirierea unui apartament	81	81	73	67
Deținerea unei case unifamiliale	78	77	72	65
Deținând un apartament	78	73	69	64
Situația financiară				
Vă puteți permite întotdeauna să vă plătiți facturile la energie	79	78	72	66
Vă faceți griji cu privire la posibilitatea de a vă plăti facturile la energie, dar, de obicei, reușiți să faceți acest lucru	76	75	69	66
Uneori nu puteți plăti facturile de energie la timp	78	70	63	58
De multe ori nu puteți plăti facturile de energie la timp	78	65	73	51

(%) Bază: n=18 250 - Respondenții implicați în luarea deciziilor cu privire la furnizorii de energie din gospodăria lor

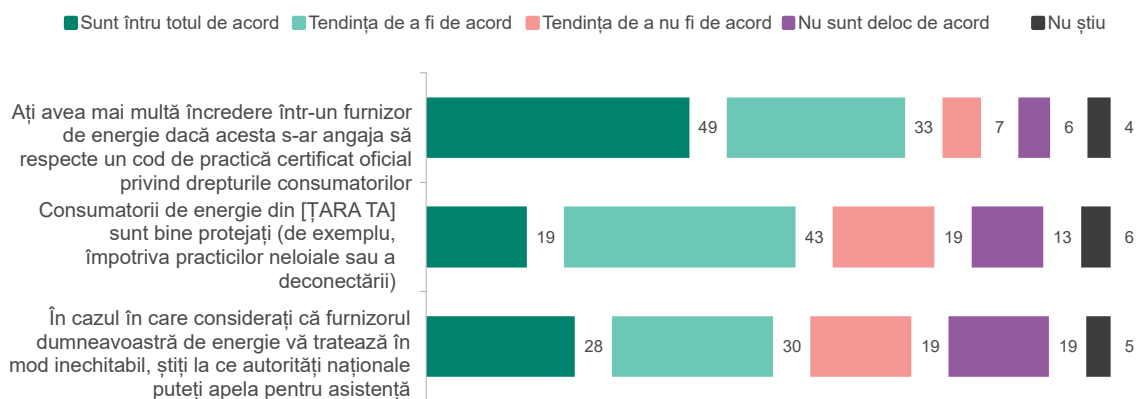
1.3. Protecția consumatorilor în sectorul energetic

Aproximativ o treime (32 %) dintre factorii de decizie din domeniul energiei sau respondenți nu sunt de acord cu opinia potrivit căreia consumatorii de energie din țara lor sunt bine protejați (de exemplu, împotriva practicilor neloiale sau a deconectării). Puțin peste șase din zece respondenți (62%) sunt de acord cu această afirmație.

Aproape patru din zece respondenți (38 %) nu sunt de acord cu afirmația potrivit căreia „în cazul în care considerați că sunteți tratat în mod inechitabil de către furnizorul dumneavoastră de energie, știți la ce autorități naționale puteți apela pentru asistență”. Pe de altă parte, puțin sub șase din zece respondenți (58 %) sunt de acord cu această afirmație.

Puțin peste opt din zece respondenți (82 %) sunt de acord că ar avea mai multă încredere într-un furnizor de energie dacă s-ar angaja să respecte un cod de practică certificat oficial privind drepturile consumatorilor. Peste unul din zece respondenți (13 %) nu este de acord cu acest punct de vedere.

Î3 Cât de mult sunteți sau nu de acord cu următoarele afirmații despre furnizorii dumneavoastră de energie electrică și gaze/furnizorul dumneavoastră de energie electrică?



(%) Bază: n=18 250 - Respondenții implicați în luarea deciziilor cu privire la furnizorii de energie din gospodăria lor

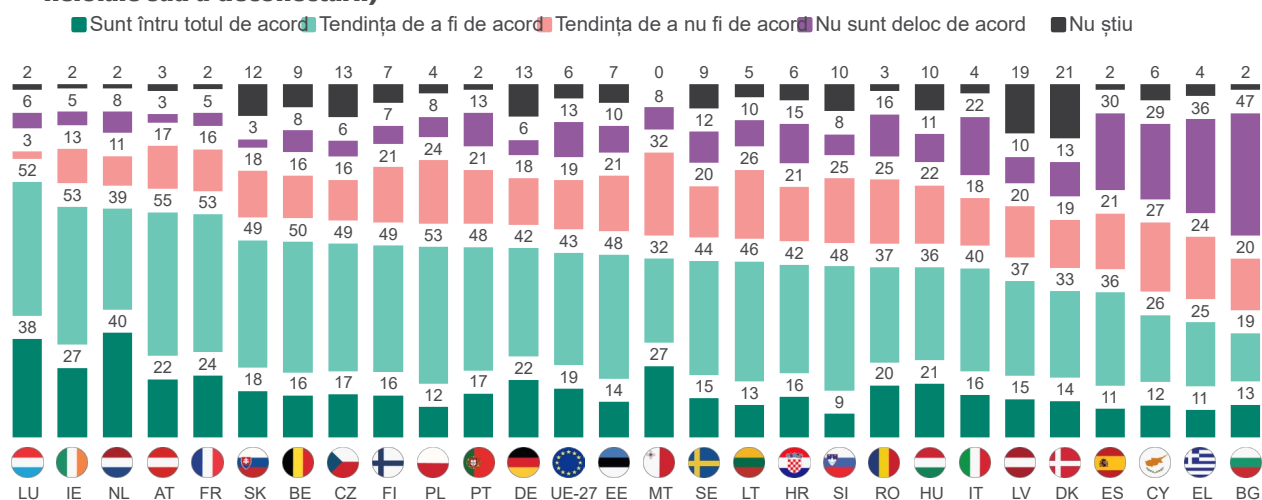
Diferențe de țară

În statele membre, se observă diferențe mari în ceea ce privește proporția respondenților care sunt de acord că consumatorii de energie din țara lor sunt bine protejați (de exemplu, împotriva practicilor neloiale sau a debranșării).

Mai puțin de patru din zece respondenți sunt de acord cu această afirmație în Bulgaria (31 %), Grecia (35 %) și Cipru (38 %). Pe de altă parte, aproximativ nouă din zece respondenți din Luxemburg sunt de acord cu acest punct de vedere. Alte țări cu un nivel ridicat de acord includ Irlanda (80 %), Țările de Jos (79 %), Austria (78 %) și Franța (77 %).³

Întrebarea 3.1 Cât de mult sunteți sau nu de acord cu următoarele afirmații despre furnizorii dumneavoastră de energie electrică și de gaze/furnizorul dumneavoastră de energie electrică?

Consumatorii de energie din [ȚARA TA] sunt bine protejați (de exemplu, împotriva practicilor neloiale sau a deconectării)



(%) Bază: n=18 250 - Respondenții implicați în luarea deciziilor cu privire la furnizorii de energie din gospodăria lor

3 Datorită rotunjirii, procente pentru opțiunile de răspuns separate afișate în diagrame nu se adună întotdeauna exact la totalurile menționate în text.

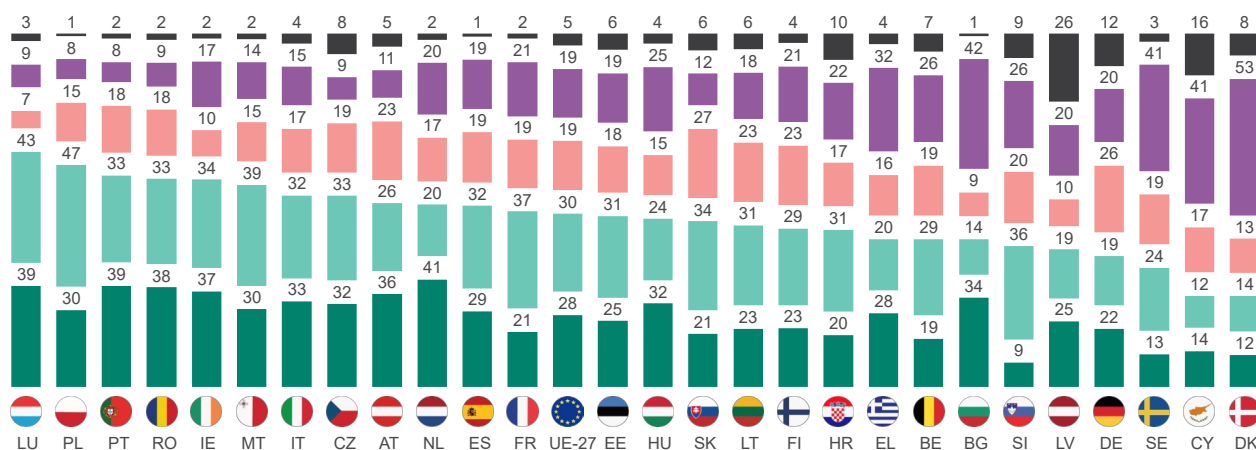
Flash Eurobarometru 566
Comportamentul consumatorilor în tranziția energetică

În Danemarca (26 %) și Cipru (26 %), puțin peste unul din patru respondenți este de acord că „în cazul în care considerați că sunteți tratat în mod inechitabil de către furnizorul dumneavoastră de energie, știți la ce autorități naționale puteți apela pentru asistență”. În schimb, puțin peste opt din zece respondenți (82 %) din Luxemburg împărtășesc acest punct de vedere. Ponderea celor care sunt de acord cu această afirmație este, de asemenea, ridicată în Polonia (76 %), urmată de Portugalia (72 %), România (71 %) și Irlanda (71 %).

Întrebarea 3.2 Cât de mult sunteți sau nu de acord cu următoarele afirmații despre furnizorii dumneavoastră de energie electrică și de gaze/furnizorul dumneavoastră de energie electrică?

În cazul în care considerați că sunteți tratat în mod inechitabil de către furnizorul dumneavoastră de energie, știți la ce autorități naționale puteți apela pentru asistență

■ Sunt întru totul de acord ■ Tendința de a fi de acord ■ Tendința de a nu fi de acord ■ Nu sunt deloc de acord ■ Nu știu



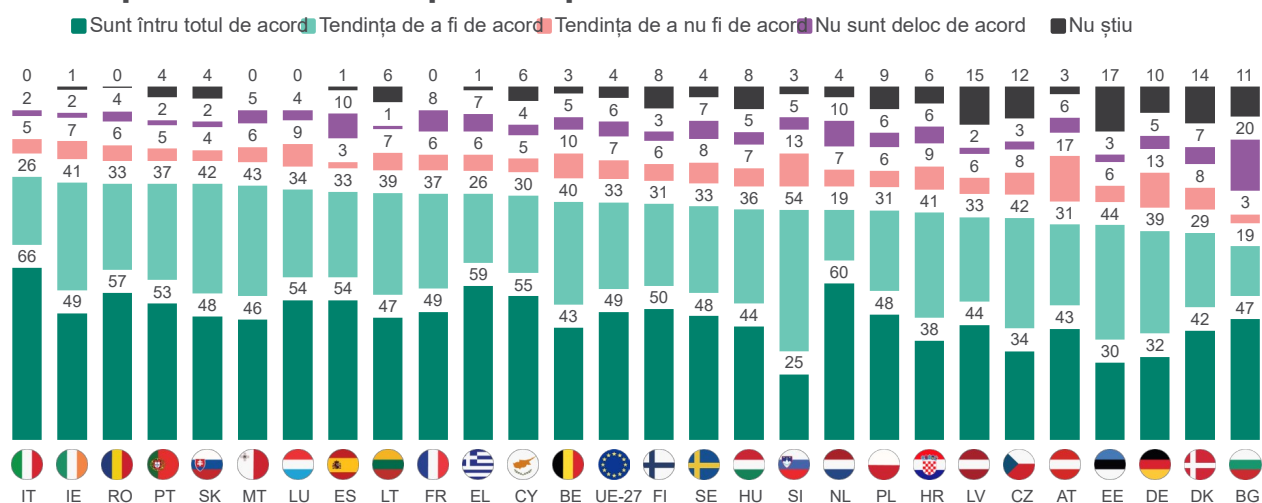
(%) Bază: n=18 250 - Respondenții implicați în luarea deciziilor cu privire la furnizorii de energie din gospodăria lor

Flash Eurobarometru 566
Comportamentul consumatorilor în tranziția energetică

Cel puțin două treimi dintre respondenții din toate statele membre sunt de acord că ar avea mai multă încredere într-un furnizor de energie dacă s-ar angaja să respecte un cod de practică certificat oficial privind drepturile consumatorilor. Cele mai mici ponderi care sunt de acord cu această afirmație se regăsesc în Bulgaria (66 %), Danemarca (71 %) și Germania (72 %), în timp ce cea mai mare pondere se observă în Italia (92 %).

Î3_3 Cât de mult sunteți de acord sau nu sunteți de acord cu următoarele afirmații despre furnizorii dumneavoastră de energie electrică și gaze naturale/furnizorul dumneavoastră de energie electrică?

Ați avea mai multă încredere într-un furnizor de energie dacă acesta s-ar angaja să respecte un cod de practică certificat oficial privind drepturile consumatorilor



(%) Bază: n=18 250 - Respondenții implicați în luarea deciziilor cu privire la furnizorii de energie din gospodăria lor

Considerații sociodemografice

Respondenții cu vârste cuprinse între 18 și 24 de ani (67 %) au mai multe șanse decât cei cu vârste cuprinse între 40 și 54 de ani (61 %) sau cu vârste de peste 55 de ani (62 %) să fie de acord că consumatorii de energie din țara lor sunt bine protejați (de exemplu, împotriva practicilor neloiale sau a deconectării).

Statutul locativ influențează, de asemenea, percepțiile privind protecția consumatorilor în sectorul energetic. Proprietarii apartamentelor sunt mai predispuși decât cei care închiriază să fie de acord cu următoarele afirmații: „În cazul în care considerați că sunteți tratat în mod inechitabil de către furnizorul dumneavoastră de energie, știți la ce autorități naționale puteți apela pentru asistență” (61 % față de 54 %-55 % dintre cei care închiriază) și „ați avea mai multă încredere într-un furnizor de energie dacă acesta s-ar angaja să respecte un cod de bune practici certificat oficial privind drepturile consumatorilor” (85 % față de 80 % dintre cei care închiriază o locuință unifamilială). În schimb, este cel mai puțin probabil ca proprietarii de apartamente să fie de acord că consumatorii de energie din țara lor sunt bine protejați (de exemplu, împotriva practicilor neloiale sau a debranșării) (59 % față de 62 %-69 % din alte grupuri).

În ceea ce privește situația financiară a respondenților, este mai probabil ca cei care își pot permite întotdeauna să plătească facturile la energie să fie de acord că consumatorii din țară sunt bine protejați, în comparație cu cei care își fac griji cu privire la capacitatea lor de a plăti facturile, dar, de obicei, reușesc să facă acest lucru (64 % față de 55 %). În plus, cei care își fac griji, dar, de obicei, reușesc să plătească (53 %) sunt mai puțin susceptibili decât cei care își pot permite întotdeauna să plătească facturile la energie (58 %) și cei care uneori nu pot plăti (65 %) să fie de acord cu afirmația „dacă credeți că sunteți tratat în mod inechitabil de către furnizorul dumneavoastră de energie, știți la ce autorități naționale puteți apela pentru asistență”.

Flash Eurobarometru 566
Comportamentul consumatorilor în tranziția energetică

Î3 Cât de mult sunteți sau nu de acord cu următoarele afirmații despre furnizorii dumneavoastră de energie electrică și gaze/furnizorul dumneavoastră de energie electrică? % Total „Sunt de acord”

	Ați avea mai multă încredere într-un furnizor de energie dacă acesta s-ar angaja să respecte un cod de practică certificat oficial privind drepturile consumatorilor	Consumatorii de energie din [ȚARA TA] sunt bine protejați (de exemplu, împotriva practicilor neloiale sau a deconectării)	În cazul în care considerați că furnizorul dumneavoastră de energie vă tratează în mod inechitabil, știți la ce autorități naționale puteți apela pentru asistență
UE-27	82	62	58
Vârsta			
18-24	86	67	62
25-39	82	63	56
40-54	82	61	58
55+	82	62	57
Statutul locativ			
Închirierea unei case unifamiliale	80	69	54
Închirierea unui apartament	83	63	55
Deținerea unei case unifamiliale	82	62	58
Deținând un apartament	85	59	61
Situația financiară			
Vă puteți permite întotdeauna să vă plătiți facturile la energie	82	64	58
Vă faceți griji cu privire la posibilitatea de a vă plăti facturile la energie, dar, de obicei, reușiți să faceți acest lucru	85	55	53
Uneori nu puteți plăti facturile de energie la timp	80	60	65
De multe ori nu puteți plăti facturile de energie la timp	83	59	61

(%) Bază: n=18 250 - Respondenții implicați în luarea deciziilor cu privire la furnizorii de energie din gospodăria lor

1.4. Domenii în care se pot aduce îmbunătățiri pe piața energiei

Factorii de decizie din domeniul energiei au fost întrebați despre domeniile care, în opinia lor, necesită îmbunătățiri pentru ca piața energiei din țara lor să funcționeze mai bine pentru consumatori. Aceștia au fost rugați să furnizeze până la două răspunsuri. A se remarca faptul că opțiunea „o trecere mai ușoară de la un furnizor de energie la altul” nu a fost inclusă pentru Cipru și Malta din cauza structurii specifice a piețelor lor de energie.

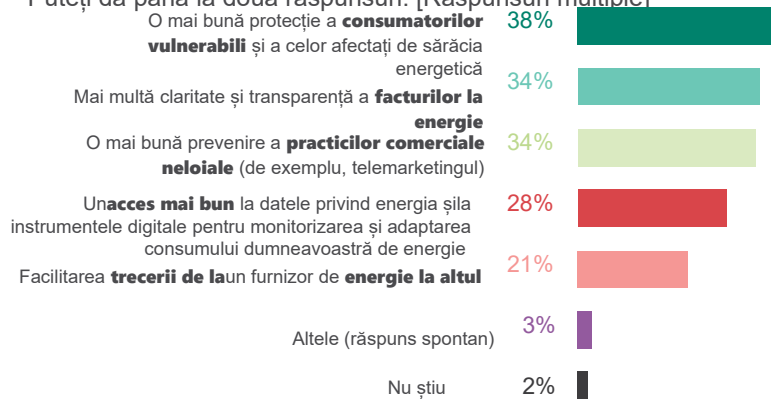
Cel mai important domeniu în care se pot aduce îmbunătățiri pe piața energiei, selectat de 38 % dintre respondenți, este o mai bună protecție a consumatorilor vulnerabili și a celor afectați de sărăcia energetică. Aceasta este urmată îndeaproape de o mai mare claritate și transparență a facturilor la energie (34 %) și de o mai mare prevenire a practicilor comerciale neloiale (de exemplu, telemarketingul) (34 %), fiecare dintre acestea fiind selectată de aproximativ o treime dintre respondenți.

Puțin sub trei din zece respondenți (28 %) indică un acces mai bun la datele privind energia și la instrumentele digitale pentru monitorizarea și adaptarea consumului lor de energie ca fiind un domeniu care are cea mai mare nevoie de îmbunătățiri.

Aproximativ doi din zece respondenți (21 %) declară că facilitarea trecerii de la un furnizor de energie la altul este unul dintre domeniile care au cea mai mare nevoie de îmbunătățiri pentru ca piața energiei din țara lor să funcționeze mai bine pentru consumatori.

Q4 Pentru ca piața energiei din [ȚARA TA] să funcționeze mai bine pentru consumatori, care dintre următoarele domenii necesită cel mai mult îmbunătățiri?

Puteți da până la două răspunsuri. [Răspunsuri multiple]



Diferențe de țară

În statele membre, există diferențe mari în domeniul cel mai frecvent menționat în ceea ce privește îmbunătățirea pieței energiei.

În 15 state membre, o mai bună protecție a consumatorilor vulnerabili și a celor afectați de sărăcia energetică se situează pe primul loc ca domeniu în care se pot aduce îmbunătățiri. Cea mai mare pondere a respondenților care selectează acest domeniu se regăsește în Cipru (71 %), urmat (la distanță) de România (55 %), Finlanda (52 %), Grecia (51 %) și Țările de Jos (50 %). În schimb, aproximativ unul din patru respondenți împărtășește acest punct de vedere în Lituania (24 %).

În șase state membre, o mai mare claritate și transparență a facturilor la energie este domeniul de prim rang pentru îmbunătățirea pieței energiei: Portugalia (45 %), Ungaria (43 %), Germania (41 %), Polonia (39 %), Danemarca (39 %) și Austria (37 %). Mai mult de patru din zece respondenți menționează, de asemenea, acest domeniu în Cipru (49 %), România (48 %), Grecia (46 %) și Belgia (41 %). Aproximativ doi din zece respondenți, pe de altă parte, selectează acest răspuns în Letonia (19 %), Finlanda (20 %) și Franța (21 %).

În Slovenia (40 %), Lituania (39 %), Franța (38 %) și Bulgaria (36 %), prevenirea într-o mai mare măsură a practicilor comerciale neloiale (de exemplu, telemarketingul) se situează pe primul loc pe lista domeniilor în care se pot aduce îmbunătățiri pe piața energiei. Acest domeniu este, de asemenea, menționat în mod obișnuit în Grecia (44 %), Belgia (42 %) și Slovacia (42 %). Prin comparație, unul din șase respondenți (17 %) indică acest lucru în Luxemburg.

Malta (48 %) este singurul stat membru în care respondenții raportează cel mai frecvent că ar trebui să se acorde prioritate unui acces mai bun la datele privind energia și la instrumentele digitale pentru monitorizarea și adaptarea consumului lor de energie, astfel încât piața energiei din țara lor să funcționeze mai bine pentru consumatori. În schimb, mai puțin de unul din zece respondenți din Bulgaria (7 %) și Țările de Jos (8 %) împărtășesc acest punct de vedere.

Trecerea mai ușoară de la un furnizor de energie la altul este cel mai frecvent menționată în Irlanda (36 %). Cel puțin trei din zece respondenți selectează, de asemenea, acest domeniu în Lituania (35 %) și Luxemburg (30 %). În

Danemarca, pe de altă parte, unul din zece respondenți (10 %) indică acest domeniu.

Flash Eurobarometru 566
Comportamentul consumatorilor în tranziția energetică

Q4 Pentru ca piața energiei din [ȚARA TA] să funcționeze mai bine pentru consumatori, care dintre următoarele domenii necesită cel mai mult îmbunătățiri? Puteți da până la două răspunsuri. [Răspunsuri multiple]

	O mai bună protecție a consumatorilor și a celor afectați de sărăcia energetică	Mai multă claritate și transparență a facturilor la energie	O mai bună prevenire a practicilor comerciale neloiale (de exemplu, telemarketingul)	Un acces mai bun la datele privind energia și la instrumentele digitale pentru monitorizarea și adaptarea consumului dumneavoastră de energie	Facilitarea trecerii de la un furnizor de energie la altul	Altele (răspuns spontan)	Nu știu
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

Notă: Cu cât este mai mare ponderea respondenților care selectează un răspuns, cu atât celula este mai verde închis. Răspunsul de cel mai înalt rang pentru fiecare țară este afișat cu caractere de culoare verde închis și alb.

(%) Bază: n=18 250 - Respondenții implicați în luarea deciziilor cu privire la furnizorii de energie din gospodăria lor

Considerații sociodemografice

Respondenții cu vârste cuprinse între 18 și 24 de ani (32 %) sau cu vârste cuprinse între 25 și 39 de ani (31 %) sunt mai predispuși decât cei mai în vârstă (26 %-28 %) să raporteze că ar trebui să se acorde prioritate unui acces mai bun la datele energetice și la instrumentele digitale pentru monitorizarea și adaptarea consumului lor de energie, astfel încât piața energiei din țara lor să funcționeze mai bine pentru consumatori.

Proprietarii de apartamente (36 %) sunt mai predispuși decât cei care închiriază apartamente (31 %) să raporteze că o mai mare prevenire a practicilor comerciale neloiale (de exemplu, telemarketingul) este un domeniu care are cea mai mare nevoie de îmbunătățiri.

Q4 Pentru ca piața energiei din [ȚARA TA] să funcționeze mai bine pentru consumatori, care dintre următoarele domenii necesită cel mai mult îmbunătățiri? Puteți da până la două răspunsuri. [Răspunsuri multiple]

	O mai bună protecție a consumatorilor vulnerabili și a celor afectați de sărăcia energetică	Mai multă claritate și transparență a facturilor la energie	O mai bună prevenire a practicilor comerciale neloiale (de exemplu, telemarketingul)	Un acces mai bun la datele privind energia și la instrumentele digitale pentru monitorizarea și adaptarea consumului dumneavoastră de energie	Facilitarea trecerii de la un furnizor de energie la altul	Altele (răspuns spontan)	Nu știu
UE-27	38	34	34	28	21	3	2
Vârsta							
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
Statutul locativ							
Închirierea unei case unifamiliale	37	33	33	29	21	2	3
Închirierea unui apartament	40	31	31	29	21	4	2
Deținerea unei case unifamiliale	37	35	33	28	20	3	2
Deținând un apartament	40	35	36	27	21	2	1

(%) Bază: n=18 250 - Respondenții implicați în luarea deciziilor cu privire la furnizorii de energie din gospodăria lor

2. Consumul de energie și practicile de facturare

2.1. Înțelegerea facturilor la energie

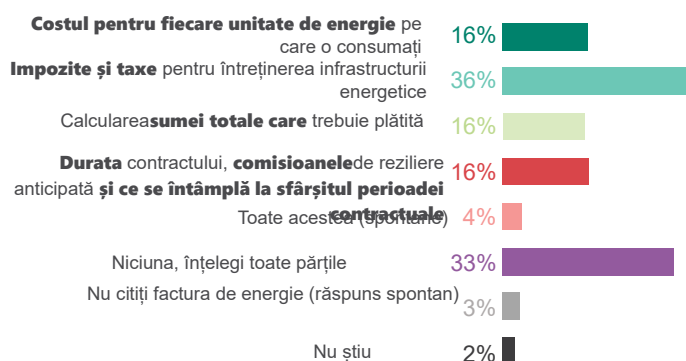
Întrebați despre părțile din facturile lor de energie electrică (și gaze) pe care le consideră cel mai greu de înțeles, peste o treime (36%) dintre factorii de decizie din domeniul energiei sau respondenții raportează o dificultate în înțelegerea taxelor și tarifelor pentru întreținerea infrastructurii energetice.

Trei aspecte ale facturilor la energie sunt citate ca fiind cel mai dificil de înțeles de către unul din șase respondenți. Acestea sunt: costul pentru fiecare unitate de energie pe care o consumă (16 %), calculul sumei totale care trebuie plătită (16 %) și durata contractului, comisioanele de reziliere anticipată și ceea ce se întâmplă la sfârșitul perioadei contractuale (16 %).

4% menționează spontan toate aceste părți și 3% că nu își citesc facturile la energie.

O treime dintre respondenți (33 %) indică faptul că înțeleg toate părțile facturilor lor la energie.

Î6 Ce părți din facturile dumneavoastră de energie electrică și de gaz/facturile dumneavoastră de energie electrică, dacă există, considerați că sunt cel mai greu de înțeles? Puteți da până la două răspunsuri. [Răspunsuri multiple]



(%) Bază: n=18 250 - Respondenții implicați în luarea deciziilor cu privire la furnizorii de energie din gospodăria lor

Diferențe de țară

În toate statele membre, cu excepția a trei dintre acestea, impozitele și taxele pentru menținerea infrastructurii energetice se situează pe primul loc în dificultate atunci când respondenții sunt întrebați cu privire la părțile din facturile lor la energie electrică (și gaze) pe care le consideră cel mai dificil de înțeles. Cele mai mari ponderi ale respondenților care indică acest lucru se găsesc în Italia (50 %), Cipru (46 %) și Grecia (46 %). Cele mai mici ponderi sunt observate în Malta (12 %), Irlanda (16 %) și Bulgaria (17 %).

În Malta (24 %), respondenții menționează cel mai frecvent costul pentru fiecare unitate de energie consumată (împreună cu calcularea sumei totale care trebuie plătită). Aproximativ unul din patru respondenți raportează acest lucru și în Belgia (26 %), Cipru (25 %) și România (25 %). Pe de altă parte, mai puțin de unul din zece respondenți împărtășește această opinie în Bulgaria (6 %), Letonia (6 %), Finlanda (6 %), Estonia (9 %) și Lituania (9 %).

Calculul sumei totale care urmează să fie plătită se situează pe primul loc ca fiind una dintre cele mai dificile părți ale facturilor la energie de înțeles în România (43%). În schimb, 5 % dintre respondenții din Letonia și 7 % din Finlanda se confruntă cu această problemă. Durata contractului, comisioanele de reziliere anticipată și ceea ce se întâmplă atunci când se încheie perioada contractuală se situează pe primul loc în dificultate în Irlanda (21 %). Mai mult de unul din cinci respondenți declară, de asemenea, că întâmpină dificultăți în a înțelege această parte a facturilor la energie în România (21 %), Belgia (22 %), Spania (26 %) și Italia (27 %). Patru la sută dintre respondenții din Letonia, pe de altă parte, împărtășesc acest punct de vedere.

Bulgaria (17 %) se remarcă ca fiind singura țară în care opțiunea de răspuns „toate” se situează pe primul loc (împreună cu impozitele și taxele pentru întreținerea infrastructurii energetice), atunci când este întrebată care părți ale facturilor la energie sunt cel mai greu de înțeles. Acest răspuns este dat, de asemenea, de 12 % dintre respondenții din Polonia.

În două state membre, Finlanda (58 %) și Letonia (54 %), majoritatea respondenților indică faptul că nu consideră că niciuna dintre aceste părți ale facturilor nu este dificil de înțeles și că înțeleg toate părțile. În schimb, mai puțin de doi din zece respondenți (18 %) din Italia dețin această opinie.

Un procent de respondenți cuprins între 0 % în Luxemburg și 11 % în Polonia declară că nu își citesc facturile la energie.

Flash Eurobarometru 566
Comportamentul consumatorilor în tranziția energetică

Î6 Ce părți din facturile de energie electrică și de gaz/facturile de energie electrică, dacă există, vi se par cel mai greu de înțeles? Puteți da până la două răspunsuri. [Răspunsuri multiple]

	Costul pentru fiecare unitate de energie pe care o consumați	Impozite și taxe pentru întreținerea infrastructurii energetice	Calcularea sumei totale care trebuie plătită	Durata contractului, comisioanele de reziliere anticipată și ce se întâmplă la sfârșitul perioadei contractuale	Toate acestea (răspuns spontan)	Niciuna, înțelegeți toate părțile	Nu citiți factura de energie (răspuns spontan)	Nu știu
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

Notă: Cu cât este mai mare ponderea respondenților care selectează un răspuns, cu atât este mai închisă culoarea verde/roșie a celulei. Răspunsul de cel mai înalt rang pentru fiecare țară este afișat cu caractere de culoare verde închis și alb.

(%) Bază: n=18 250 - Respondenții implicați în luarea deciziilor cu privire la furnizorii de energie din gospodăria lor

Considerații sociodemografice

Respondenții care închiriază o casă unifamilială au mai multe șanse decât proprietarii unei case sau ai unui apartament să nu înțeleagă costul pentru fiecare unitate de energie consumată (21% față de 16% din alte grupuri). Pe de altă parte, cei care dețin un apartament sunt cei mai susceptibili de a avea dificultăți în ceea ce privește taxele și impozitele pentru întreținerea infrastructurii energetice (42 % față de 34 % din alte grupuri) și cei mai puțin susceptibili de a raporta că înțeleg toate părțile (28 % față de 33 %-36 % din alte grupuri).

Situația financiară afectează, de asemenea, dificultatea percepută de a înțelege facturile la energie. Respondenții care își pot permite întotdeauna să își plătească facturile la energie sunt mai predispuși decât cei care reușesc de obicei să plătească sau cei care uneori nu își pot plăti facturile la energie la timp pentru a menționa că înțeleg toate părțile facturilor la energie (34 % față de 29 % și, respectiv, 25 %).

Î6 Ce părți din facturile de energie electrică și de gaz/facturile de energie electrică, dacă există, vi se par cel mai greu de înțeles? Puteți da până la două răspunsuri. [Răspunsuri multiple]

	Costul pentru fiecare unitate de energie pe care o consumați	Impozite și taxe pentru întreținerea infrastructurii energetice	Calcularea sumei totale care trebuie plătită	Durata contractului, comisioanele de reziliere anticipată și ce se întâmplă la sfârșitul perioadei contractuale	Toate acestea (răspuns spontan)	Niciuna, înțelegi toate părțile	Nu citiți factura de energie (răspuns spontan)	Nu știu
UE-27	16	36	16	16	33	4	3	2
Statutul locativ								
Închirierea unei case unifamiliale	21	34	13	15	33	3	3	4
Închirierea unui apartament	16	34	14	16	34	3	3	3
Deținerea unei case unifamiliale	16	34	16	15	36	4	3	2
Deținând un apartament	16	42	16	19	28	4	4	1
Situația financiară								
Vă puteți permite întotdeauna să vă plătiți facturile la energie	15	36	15	16	34	3	3	2
Vă faceți griji cu privire la posibilitatea de a vă plăti facturile la energie, dar, de obicei, reușiți să faceți acest lucru	19	39	16	18	29	4	3	1
Uneori nu puteți plăti facturile de energie la timp	22	38	15	15	25	6	8	2
De multe ori nu puteți plăti facturile de energie la timp	27	49	25	18	27	2	1	0

(%) Bază: n=18 250 - Respondenții implicați în luarea deciziilor cu privire la furnizorii de energie din gospodăria lor

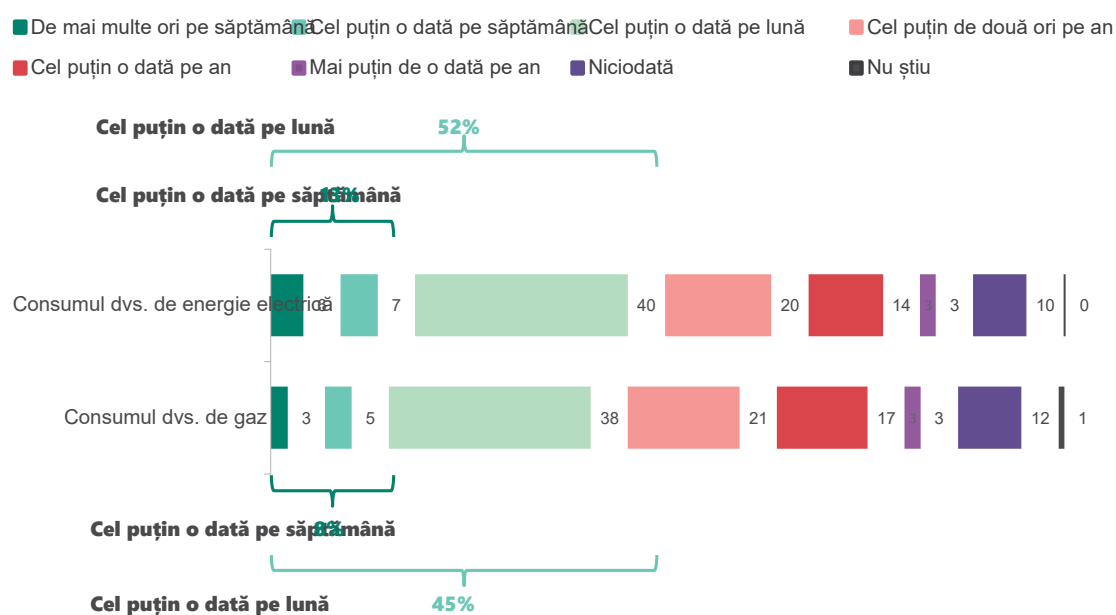
2.2. Urmărirea consumului de energie

Factorii de decizie din domeniul energiei au fost, de asemenea, întrebați cu privire la frecvența urmăririi consumului lor de energie, atât pentru energie electrică, cât și pentru gaze.

Puțin peste jumătate dintre respondenți (52 %) raportează că își urmăresc consumul de energie electrică cel puțin o dată pe lună sau mai frecvent. O treime dintre respondenți menționează urmărirea consumului lor de energie electrică „cel puțin de două ori pe an” (20 %) sau „cel puțin o dată pe an” (14 %). Puțin peste unul din zece respondenți indică urmărirea consumului lor de energie electrică „mai puțin de o dată pe an” (3 %) sau „niciodată” (10 %).

Puțin sub jumătate dintre respondenții (45 %) care sunt conectați la rețeaua de gaze naturale indică faptul că își urmăresc consumul de gaze cel puțin o dată pe lună sau mai frecvent.⁴ Peste o treime dintre respondenți își urmăresc consumul de gaze „cel puțin de două ori pe an” (21 %) sau „cel puțin o dată pe an” (17 %). Pe de altă parte, aproximativ unul din șapte respondenți menționează că urmărește acest lucru „mai puțin de o dată pe an” (3 %) sau „niciodată” (12 %).

Q5 Cât de des vă urmăriți consumul de energie? În mod specific...



(%) Bază:n=18 250 – Respondenți implicați în deciziile energetice din gospodăria lor (energie electrică) și amperi; Bază:n=7 720 – Respondenți racordați la rețeaua de gaze naturale și implicați în deciziile energetice din gospodăria lor (gaz)

4 Datorită rotunjirii, procente pentru opțiunile de răspuns separate afișate în diagrame nu se adună întotdeauna exact la totalurile menționate în text.

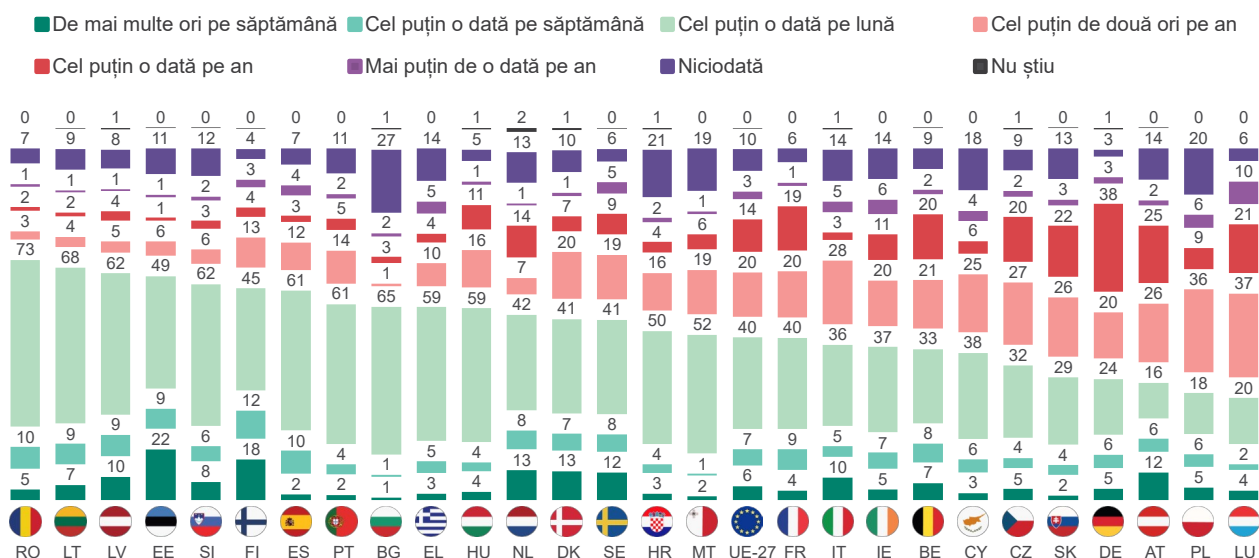
Diferențe de țară

Frecvența urmăririi consumului de energie electrică variază foarte mult de la un stat membru al UE la altul. Cel puțin jumătate dintre respondenții din 18 state membre își monitorizează consumul de energie electrică cel puțin lunar, în frunte cu România (87 %), Lituania (84 %) și Letonia (81 %). În schimb, Luxemburg (27 %) și Polonia (29 %) prezintă cea mai scăzută frecvență de urmărire lunară.

Germania (58 %), Luxemburg (58 %) și Austria (51 %) se remarcă prin urmărirea preponderent anuală sau bienală, în timp ce această frecvență este cel mai puțin frecventă în România (5 %), Lituania (6 %) și Estonia (8 %).

Proporția celor care urmăresc consumul de energie electrică mai rar decât anual sau niciodată variază de la 6 % în Germania și Ungaria la 29 % în Bulgaria.

Q5_1 Cât de des vă urmăriți consumul de energie? Mai exact... **consumul** de energie electrică



(%) Bază: n=18 250 - Respondenți implicați în deciziile energetice din gospodăria lor

Flash Eurobarometru 566
Comportamentul consumatorilor în tranziția energetică

Modelele de urmărire a consumului de gaze arată disparități și mai mari la nivelul UE. În 13 state membre, cel puțin jumătate dintre respondenții conectați la rețeaua de gaze naturale indică faptul că își urmăresc consumul de gaze cel puțin lunar. România conduce cu 82 %, urmată îndeaproape de Lituania (77 %) și Letonia (76 %). În schimb, Suedia (14 %), Austria (17 %) și Finlanda (19 %) prezintă cele mai mici ponderi de respondenți care indică o frecvență lunară de urmărire.

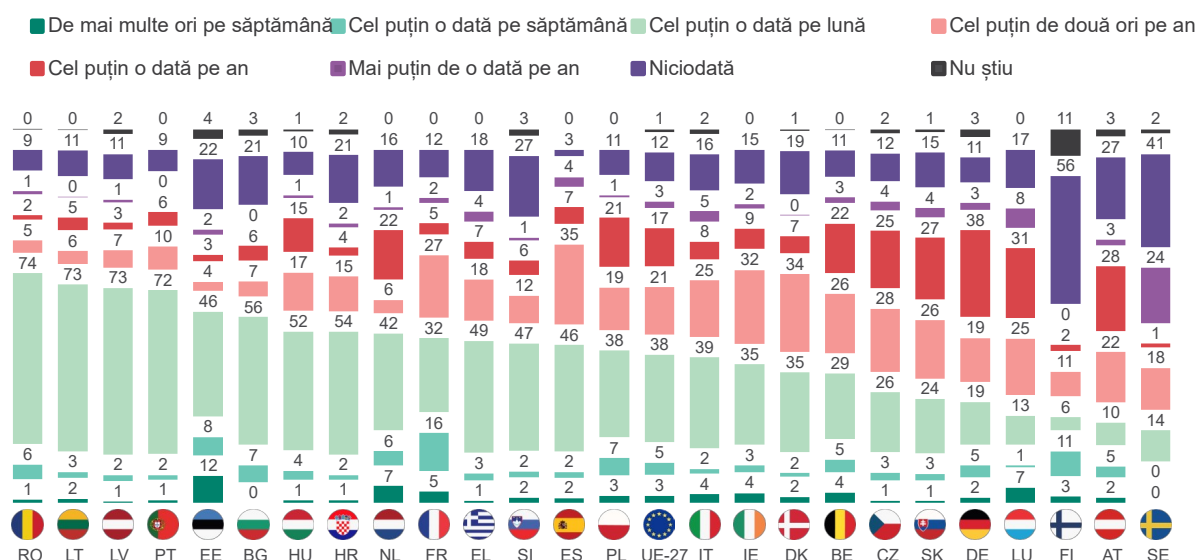
Urmărirea anuală sau bienală a consumului de gaze este cea mai frecventă în Germania (57 %), Luxemburg (55 %), Cehia (52 %), Slovacia (52 %) și Austria (50 %). În schimb, 7% atât în Estonia, cât și în România raportează această frecvență.

În special, majoritatea din Suedia (65 %) și Finlanda (56 %) își urmăresc consumul de gaze mai rar decât anual sau niciodată, contrastând puternic cu Spania (7 %) și Portugalia (9 %).

Considerații sociodemografice

Frecvența urmăririi consumului de energie arată puține variații între diferitele grupuri socio-demografice. Respondenții care dețin casa sau apartamentul sunt mai predispuși decât cei care îl închiriază să urmărească cel puțin lunar consumul lor de energie electrică (55 % față de 48 %) și consumul lor de gaze (48 % față de 42 %).

Q5_2 Cât de des vă urmăriți consumul de energie? Mai exact... **consumul** tău de gaz.



(%) Bază: n=7 720 – Respondenți racordați la rețeaua de gaze naturale și implicați în deciziile energetice din gospodăria lor

Notă: întrebare care nu a fost adresată în MT/CY

2.3. Factori care influențează modificările comportamentului în ceea ce privește consumul de energie

Factorii de decizie din domeniul energiei au fost, de asemenea, întrebați despre motivațiile lor de a-și schimba comportamentul privind consumul de energie la domiciliu. Sondajul a propus trei schimbări de comportament specifice: reducerea utilizării încălzirii sau a aerului condiționat, funcționarea aparatelor precum mașinile de spălat rufe și mașinile de spălat vase în afara orelor de vârf și utilizarea dispozitivelor inteligente pentru programarea automată a utilizării aparatelor în afara orelor de vârf.

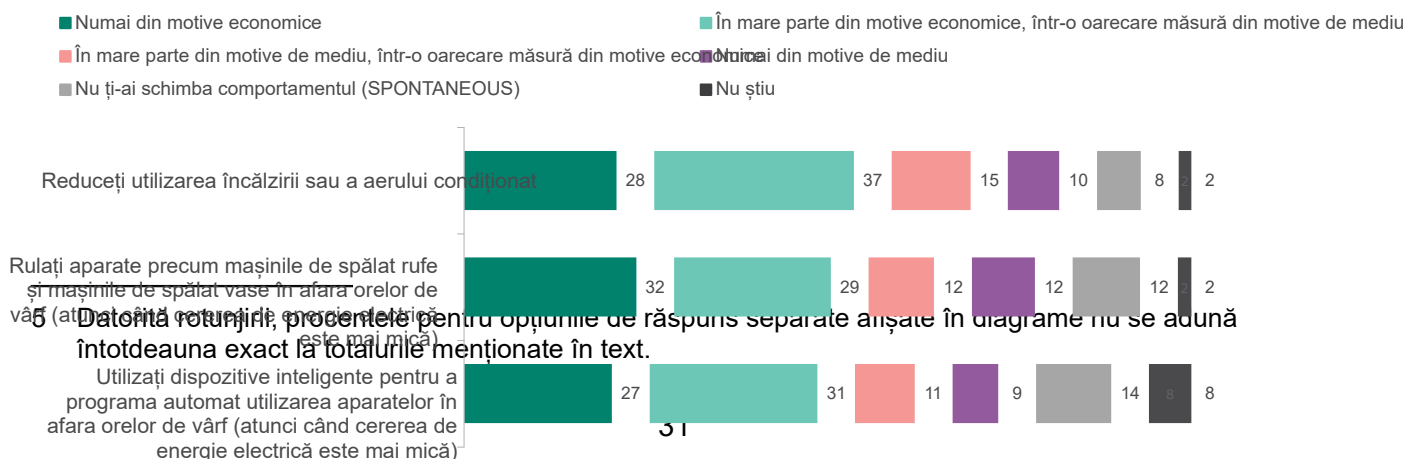
Pentru fiecare dintre cele trei schimbări propuse în ceea ce privește comportamentul în materie de consum de energie, un procent mic de respondenți (între 8 % și 14 %) declară că nu doresc deloc să își schimbe obiceiurile. Dintre cei deschiși la schimbare, doar sau în cea mai mare parte motive economice apar ca motivator principal pentru toate cele trei modificări enumerate, 59 % până la 65 % dintre respondenți invocând motive economice.⁵

Cu toate acestea, o proporție a respondenților variind între 20 % și 24 % menționează, în principal sau numai din motive de mediu, ca motivație pentru diferitele comportamente.

În ceea ce privește motivația de a reduce utilizarea încălzirii sau a aerului condiționat, predomină factorii economici. Aproximativ două treimi (65 %) dintre respondenți menționează doar sau în principal motive economice (28 % „doar motive economice” și 37 % „în principal motive economice, într-o oarecare măsură din motive de mediu”).

Considerațiile de mediu reprezintă principalul motivator pentru aproape un sfert dintre respondenți (15 % „în principal din motive de mediu, oarecum din motive economice” și 10 % „numai din motive de mediu”). Pe de altă parte, mai puțin de unul din zece respondenți (8 %) indică faptul că nu și-ar schimba comportamentul în această privință.

Întrebarea 11 Ce v-ar motiva să vă schimbați comportamentul privind consumul de energie la domiciliu în următoarele moduri?



(%) Bază: n=18 250 - Respondenți implicați în luarea deciziilor cu privire la furnizorii de energie din gospodăria lor

Atunci când se ia în considerare funcționarea aparatelor, cum ar fi mașinile de spălat rufe și mașinile de spălat vase în afara orelor de vârf (atunci când cererea de energie electrică este mai mică), motivațiile economice conduc din nou. Aproximativ șase din zece respondenți (61 %) raportează numai sau în cea mai mare parte motive economice pentru această schimbare potențială (32 % „doar motive economice” și 29 % „în cea mai mare parte motive economice, într-o oarecare măsură din motive de mediu”). Factorii de mediu sunt principalul factor determinant pentru 24 % dintre respondenți (12 % „în principal din motive de mediu, oarecum din motive economice” și 12 % „numai din motive de mediu”). Puțin peste unul din zece (12%), în schimb, declară că nu și-ar schimba comportamentul în acest fel.

În ceea ce privește utilizarea dispozitivelor inteligente pentru programarea automată a aparatelor în afara orelor de vârf, modelul rămâne similar. Motivele economice rămân principalul factor care influențează o schimbare de comportament, menționat de majoritatea respondenților (27 % „numai din motive economice” și 31 % „în principal din motive economice, oarecum din motive de mediu”). Considerațiile de mediu sunt principalul factor pentru unul din cinci respondenți (20 %) (dintre care 11 % spun „în principal din motive de mediu, oarecum din motive economice” și 9 % „numai din motive de mediu”). Un grup puțin mai mare (14%) indică faptul că nu ar adopta această schimbare de comportament.

Diferențe de țară

Cu excepția Germaniei (44 %), majoritatea din toate statele membre menționează doar sau în cea mai mare parte motive economice ca motivație principală pentru reducerea utilizării încălzirii sau a aerului condiționat. Polonia conduce cu cel mai mare procent, de 87 %, urmată de Cipru (82 %). În timp ce factorii economici predomină în toate statele membre, motivațiile legate de mediu joacă un rol semnificativ în Germania (39 %) și Malta (38 %). În Letonia, în special, mai mult de doi din zece respondenți (22 %) nu și-ar schimba comportamentul.

În ceea ce privește motivația de a utiliza aparate precum mașinile de spălat rufe și mașinile de spălat vase în afara orelor de vârf, considerentele economice rămân principalul factor determinant în majoritatea statelor membre. Doar Germania (38 %), Ungaria (45 %) și Țările de Jos (46 %) sunt

excepții, mai puțin de jumătate dintre respondenți citând doar sau în cea mai mare parte motive economice. Dintre țările cu majorități care acordă prioritate motivelor economice, Cipru (80 %) conduce din nou, urmat îndeaproape de Franța (76 %) și Irlanda (76 %). În principal sau numai din motive de mediu, deși în general secundare, joacă din nou un rol important în motivarea respondenților din Malta (37 %) și Germania (36 %). Letonia este din nou țara în care cea mai mare parte a respondenților (35 %) nu și-ar schimba comportamentul.

Considerentele economice sunt, de asemenea, principalul factor motivator pentru utilizarea dispozitivelor inteligente pentru programarea utilizării aparatelor în afara orelor de vârf (atunci când cererea de energie electrică este mai mică) în majoritatea statelor membre. Cipru (78%) și Franța (75%) conduc din nou, cele mai mari ponderi ale respondenților invocând doar sau în principal motive economice. În schimb, Germania (37 %), Țările de Jos (41 %), Ungaria (43 %), Letonia (47 %) și Austria (47 %) se disting ca excepții în cazul cărora mai puțin de jumătate dintre respondenți acordă prioritate motivelor economice. În Malta (34 %), Țările de Jos (34 %) și Germania (30 %), cel puțin trei din zece respondenți indică faptul că sunt motivați să schimbe acest comportament doar din motive legate de mediu sau în cea mai mare parte din motive legate de mediu. Estonia (35 %) și Letonia (37 %) se disting ca țări în care mai mult de trei din zece respondenți nu și-ar schimba comportamentul.

Flash Eurobarometru 566
Comportamentul consumatorilor în tranziția energetică

Î11 Ce v-ar motiva să vă schimbați comportamentul privind consumul de energie la domiciliu în următoarele moduri?

	Reduceți utilizarea încălzirii sau a aerului condiționat		Rulați aparate precum mașinile de spălat rufe și mașinile de spălat vase în afara orelor de vârf (atunci când cererea de energie electrică este mai mică)		Utilizați dispozitive inteligente pentru a programa automat utilizarea aparatelor în afara orelor de vârf (atunci când cererea de energie electrică este mai mică)	
	Motive exclusiv sau preponderent economice	Numai sau în cea mai mare parte reaso ns de mediu	Motive exclusiv sau preponderent economice	Numai sau în cea mai mare parte reaso ns de mediu	Motive exclusiv sau preponderent economice	Numai sau în cea mai mare parte reaso ns de mediu
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

(%) Bază: n=18 250 - Respondenții implicați în luarea deciziilor cu privire la furnizorii de energie din gospodăria lor

Considerații sociodemografice

Respondenții cu vârste cuprinse între 25 și 39 de ani (26 %) sunt mai predispuși să invoce (numai sau în principal) motive de mediu pentru reducerea utilizării încălzirii sau a aerului condiționat în comparație cu cei cu vârste cuprinse între 18 și 24 de ani sau între 40 și 54 de ani (21 % și, respectiv, 22 %). În schimb, respondenții cu vârste cuprinse între 18 și 24 de ani sunt mai susceptibili să fie motivați din punct de vedere economic să utilizeze aparate în afara orelor de vârf în comparație cu cei cu vârste cuprinse între 25 și 39 de ani și peste 55 de ani (67 % față de 59 % și, respectiv, 60 %).

Lucrătorii manuali (71 %) prezintă o tendință mai mare de a fi motivați din punct de vedere economic să reducă utilizarea încălzirii sau a aerului condiționat în comparație cu lucrătorii care desfășoară o activitate independentă (64 %).

Proprietarii de apartamente (70%) sunt mai predispuși decât cei din alte situații de locuit (62%-64%) să invoce motive economice pentru reducerea utilizării încălzirii sau a aerului condiționat. De asemenea, acestea prezintă o tendință mai mare decât alte grupuri de a fi motivate din punct de vedere economic să utilizeze dispozitive inteligente pentru programarea aparatelor în afara orelor de vârf (62 % față de 55 %-58 %).

Respondenții care își fac griji cu privire la capacitatea lor de a plăti facturile sunt mai predispuși decât cei care își pot permite întotdeauna plata facturilor să fie motivați din punct de vedere economic pentru două comportamente de economisire a energiei: funcționarea aparatelor în afara orelor de vârf (70 % față de 60 %) și utilizarea dispozitivelor inteligente pentru programarea utilizării aparatelor în afara orelor de vârf (66 % față de 58 %).

Flash Eurobarometru 566
Comportamentul consumatorilor în tranziția energetică

Întrebarea 11 În ce măsură sunteți sau nu de acord cu următoarele afirmații cu privire la furnizorii dumneavoastră de energie electrică și de gaze naturale/furnizorul dumneavoastră de energie electrică?

	Reduceți utilizarea încălzirii sau a aerului condiționat		Rulați aparate precum mașinile de spălat rufe și mașinile de spălat vase în afara orelor de vârf (atunci când cererea de energie electrică este mai mică)		Utilizați dispozitive inteligente pentru a programa automat utilizarea aparatelor în afara orelor de vârf (atunci când cererea de energie electrică este mai mică)	
	Motive exclusiv sau preponderent economice	Numai sau în cea mai mare parte din motive de mediu	Motive exclusiv sau preponderent economice	Numai sau în cea mai mare parte din motive de mediu	Motive exclusiv sau preponderent economice	Numai sau în cea mai mare parte din motive de mediu
UE-27	65	24	61	24	59	20
Vârsta						
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
Statutul profesional						
Persoană care desfășoară o activitate independentă	64	25	59	25	57	22
Angajați	66	26	61	25	59	20
Lucrător manual	71	19	58	26	61	18
Nu funcționează	65	23	63	22	59	18
Statutul locativ						
Închirierea unei case unifamiliale	62	23	62	21	56	20
Închirierea unui apartament	64	25	60	26	55	23
Deținerea unei case unifamiliale	64	25	60	24	58	20
Deținând un apartament	70	23	63	22	62	17
Situația financiară						
Vă puteți permite întotdeauna să vă plătiți facturile la energie	64	25	60	25	58	20
Vă faceți griji cu privire la posibilitatea de a vă plăti facturile la energie, dar, de obicei, reușiți să faceți acest lucru	71	20	70	19	66	15
Uneori nu puteți plăti facturile de energie la timp	77	14	66	16	61	15
De multe ori nu puteți plăti facturile de energie la timp	73	19	68	21	59	21

(%) Bază: n=18 250 - Respondenții implicați în luarea deciziilor cu privire la furnizorii de energie din gospodăria lor

3. Selectarea furnizorilor și comportamentul de schimbare a furnizorului

3.1. Factori importanți în selectarea unui furnizor de energie

Factorii de decizie din domeniul energiei au fost apoi întrebați despre factori importanți (pe lângă preț) atunci când au selectat un furnizor de energie. Această secțiune face distincție între respondenții care au schimbat furnizorii în ultimii trei ani și cei care nu au schimbat furnizorii în acest interval de timp. (A se vedea secțiunea 3.2 pentru o discuție cu privire la ratele de schimbare a furnizorului.)

În special, clasificarea factorilor este consecventă atât în rândul celor care au schimbat furnizorul, cât și al celor care nu au schimbat furnizorul de energie în ultimii trei ani.

Calitatea serviciilor se situează pe primul loc, fiind selectată de peste o treime dintre cei care și-au schimbat furnizorul (36%) și de peste jumătate dintre cei care nu și-au schimbat furnizorul (52%).

Urmează reputația furnizorului, selectată de cel puțin o treime dintre respondenții din ambele grupuri (34 % pentru switcheri, 38 % pentru non-switcheri).

Sursele de energie durabilă din mixul furnizorului sunt importante pentru mai puțin de trei din zece respondenți din ambele grupuri (27 % pentru comutatoare și 28 % pentru non-comutatoare).

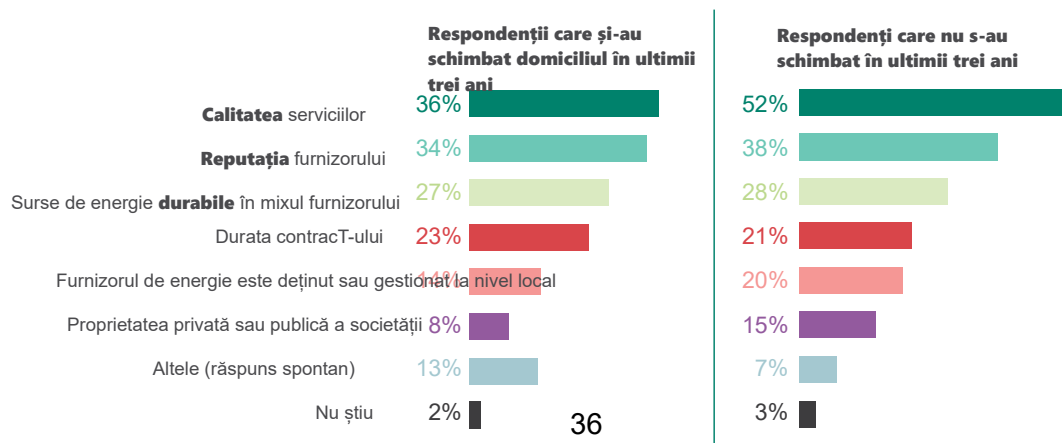
Durata contractului este indicată ca factor important de peste o cincime dintre respondenții din ambele grupuri (23 % și, respectiv, 21 %).

Cotele mai mici ale ambelor grupuri indică importanța faptului ca furnizorul de energie să fie deținut sau gestionat la nivel local (14 % și, respectiv, 20 % dintre comutatoare și non-comutatoare); proprietatea privată sau publică a întreprinderii (8 % și, respectiv, 15 %); sau orice alt factor (13 % și, respectiv, 7 %).

Q10 Când ați schimbat cel mai recent furnizorii de energie, ce factori, pe lângă preț, au fost cei mai importanți în alegerea dvs.?

Dacă ar fi să schimbați furnizorul de energie, în afară de preț, ce factor ar fi cel mai important în decizia dvs.?

Puteți da până la trei răspunsuri. [Răspunsuri multiple]



Diferențe de țară

În aproape fiecare stat membru, în rândul respondenților care nu au schimbat furnizorii de energie în ultimii trei ani, calitatea serviciilor este indicată ca un factor important (pe lângă preț) atunci când selectează un furnizor de energie de către cea mai mare parte a respondenților. Acest factor este menționat de 39% dintre non-comutatorii din Danemarca și 78% din Malta. Calitatea serviciilor este, de asemenea, un factor important pentru respondenții care au schimbat furnizorii în ultimii trei ani, clasându-se pe primul loc în 14 state membre. Cele mai mari proporții de comutatoare care selectează acest factor pot fi observate în România (58 %), Portugalia (55 %), Slovacia (55 %) și Cehia (54 %).

În cinci state membre, printre cei care schimbă furnizorul, cel mai important factor este reputația furnizorului; acest lucru se aplică Cehiei (55 %), Țărilor de Jos (53 %), Bulgariei (43 %), Danemarcei (34 %) și Letoniei (28 %). Totuși, acest motiv este important și pentru switcherele din România (54 %) și Slovacia (49 %). Printre non-întrerupătoare, acesta este cel mai înalt factor în Polonia (54%) și Țările de Jos (48%, împreună cu calitatea serviciului).

Sursele durabile de energie din mixul furnizorului sunt menționate ca un factor important de 46 % dintre switcheri în Belgia, 37 % în Suedia și 35 % în Austria – în aceste state membre, acest factor este cel mai citat. Printre non-comutatori, cei din Suedia (50%) și Danemarca (41%) citează predominant acest factor.

Flash Eurobarometru 566
Comportamentul consumatorilor în tranziția energetică

Q10a Când ați schimbat cel mai recent furnizorii de energie, care factori, pe lângă preț, au fost cei mai importanți în alegerea dvs.? Puteți da până la trei răspunsuri. [Răspunsuri multiple]

	Calitatea serviciilor	Reputația furnizorului	Surse de energie durabile în mixul furnizorului	Durata contractului	Furnizorul de energie este deținut sau gestionat la nivel local	Proprietatea privată sau publică a societății	Altele (răspuns spontan)	Nu știu
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

Notă: Cu cât este mai mare ponderea respondenților care selectează un răspuns, cu atât celula este mai verde închis. Răspunsul de cel mai înalt rang pentru fiecare țară este afișat cu caractere de culoare verde închis și alb.

(%) Bază: n=6 703 – Respondenți care au schimbat furnizorul în ultimii trei ani (implicați în deciziile energetice din gospodăria lor)

Flash Eurobarometru 566
Comportamentul consumatorilor în tranziția energetică

Q10b Dacă ar fi să schimbați furnizorul de energie, în afară de preț, ce factor ar fi cel mai important în decizia dvs.? Puteți da până la trei răspunsuri. [Răspunsuri multiple]

	Calitatea serviciilor	Reputația furnizorului	Surse de energie durabile în mixul furnizorului	Durata contractului	Furnizorul de energie este deținut sau gestionat la nivel local	Proprietatea privată sau publică a societății	Altele (răspuns spontan)	Nu știu
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

Notă: Cu cât este mai mare ponderea respondenților care selectează un răspuns, cu atât celula este mai verde închis.

Răspunsul de cel mai înalt rang pentru fiecare țară este afișat cu caractere de culoare verde închis și alb.

(%) Bază: n= n=11 547 – Respondenți care nu au schimbat furnizorul în ultimii trei ani (implicați în deciziile energetice din gospodăria lor)

Considerații sociodemografice

Dintre respondenții care au schimbat furnizorii de energie în ultimii trei ani, femeile (39 %) au mai multe șanse decât bărbații (33 %) să acorde prioritate calității serviciilor în procesul lor decizional.

Q10a Când ați schimbat cel mai recent furnizorii de energie, care factori, pe lângă preț, au fost cei mai importanți în alegerea dvs.? Puteți da până la trei răspunsuri. [Răspunsuri multiple]

	Calitatea serviciilor	Reputația furnizorului	Surse de energie durabile în mixul furnizorului	Durata contractului	Furnizorul de energie este deținut sau gestionat la nivel local	Proprietatea privată sau publică a societății	Altele (răspuns spontan)	Nu știu
UE-27	36	34	27	23	14	8	13	2
Sexul								
Bărbat	33	34	27	22	13	9	13	2
Femeie	39	34	26	24	15	6	13	2

(%) Bază: n=6 703 – Respondenți care au schimbat furnizorul în ultimii trei ani (implicați în deciziile energetice din gospodăria lor)

Flash Eurobarometru 566
Comportamentul consumatorilor în tranziția energetică

Pentru cei care nu au schimbat recent furnizorii, respondenții cu vârsta de peste 55 de ani (49 %) sunt mai puțin susceptibili să sublinieze importanța calității serviciilor în comparație cu cei cu vârsta cuprinsă între 25 și 54 de ani (55 %-56 %). Pe de altă parte, persoanele mai tinere cu vârste cuprinse între 18 și 24 de ani (33 %) acordă o importanță mai mare surselor de energie durabile în mixul furnizorului, comparativ cu persoanele cu vârsta de peste 55 de ani (27 %). În plus, non-comutatorii cu vârste cuprinse între 25 și 39 de ani (26%) sunt mai predispuși decât alte grupe de vârstă (16%-21%) să considere durata contractului un factor important.

Printre non-comutatorii, cei care nu lucrează (25 %) sunt mai puțin susceptibili decât angajații sau respondenții care desfășoară o activitate independentă (31 % pentru ambii) să acorde prioritate surselor de energie durabile în mixul furnizorului atunci când iau în considerare o posibilă schimbare.

Q10b Dacă ar fi să schimbați furnizorul de energie, în afară de preț, ce factor ar fi cel mai important în decizia dvs.? Puteți da până la trei răspunsuri. [Răspunsuri multiple]

	Calitatea serviciilor	Reputația furnizorului	Surse de energie durabile în mixul furnizorului	Durata contractului	Furnizorul de energie este deținut sau gestionat la nivel local	Proprietatea privată sau publică a societății	Altele (răspuns spontan)	Nu știu
UE-27	52	38	28	21	20	15	7	3
Vârsta								
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
Statutul profesional								
Persoană care desfășoară o activitate independentă	50	35	31	20	20	15	6	3
Angajați	54	38	31	22	22	15	7	2
Lucrător manual	52	39	30	23	21	14	6	2
Nu funcționează	51	39	25	22	18	15	8	3

(%) Bază: n=11 547 – Respondenți care nu au schimbat furnizorul în ultimii trei ani (implicați în deciziile energetice din gospodăria lor)

3.2. Comportamentul consumatorilor în ceea ce privește schimbarea furnizorului

Factorii de decizie din domeniul energiei au fost întrebați despre istoricul schimbării furnizorilor de energie electrică și gaze, deși această întrebare nu a fost pusă în Cipru și Malta din cauza structurii specifice a piețelor lor de energie.

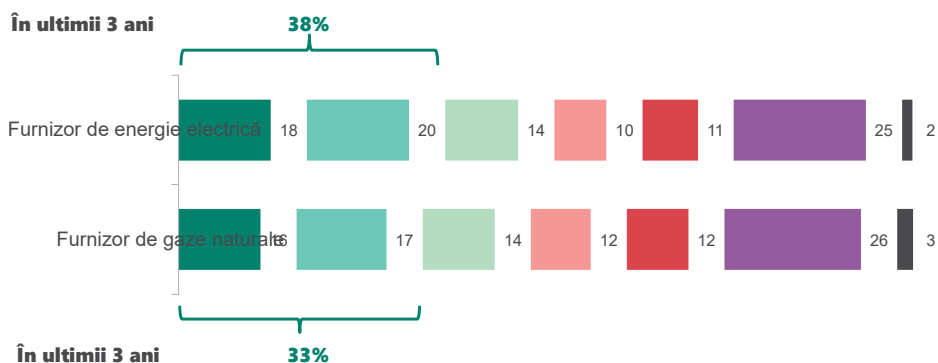
Mai puțin de patru din zece respondenți (38 %)

indică faptul că au schimbat furnizorii de energie electrică în ultimii trei ani. Aproximativ un sfert dintre respondenți (24 %) declară că și-au schimbat furnizorul de energie electrică în urmă cu trei până la zece ani. Aproximativ unul din zece respondenți (11%) menționează că au făcut acest lucru cu mai mult de zece ani în urmă, iar un sfert (25%) dintre respondenți nu și-au schimbat niciodată furnizorul de energie electrică.

Respondenții conectați la rețeaua de gaze naturale au fost, de asemenea, întrebați despre comportamentul lor de schimbare a furnizorului de gaze. O treime (33%) din acest grup indică faptul că s-a schimbat în ultimii trei ani. Aproximativ un sfert (26%) din acest grup menționează că și-au schimbat furnizorul de gaze în urmă cu trei până la zece ani. Puțin peste unul din zece respondenți (12 %) indică faptul că a schimbat-o cu mai mult de zece ani în urmă. Similar comportamentului de schimbare a furnizorului de energie electrică, aproximativ un sfert (26 %) dintre respondenți raportează că nu au schimbat niciodată furnizorul de gaze.

Q7 Când a fost ultima dată când gospodăria dvs. a schimbat ...?

- Mai puțin de 1 an în urmă
- Între 1 și 3 ani în urmă
- Peste 3 până la 5 ani în urmă
- Cu peste 5-10 ani în urmă
- Cu mai mult de 10 ani în urmă
- Niciodată
- Nu știu



(%) Bază: n=18 250 – Respondenți implicați în deciziile energetice din gospodăria lor (energie electrică) și amperi;
Bază: n=7 720 – Respondenți racordați la rețeaua de gaze naturale și implicați în deciziile energetice din gospodăria lor (gaz)

Flash Eurobarometru 566 Comportamentul consumatorilor în tranziția energetică

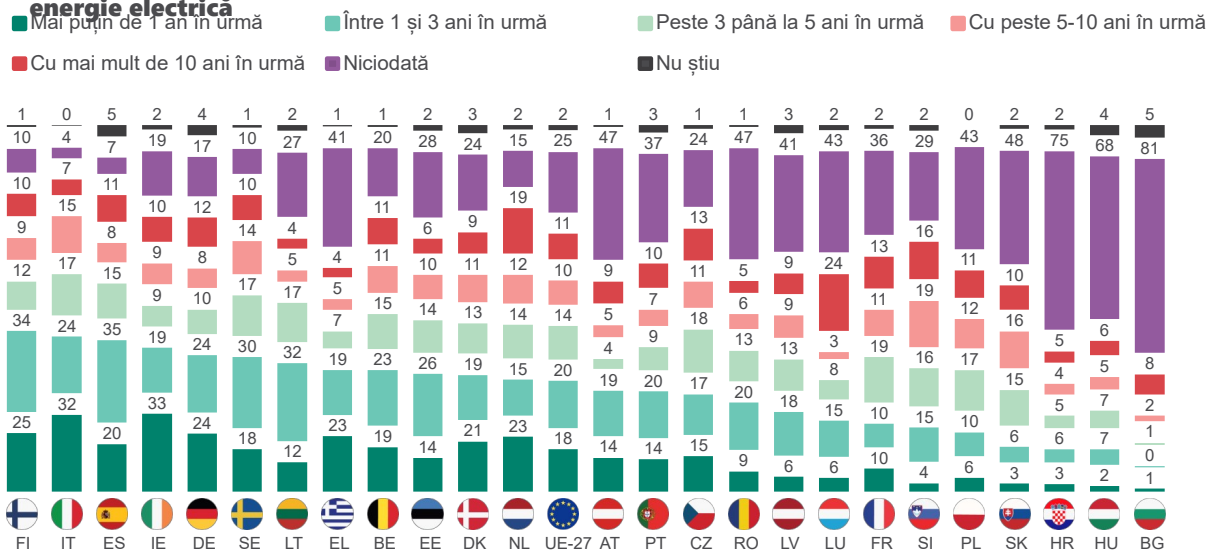
Diferențe de țară

Proporția respondenților care au indicat că și-au schimbat furnizorul de energie electrică în ultimii trei ani variază de la 2 % în Bulgaria la 59 % în Finlanda.⁶ Pe lângă Finlanda, există încă trei state membre în care mai mult de jumătate dintre respondenți și-au schimbat furnizorul de energie electrică în ultimii trei ani: Italia (56 %), Spania (55 %) și Irlanda (52 %).

În mod similar, există o variație semnificativă între statele membre în ceea ce privește proporția respondenților (conectați la rețeaua de gaze) care și-au schimbat furnizorul de gaze în ultimii trei ani – de la 5 % în Ungaria la 58 % în Irlanda.

Q7_1 Când a fost ultima dată când gospodăria dvs. a schimbat ...? Furnizor de

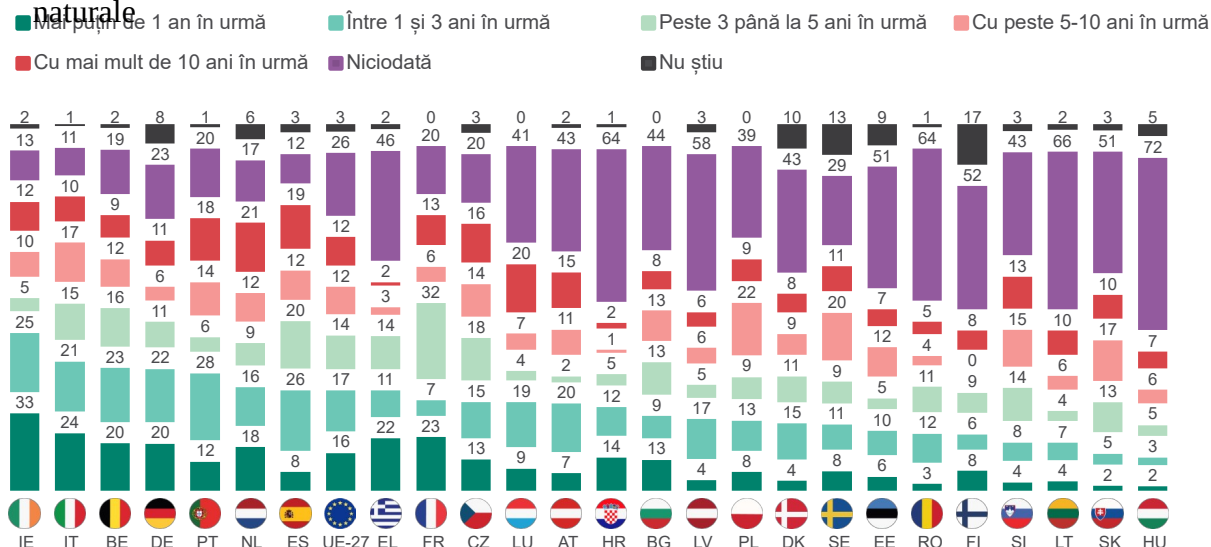
energie electrică



(%) Bază: n=18 250 - Respondenți implicați în deciziile energetice din gospodăria lor

Q7_2 Când a fost ultima dată când gospodăria dvs. a schimbat ...? Furnizor de gaze

naturale



(%) Bază: n=7 720 – Respondenți racordați la rețeaua de gaze naturale și implicați în deciziile energetice din gospodăria lor

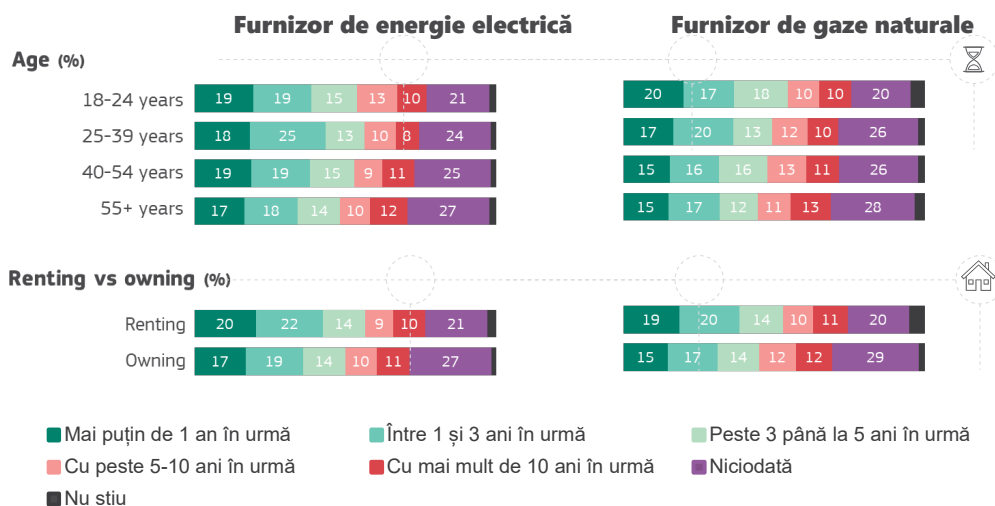
⁶ Datorită rotunjirii, procentaje pentru opțiunile de răspuns separate afișate în diagrame nu se adună întotdeauna exact la totalurile menționate în text.

Considerații sociodemografice

Respondenții cu vârsta de 55 de ani și peste (27 %) sunt mai predispuși să raporteze că nu au schimbat niciodată furnizorii de energie electrică în comparație cu grupurile de vârstă mai tânără (21 % din cei cu vârsta cuprinsă între 18 și 24 de ani și 24 % din cei cu vârsta cuprinsă între 25 și 39 de ani). Un model similar se observă în cazul furnizorilor de gaze, grupul de vârstă de peste 55 de ani fiind mai susceptibil decât cei cu vârste cuprinse între 18 și 24 de ani să raporteze că nu și-au schimbat niciodată furnizorii (28 % față de 20 %). De asemenea, este mai puțin probabil ca acest grup mai în vârstă (34 %) să fi schimbat furnizorii de energie electrică în ultimii trei ani, comparativ cu cei cu vârste cuprinse între 25 și 39 de ani (43 %) și între 40 și 54 de ani (38 %).

Statutul locativ joacă, de asemenea, un rol, chiriașii arătând o tendință mai mare de a fi schimbat recent furnizorii. Este mai probabil ca proprietarii să fi schimbat furnizorii de energie electrică (43 % față de 36 %) și furnizorii de gaze (39 % față de 31 %) în ultimii trei ani.

Q7 Când a fost ultima dată când gospodăria dvs. a schimbat ...?



(%) Bază: n=18 250 – Respondenți implicați în deciziile energetice din gospodăria lor (energie electrică) și amperi;
 Bază: n=7 720 – Respondenți racordați la rețeaua de gaze naturale și implicați în deciziile energetice din gospodăria lor (gaz)

3.3. Motivele schimbării furnizorului

Factorii de decizie din domeniul energiei care au schimbat furnizorii de energie în ultimii trei ani au fost întrebați care sunt principalele motive pentru cea mai recentă decizie a lor.

Aproximativ două treimi (68%) dintre respondenții din acest grup au indicat că au făcut schimbarea pentru că au găsit o ofertă cu un preț mai bun.

Alte motive pentru schimbarea furnizorului sunt raportate de ponderi mai mici de respondenți: mutarea casei (18%); recomandări din partea familiei, a prietenilor sau a colegilor (13%); dorința de a avea un furnizor de energie mai ecologic (11 %); care s-au confruntat cu probleme de facturare (10 %); servicii necorespunzătoare pentru clienți (8%); au fost contactați de un alt furnizor de energie (7 %); pentru a beneficia de servicii suplimentare oferite de un alt furnizor de energie, cum ar fi izolarea locuinței sau alte măsuri de eficiență energetică (5%).

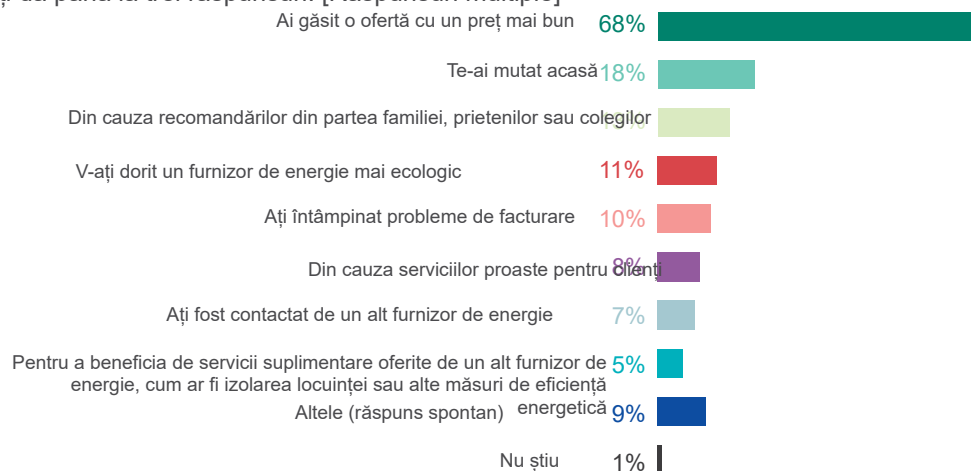
Aproximativ unul din zece respondenți (9 %) menționează orice „alte” motive.

Diferențe de țară

În toate statele membre, cu excepția a două dintre ele, cea mai mare parte a persoanelor care schimbă furnizorul au făcut acest lucru deoarece au găsit o ofertă cu un preț mai bun. În plus, în 23 de state membre, acest motiv este invocat de cel puțin jumătate dintre respondenți (de la 50 % în Slovacia la 85 % în Portugalia).

Q9a Care au fost principalele motive pentru cea mai recentă decizie a dumneavoastră de a schimba furnizorii de energie?

Puteți da până la trei răspunsuri. [Răspunsuri multiple]



În Ungaria, cea mai mare parte a respondenților (43 %) și-au schimbat furnizorii de energie după mutarea locuinței.⁷ În Croația, „alte” motive se situează pe primul loc și sunt citate de 29 % dintre respondenți.

7 Trebuie să se dea dovada de prudență atunci când se interpretează această cifră din cauza dimensiunii reduse a bazei (<100 de respondenți).

Flash Eurobarometru 566
Comportamentul consumatorilor în tranziția energetică

Q9a Care au fost principalele motive pentru cea mai recentă decizie a dumneavoastră de a schimba furnizorii de energie? Puteți da până la trei răspunsuri. [Răspunsuri multiple]

	Ai găsit o ofertă cu un preț mai bun	Te-ai mutat acasă	Din cauza recomandărilor din partea familiei, prietenilor sau colegilor	V-ați dorit un furnizor de energie mai ecologic	Ați întâmpinat probleme de facturare	Din cauza serviciilor proaste pentru clienți	Ați fost contactat de un alt furnizor de energie	Pentru a beneficia de servicii suplimentare oferite de un alt furnizor de energie, cum ar fi izolarea locuinței sau alte tipuri de energie	Altele (răspuns spontan)
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

Notă: Cu cât este mai mare ponderea respondenților care selectează un răspuns, cu atât celula este mai verde închis. Răspunsul de cel mai înalt rang pentru fiecare țară este afișat cu caractere de culoare verde închis și alb.

(%) Bază: n=6 703 – Respondenți care au schimbat furnizorul în ultimii trei ani (implicați în deciziile energetice din gospodăria lor)

Flash Eurobarometru 566
Comportamentul consumatorilor în tranziția energetică

Considerații sociodemografice

Probabilitatea de a menționa o ofertă de preț mai bună ca principal motiv pentru schimbarea furnizorului crește odată cu vârsta, de la 57 % dintre persoanele cu vârsta cuprinsă între 18 și 24 de ani la 70 % dintre cele cu vârsta de 40 de ani și peste. În schimb, mutarea casei ca motiv scade odată cu vârsta, de la 26% dintre cei cu vârsta cuprinsă între 18 și 24 de ani la 13% dintre cei cu vârsta de peste 55 de ani. Cel mai tânăr grup de vârstă (18-24 de ani) este, de asemenea, cel mai probabil să invoce problemele de facturare ca motiv principal pentru schimbarea furnizorului (15 % față de 9 %-10 % din alte grupe de vârstă).

În comparație cu respondenții din alte grupuri de ocupații, este mai puțin probabil ca lucrătorii manuali să menționeze găsirea unei oferte de preț mai bune ca principal motiv pentru schimbarea furnizorului (58 % față de 68 %-69 % din alte grupuri de ocupații).

Statutul locativ joacă, de asemenea, un rol, proprietarii de locuințe fiind mai predispuși decât chiriașii să schimbe locuințele din cauza ofertelor

de preț mai bune (70 % față de 62 %) și mai puțin predispuși să schimbe locuințele din cauza mutării locuințelor (16 % față de 24 %).

Q9a Care au fost principalele motive pentru cea mai recentă decizie a dumneavoastră de a schimba furnizorii de energie? Puteți da până la trei răspunsuri. [Răspunsuri multiple]

	Ai găsit o ofertă cu un preț mai bun	Te-ai mutat acasă	Din cauza recomandărilor din partea familiei, prietenilor sau colegilor	V-ați dorit un furnizor de energie mai ecologic	Ați întâmpinat probleme de facturare	Din cauza serviciilor proaste pentru clienți	Ați fost contactat de un alt furnizor de energie	Pentru a beneficia de servicii suplimentare oferite de un alt furnizor de energie, cum ar fi izolarea locuinței sau alte măsuri de eficiență energetică	Altele (răspuns spontan)
UE-27	68	18	13	11	10	8	7		5
Vârsta									
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
Ocupația									
Persoană care desfășoară o activitate independentă	69	17	12	14	10	10	8		3
Angajați	68	19	14	12	9	8	7		6
Lucrător manual	58	25	13	7	18	4	10		2
Nu funcționează	69	16	14	10	10	7	7		4
Starea locuinței									
Închiriere	62	24	13	12	10	9	4		5
Deținerea	70	16	13	11	10	7	8		5

(%) Bază: n=6 703 – Respondenți care au schimbat furnizorul în ultimii trei ani (implicați în deciziile energetice din gospodăria lor)

3.4. Motive pentru a nu schimba

Factorii de decizie din domeniul energiei care nu au schimbat furnizorii de energie în ultimii trei ani au fost întrebați despre principalele motive care i-au împiedicat să schimbe furnizorii de energie în acest interval de timp. Această întrebare nu a fost adresată în Cipru și Malta din cauza structurii specifice a piețelor lor de energie.

Puțin peste jumătate (52%) dintre respondenții din acest grup declară că nu au schimbat furnizorul deoarece sunt mulțumiți de fiabilitatea, serviciile și prețul actualului furnizor de energie.

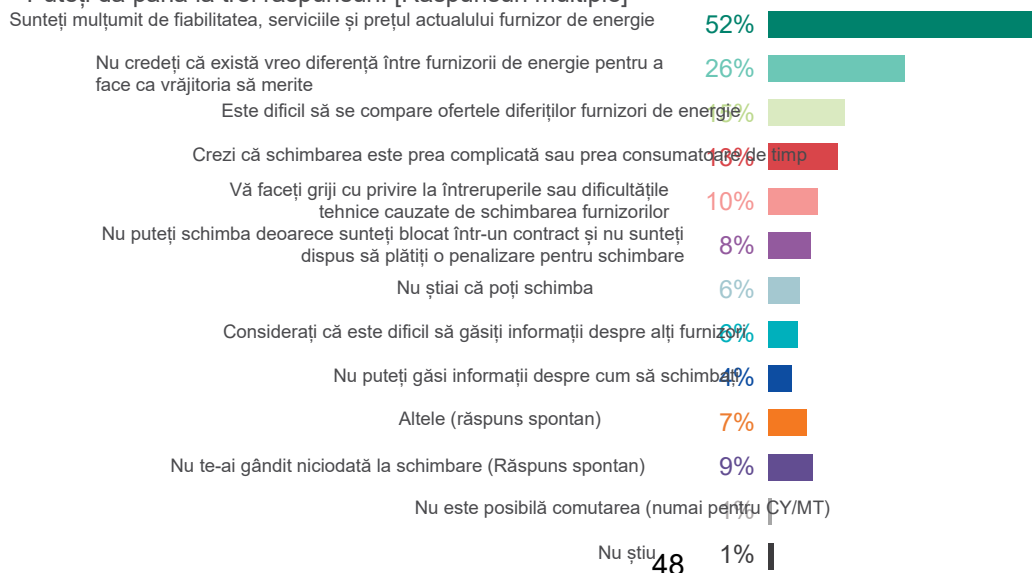
Aproximativ unul din patru respondenți (26 %) răspunde că nu consideră că există vreo diferență între furnizorii de energie în ceea ce privește utilitatea schimbării furnizorului.

Următoarele trei motive sunt menționate fiecare de cel puțin unul din zece respondenți: dificultatea de a compara ofertele diferiților furnizori de energie (15 %); percepția că schimbarea furnizorului este prea complicată sau necesită prea mult timp (13 %) și preocupările legate de întreruperi sau dificultăți tehnice generate de schimbarea furnizorului (10 %).

Acțiunile mai mici (sub 10 %) menționează alte obstacole în calea schimbării, și anume: încheierea unui contract cu refuzul de a plăti o penalitate pentru schimbarea furnizorului (8 %); lipsa de informare cu privire la posibilitatea de a schimba furnizorul (6 %); dificultatea percepută de a găsi informații despre alți furnizori (6 %); incapacitatea de a găsi informații cu privire la modul de schimbare a furnizorului (4 %) sau alte motive (7 %).

Q9b Care sunt principalele motive care v-au împiedicat să schimbați furnizorul de energie în ultimii trei ani?

Puteți da până la trei răspunsuri. [Răspunsuri multiple]



Aproximativ unul din zece respondenți (9 %) declară că nu s-a gândit niciodată la schimbarea furnizorului.

Diferențe de țară

În aproape fiecare stat membru, cea mai mare parte a respondenților care nu au schimbat furnizorii de energie în ultimii trei ani nu au schimbat furnizorul deoarece sunt mulțumiți de fiabilitatea, serviciile și prețul actualului furnizor de energie. Acest motiv este invocat de 74 % dintre respondenții din Cehia, 73 % din cei din Suedia și 71 % din cei din Belgia. În schimb, în Polonia, doar 19% dintre non-comutatorii citează acest motiv, în timp ce 31% spun că nu au schimbat furnizorul deoarece nu cred că există vreo diferență între furnizorii de energie pentru a face schimbarea utilă. Acest din urmă motiv este, de asemenea, motivul cel mai citat în România (selectat cu 50 %). Alte state membre în care acest motiv este invocat de mai mult de patru din zece respondenți sunt Lituania (50 %), Estonia (45 %), Grecia (45 %) și Italia (42 %).

Flash Eurobarometru 566
Comportamentul consumatorilor în tranziția energetică

Q9b Care sunt principalele motive care v-au împiedicat să schimbați furnizorul de energie în ultimii trei ani? Puteți da până la trei răspunsuri multiple]

	Sunteți mulțumit de fiabilitatea, serviciile și prețul actualului furnizor de energie	Nu credeți că există o diferență între furnizorii de energie în ceea ce privește utilitatea schimbării furnizorului	Este dificil să se compare ofertele diferiților furnizori de energie	Crezi că schimbarea este prea complicată sau prea consumatoare de timp	Vă faceți griji cu privire la întreruperile sau dificultățile tehnice cauzate de schimbarea furnizorilor	Nu puteți schimba deoarece sunteți blocat într-un contract și nu sunteți dispus să plătiți o penalizare pentru schimbare	Nu știți că puteți schimba	Considerați că este dificil să găsiți informații despre alți furnizori	Nu puteți găsi informații despre cum să schimbați	Altele (răspuns spontan)
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

Notă: Cu cât este mai mare ponderea respondenților care selectează un răspuns, cu atât celula este mai verde închis. Răspunsul de cel mai puțin selectat pentru fiecare țară este afișat cu caractere de culoare verde închis și alb.

(%) Bază: n=11 547 – Respondenți care nu au schimbat furnizorul în ultimii trei ani (implicați în deciziile energetice din gospodăria lor)

Considerații sociodemografice

Proprietarii de case sunt mai înclinați să creadă că nu există nicio diferență semnificativă între furnizorii de energie pentru a face schimbarea să merite (28% față de 22% dintre chiriași). De asemenea, este mai probabil ca aceștia să perceapă procesul de schimbare a furnizorului ca fiind prea complicat sau consumator de timp (15 % față de 10 % dintre chiriași).

Q9b Care sunt principalele motive care v-au împiedicat să schimbați furnizorul de energie în ultimii trei ani? Puteți da până la trei răspunsuri. [Răspunsuri multiple]

	Sunteți mulțumit de fiabilitatea, serviciile și prețul actualului furnizor de energie	Nu credeți că există vreodată diferență între furnizorii de energie în ceea ce privește utilitatea schimbării furnizorului	Este dificil să se compare ofertele diferiților furnizori de energie	Crezi că schimbarea este prea complicată sau consumatoare de timp	Vă faceți griji cu privire la întreruperile sau dificultățile tehnice cauzate de schimbarea furnizorilor	Nu puteți schimba deoarece sunteți blocat într-un contract și nu sunteți dispus să plătiți o penalizare pentru schimbare	Nu știați că poți schimba	Considerați că este dificil să găsiți informații despre alți furnizori	Nu puteți găsi informații despre cum să schimbați	Altele (răspuns spontan)	Nu te-ai gândit niciodată la schimbare (Răspuns spontan)	Nu știu
UE-27	52	26	15	13	10	8	6	6	4	7	9	1
Statutul locativ												
Închiriere	54	22	13	10	11	8	7	4	4	8	9	2
Deținerea	51	28	16	15	9	8	6	6	4	7	8	1

(%) Bază: n=11 547 – Respondenți care nu au schimbat furnizorul în ultimii trei ani (implicați în deciziile energetice din gospodăria lor)

3.5. Surse de informații pentru deciziile de schimbare a furnizorului

Factorii de decizie din domeniul energiei, indiferent dacă au schimbat furnizorii de energie în ultimii trei ani, au fost întrebați despre principalele lor surse de informații pentru deciziile de schimbare - fie decizii deja luate, fie posibile alegeri viitoare.

Pentru furnizorii de energie recenti, site-urile furnizorilor de energie și site-urile de comparare a prețurilor sunt citate ca o sursă comună de informații de către 34% dintre respondenți. Pentru non-switch-uri, recomandările personale ale prietenilor, familiei sau colegilor apar ca sursă primară de informații (menționate de 46 % comparativ cu 25 % dintre switch-uri), urmate de site-urile de comparare a prețurilor (34 %) și de site-urile furnizorilor de energie (33 %).

Persoanele care nu schimbă furnizorul prezintă, de asemenea, o tendință mai mare de a consulta informații oficiale sau campanii din partea autorităților publice (18 % față de 9 % pentru persoanele care schimbă furnizorul) și recenzii din partea organizațiilor de consumatori (17 % față de 12 % pentru persoanele care schimbă furnizorul).

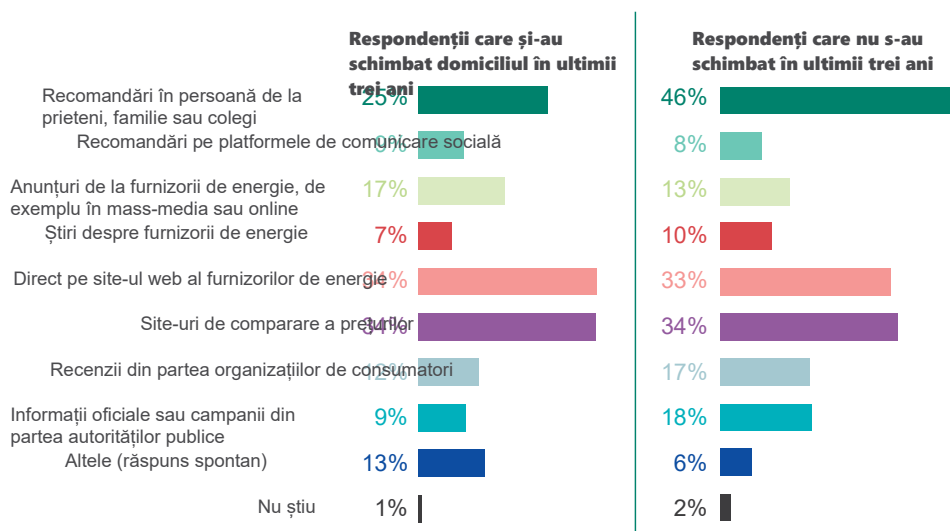
Anunțurile din partea furnizorilor de energie (cum ar fi mass-media sau online) sunt mai influente pentru comutatoarele recente (17 %) în comparație cu non-comutatoare (13 %).

Acoperirea știrilor despre furnizorii de energie este citată de 10% dintre non-comutatoare și 7% dintre switchere.

Recomandările privind platformele de comunicare socială sunt sursa cel mai puțin utilizată pentru ambele grupuri (9 % pentru persoanele care schimbă furnizorul, 8 % pentru persoanele care nu schimbă furnizorul).

Alte surse (menționate în mod spontan) sunt indicate de 13 % dintre întrerupătoare și de 6 % dintre non-întrerupătoare.

Q8 Cum v-ați informat atunci când v-ați ales furnizorii/furnizorii de energie actuali?
Cum v-ați informa dacă ați alege un furnizor de energie?
Puteți da până la trei răspunsuri. [Răspunsuri multiple]



(%) Bază: n=6 703 – Respondenți care au schimbat furnizorul în ultimii trei ani (implicați în deciziile energetice din gospodăria lor) / n=11 547 – Respondenți care nu au schimbat furnizorul în ultimii trei ani (implicați în deciziile energetice din gospodăria lor)

Diferențe de țară

Schimbătorii recenți din 17 din 27 de state membre sunt cei mai susceptibili să indice site-urile web ale furnizorilor de energie sau site-urile de comparare a prețurilor ca sursă primară de informații. Cele mai mari ponderi ale schimbătorilor recenți care selectează site-urile furnizorilor de energie sunt observate în Bulgaria (53 %) și Polonia (49 %), iar cele mai mici în Slovenia (12 %) și Ungaria (14 %). În schimb, site-urile de comparare a prețurilor sunt principalele surse de informații pentru mai mult de jumătate dintre utilizatorii care au schimbat recent furnizorul în Belgia (63 %), Finlanda (55 %), Germania (54 %), Irlanda (53 %) și Austria (52 %). În Croația, pe de altă parte, 10 % dintre respondenți împărtășesc acest punct de vedere.

Recomandările în persoană ale prietenilor, familiei și colegilor reprezintă principala sursă de informații pentru persoanele care au schimbat recent furnizorul în Slovenia (51 %), România (50 %), Grecia (37 %), Slovacia (36 %), Croația (32 %), Letonia (25 %) și Ungaria (24 %). În schimb, 8 % dintre persoanele care și-au schimbat recent furnizorul în Polonia se bazează pe astfel de recomandări personale.

Ponderea comutatoarelor recente care citează anunțurile furnizorilor de energie ca sursă de informații variază între 5 % în Bulgaria și 27 % în Lituania.

Danemarca iese în evidență, 33 % dintre persoanele care și-au schimbat recent furnizorul menționând „alte” ca fiind răspunsul lor cel mai frecvent. În schimb, niciun respondent din Țările de Jos (0 %) nu indică acest lucru.

Trei din zece (30 %) persoane care și-au schimbat recent furnizorul în Țările de Jos raportează că s-au informat cu recenzii din partea organizațiilor de consumatori. În schimb, doar 1 % din acest grup din Letonia are aceeași opinie.

O proporție de respondenți variind de la 3 % (în Letonia, Estonia și Irlanda) la 27 % (în România) menționează că se informează cu informații oficiale sau campanii din partea autorităților publice atunci când își aleg furnizorul de energie.

Toate celelalte surse de informații sunt menționate de mai puțin de 25 % dintre respondenții din toate statele membre.

Flash Eurobarometru 566
Comportamentul consumatorilor în tranziția energetică

Q8a Cum v-ați informat atunci când v-ați ales furnizorii/furnizorii de energie actuali? Puteți da până la trei răspunsuri. [Răspunsuri multiple]									
	Recomandări în persoană de la prieteni, familie sau colegi	Recomandări pe platformele de comunicare socială	Anunțuri de la furnizorii de energie, de exemplu în mass-media sau online	Știri despre furnizorii de energie	Direct pe site-ul web al furnizorilor de energie	Site-uri de comparare a prețurilor	Recenzii din partea organizațiilor de consumatori	Informații oficiale sau campanii din partea autorităților publice	Altele (răspuns spontan)
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

Notă: Cu cât este mai mare ponderea respondenților care selectează un răspuns, cu atât celula este mai verde închis. Răspunsul de cel mai înalt rang pentru fiecare țară este afișat cu caractere de culoare verde închis și alb.

(%) Bază: n=6 703 – Respondenți care au schimbat furnizorul în ultimii trei ani (implicați în deciziile energetice din gospodăria lor)

În toate statele membre, cu excepția a cinci dintre acestea, persoanele care nu fac schimb de informații menționează cel mai frecvent recomandările făcute în persoană de prieteni, familie sau colegi ca sursă potențială preferată. Această preferință atinge cote maxime în Austria, unde 62 % dintre persoanele care nu schimbă furnizorul menționează această sursă de informații. În schimb, aproximativ trei din zece (29 %) non-comutatori din Finlanda împărtășesc această preferință.

Site-urile de comparare a prețurilor apar ca sursă potențială de informații preferată în Belgia (54 %), Suedia (47 %) și Danemarca (44 %) pentru non-comutatorii care iau în considerare o viitoare schimbare.

Site-urile furnizorilor de energie se află în fruntea listei de surse de informații preferate în Finlanda și Estonia, ambele situându-se la 47 %.

Luxemburgul se remarcă prin faptul că 39 % dintre cei care nu schimbă furnizorul indică o preferință pentru informațiile oficiale sau campaniile din partea autorităților publice ca sursă de acces în cazul în care ar alege un furnizor de energie în viitor. Acest lucru contrastează cu Spania (7 %), Finlanda (8 %), Irlanda (8 %) și Estonia (9 %), unde mai puțin de unul din zece non-comutatori împărtășesc această preferință.

Cele mai mari ponderi ale non-comutatorilor care evaluează recenziile organizațiilor de consumatori ca surse de informare se găsesc în Luxemburg (37 %), Slovacia (34 %) și Țările de Jos (34 %). Cea mai mică pondere care raportează acest lucru este, la rândul său, observată în Estonia (4 %).

Toate celelalte surse potențiale de informații sunt menționate de cel mult trei din zece respondenți din toate statele membre.

Flash Eurobarometru 566
Comportamentul consumatorilor în tranziția energetică

Q8b Cum v-ați informa dacă ați alege un furnizor de energie? Puteți da până la trei răspunsuri. [Răspunsuri multiple]

	Recomandări în persoană de la prieteni, familie sau colegi	Recomandări pe platformele de comunicare socială	Anunțuri de la furnizorii de energie, de exemplu în mass-media sau online	Știri despre furnizori i de energie	Direct pe site- ul web al furnizori lor de energie	Site-uri de comparar e a prețurilor	Recenzii din partea organizațiilor or de consumatori	Informații oficiale sau campanii din partea autorităților publice	Altele (răspuns spontan)	Nu știu
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

Notă: Cu cât este mai mare ponderea respondenților care selectează un răspuns, cu atât celula este mai verde închis. Răspunsul de cel mai înalt rang pentru fiecare țară este afișat cu caractere de culoare verde închis și alb.

(%) n=11 547 – Respondenți care nu au schimbat furnizorul în ultimii trei ani (implicați în deciziile energetice din gospodăria lor)

Considerații sociodemografice

Analiza sociodemografică relevă unele diferențe în ceea ce privește comportamentul persoanelor care caută informații, atât în rândul celor care au schimbat recent furnizorul, cât și în rândul celor care nu au schimbat furnizorul.

Printre cei care au schimbat recent furnizorul, bărbații (37%) sunt mai predispuși decât femeile (32%) să consulte site-uri de comparare a prețurilor. Printre non-comutatori, femeile (48%) sunt mai predispuse decât bărbații (44%) să citeze recomandări în persoană de la prieteni, familie sau colegi.

Vârsta influențează, de asemenea, preferințele surselor de informații atât în rândul comutatoarelor, cât și al celor care nu utilizează comutatoarele. Schimbătorii recent cu vârsta de peste 55 de ani (29 %) sunt mai puțin înclinați să utilizeze site-uri de comparare a prețurilor în comparație cu cei cu vârsta cuprinsă între 40 și 54 de ani (37 %) sau între 25 și 39 de ani (40 %). Aceeași diferență se observă în rândul non-

comutatoarelor (31 % din cei peste 55 de non-comutatoare față de 37 % și, respectiv, 38 %). Printre non-comutatori, cei cu vârste cuprinse între 25 și 39 de ani sunt mai predispuși decât grupurile mai în vârstă să menționeze că sunt informați prin recomandări față în față (49% față de 44% dintre grupurile mai în vârstă). Pe de altă parte, non-comutatorii cu vârsta de peste 55 de ani (31 %) sunt mai puțin susceptibili decât cei cu vârsta cuprinsă între 40 și 54 de ani (36 %) să indice utilizarea site-urilor web ale furnizorilor de energie.

În ceea ce privește ocupația, este mai probabil ca persoanele care și-au schimbat recent furnizorul și care sunt angajați (41 %) sau lucrători independenți (34 %) să utilizeze site-uri de comparare a prețurilor decât cele care nu lucrează în prezent (28 %). Același lucru este valabil și în cazul non-comutatorilor (36 % și 37 % față de 31 %).

Q8a Cum v-ați informat atunci când v-ați ales furnizorii/furnizorii de energie actuali? Puteți da până la trei răspunsuri.
[Răspunsuri multiple]

	Recomandări în persoană de la prieteni, familie sau colegi	Recomandări pe platformele de comunicare socială	Anunțuri de la furnizori de energie, de exemplu în mass-media sau online	Știri despre furnizori de energie	Direct pe site-ul web al furnizorilor de energie	Site-uri de comparare a prețurilor	Recenzii din partea organizațiilor de consumatori	Informații oficiale sau campanii din partea autorităților publice	Altele (răspuns spontan)	Nu știu
UE-27	25	9	17	7	34	34	12	9	13	1
Sexul										
Bărbat	23	9	17	6	35	37	11	10	11	1
Femeie	27	9	16	7	34	32	12	9	14	1
Vârsta										
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
Ocupația										
Persoană care desfășoară o activitate independentă	22	6	18	5	38	34	11	8	9	1
Angajați	23	10	15	8	34	41	12	9	11	0
Lucrător manual	22	5	17	4	28	32	9	9	16	2
Nu funcționează	28	9	18	6	34	28	11	10	15	1

(%) Bază: n=6 703 – Respondenți care au schimbat furnizorul în ultimii trei ani (implicați în deciziile energetice din gospodăria lor)

Flash Eurobarometru 566
Comportamentul consumatorilor în tranziția energetică

Q8b Care au fost principalele motive pentru cea mai recentă decizie a dumneavoastră de a schimba furnizorii de energie? Puteți da până la trei răspunsuri. [Răspunsuri multiple]

	Recomandări în persoană de la prieteni, familie sau colegi	Recomandări pe platformele de comunicare socială	Anunțuri de la furnizorii de energie, de exemplu în mass-media sau online	Știri despre furnizorii de energie	Direct pe site-ul web al furnizorilor de energie	Site-uri de comparare a prețurilor	Recenzii din partea organizațiilor de consumatori	Informații oficiale sau campanii din partea autorităților publice
UE-27	46	8	13	10	33	34	17	18
Sexul								
Bărbat	44	8	14	11	34	35	19	18
Femeie	48	8	13	9	32	33	16	17
Vârsta								
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
Ocupația								
Persoană care desfășoară o activitate independentă	44	7	10	8	31	37	18	17
Angajați	46	9	14	10	36	36	19	18
Lucrător manual	51	5	10	12	32	40	15	19
Nu funcționează	45	8	14	10	31	31	16	18

(%) n=11 547 – Respondenți care nu au schimbat furnizorul în ultimii trei ani (implicați în deciziile energetice din gospodăria lor)

Flash Eurobarometru 566
Comportamentul consumatorilor în tranziția energetică

Observații

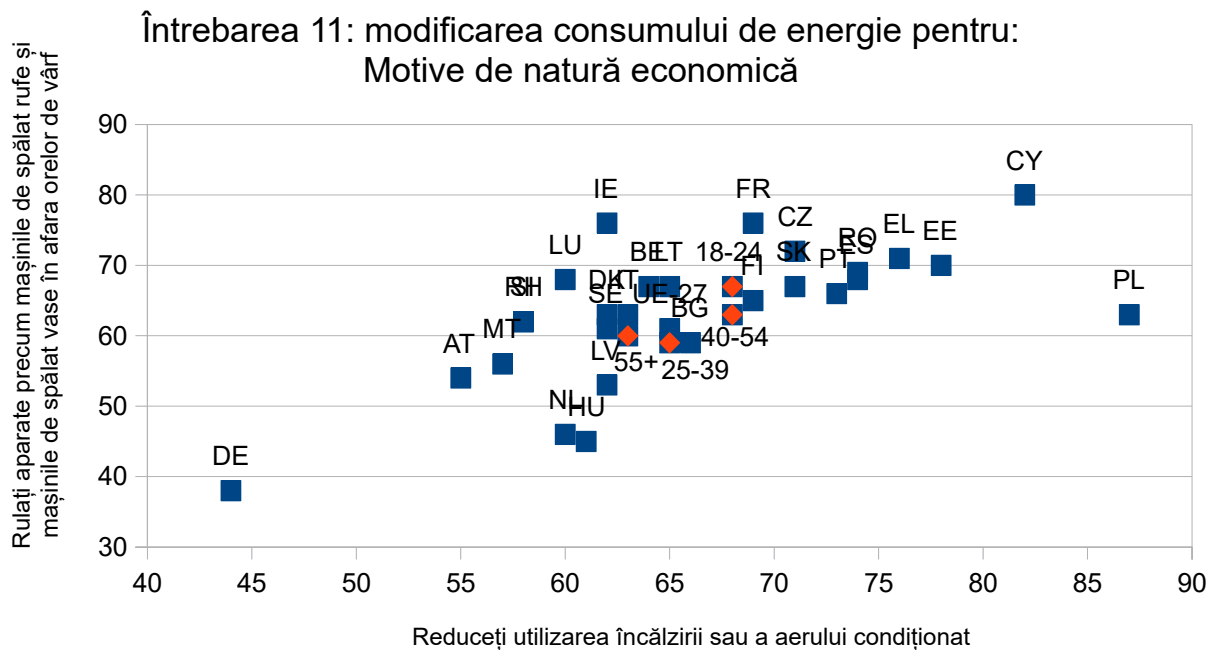
(Pierre Dieumegard)

Există foarte puține date sociodemografice: genul pentru unele întrebări, vârsta pentru altele sau tipul de locuință sau dificultățile de plată a facturilor. Este regretabil faptul că tabelele din raport nu sunt mai complete și mai coerente. Este și mai regretabil faptul că tabelele de date brute în format xlsx nu sunt disponibile.

Întrebarea 11 îi întreabă pe oameni de ce și-ar putea schimba comportamentul pentru a realiza o tranziție energetică mai bună. Marea majoritate a răspuns: „din motive economice, nu din motive ecologice”. (Dar bine făcut germanilor, care par a fi mai motivați moral decât alți europeni să facă o tranziție energetică).

Graficul de mai jos arată disponibilitatea oamenilor de a-și schimba comportamentul privind consumul de energie din motive mai degrabă economice decât ecologice. Diferitele țări sunt reprezentate prin pătrate albastre. Grupele de vârstă sunt marcate cu roșu.

Există mult mai puține diferențe între grupele de vârstă decât între țări.



Fiecare țară trăiește în propria bulă informațională, iar opiniile naționale diferă una de cealaltă. Pentru a dezvolta o politică europeană, informațiile trebuie să circule între țări. **Avem nevoie de un limbaj comun pentru a dezbate împreună viitorul nostru comun. Cea mai bună limbă comună ar fi esperanto.**

Deoarece guvernele tuturor țărilor sunt îndatorate, iată o propunere de încurajare a populațiilor lor să se comporte virtuos: **creșterea impozitelor pe energie, în special pe combustibilii fosili**. Statele vor fi mai puțin îndatorate, iar indivizii își vor schimba comportamentul, deoarece au nevoie de motive economice pentru a se schimba.

Specificații tehnice

În perioada 30 iunie-15 iulie 2025, Ipsos European Public Affairs a efectuat sondajul Eurobarometru Flash 566 la cererea Comisiei Europene, Direcția Generală Energie. Acesta este un sondaj public general coordonat de Direcția Generală Comunicare, unitatea „Opinia publică și implicarea cetățenilor”. Sondajul Eurobarometru Flash 566 acoperă populația cetățenilor UE cu reședința într-unul dintre cele 27 de state membre ale Uniunii Europene și cu vârsta de cel puțin 18 ani.

În sensul prezentului raport, grupul-țintă se limitează la cetățenii UE, cu vârsta de cel puțin 18 ani, implicați în luarea deciziilor cu privire la furnizorii de energie din gospodăriile lor (cu excepția celor care indică faptul că prețul energiei este stabilit deoarece este inclus în chiria lor fără posibilitatea de a opta pentru neparticipare).

Toate interviurile au fost efectuate prin interviu telefonic asistat de calculator

(CATI). În fiecare țară, respondenții au fost apelați atât pe telefoane fixe, cât și pe telefoane mobile. Numerele de telefon eșantionate și contactate au fost generate prin metode Random Digit Dialling (RDD). Modelul eșantionului de bază aplicat în toate țările este un model aleatoriu (probabil). În gospodăriile contactate prin intermediul unui telefon fix, respondentul a fost selectat aleatoriu din rândul tuturor membrilor gospodăriei (cu vârsta de cel puțin 18 ani) în conformitate cu „regula celei mai recente zile de naștere”.

Marje statistice datorate toleranțelor de eșantionare

(la nivelul de încredere de 95 %)

diferite dimensiuni ale eșantionului sunt în rânduri

diverse rezultate observate sunt în coloane

	5 %	10 %	25 %	50 %	75 %	90 %	95 %
n=50	±6,0	±8,3	±12,0	± 13,9	±12,0	±8,3	±6,0
n=100	±4,3	±5,9	±8,5	± 9,8	±8,5	±5,9	±4,3
n=200	± 3,0	±4,2	±6,0	±6,9	±6,0	±4,2	± 3,0
n = 500	±1,9	±2,6	±3,8	±4,4	±3,8	±2,6	±1,9
n=1000	±1,4	±1,9	±2,7	±3,1	±2,7	±1,9	±1,4
n=1500	±1,1	±1,5	±2,2	±2,5	±2,2	±1,5	±1,1
n = 2000	±1,0	±1,3	±1,9	±2,2	±1,9	±1,3	±1,0

Flash Eurobarometru 566
Comportamentul consumatorilor în tranziția energetică

	Date de lucru pe teren	Numărul de interviuri cu cetățeni ai UE cu vârsta de peste 18 ani	Numărul de interviuri cu cetățenii UE, cu vârsta de peste 18 ani, implicați în luarea deciziilor cu privire la furnizorii de energie din gospodăria lor
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

Chestionar

Întrebați-i pe toți

DX1 Pentru fiecare dintre următoarele afirmații, vă rog să-mi spuneți dacă se aplică sau nu.

(CITEȘTE ÎNAINTE; Un singur răspuns pe linie)

DX1_1 **NU ÎNTREBĂ ÎN CY și MT:** Gospodăria dumneavoastră este conectată la rețeaua de gaze naturale

DX1_2 Sunteți implicat în luarea deciziilor cu privire la furnizorii de energie din gospodăria dvs.

(Scara de răspuns)

Da 1

Nr. 2

Întrebați-i pe toți

DX2 Ce tip de prețuri descrie cel mai bine contractul de energie electrică al gospodăriei dumneavoastră?

(CITEȘTE ÎNAINTE; NUMAI UN RĂSPUNS) (NU SE ÎNTREBĂ ÎN CY și MT)

Preț fix pentru întreaga durată a contractului 1

Modificări de preț în anumite momente pe durata contractului (de exemplu, pe lună, 3 luni, 6 luni sau altele) 2

Variații ale prețurilor (orare sau mai mari) pe baza evoluțiilor pieței angro (și anume, prețul spot) 3

Prețul stabilit de autoritățile publice 4

Prețul energiei este stabilit deoarece este inclus în chiria dvs. fără posibilitatea de a renunța 5

Un alt tip de contract (SPONTANEOUS) 6

Nu știu (nu citesc) 98

Întrebați-i pe toți

DX3

Care este situația dumneavoastră locativă actuală? Vă rugăm să alegeți opțiunea care descrie cel mai bine starea dumneavoastră.

(CITEȘTE ÎNAINTE; Un singur răspuns)

Închirierea unei case unifamiliale 1

Închiriere apartament 2

Deținerea unei case unifamiliale 3

Deținerea unui apartament 4

Altele 5

Nu știu (nu citesc) 98

Întrebați-i pe toți

Q1 Cât de mult aveți încredere în următoarele pentru a oferi prețuri corecte și servicii fiabile?

(CITEȘTE ÎNAINTE; Un singur răspuns pe linie)

Q1_1 Piața energiei din [ȚARA TA]

Q1_2 ÎN CAZUL ÎN CARE DX1_1=1: furnizorii dvs. de energie electrică și gaze; ÎN ALTĂ PARTE: Furnizorul dvs. de energie electrică

(Scara de răspuns)

Încrede-te mult 1

Tendința de a avea încredere 2

Tendința de a nu avea încredere 3

Nu te încrede deloc 4

Nu știu (nu citesc) 98

Întrebați-i pe toți

Q2 Cât de mult sunteți de acord sau nu sunteți de acord cu următoarele afirmații despre FI

DX1_1=1: furnizorii dumneavoastră de energie electrică și gaze; ÎN ALTĂ PARTE: furnizorul dvs. de energie electrică?

(CITEȘTE ÎNAINTE; Un singur răspuns pe linie)

(RANDOMISE)

Q2_1 Este ușor să intrați în contact cu furnizorul dvs. de energie atunci când aveți nevoie de asistență sau informații

Q2_2 Facturile dvs. de energie sunt ușor de înțeles

Q2_3 Furnizorul dvs. de energie oferă informații ușor de înțeles despre oferte și promoții

Q2_4 Furnizorul dvs. de energie investește suficient în surse regenerabile de energie

(Scara de răspuns)

Total de acord 1

Tendința de a fi de acord 2

Tendința de a nu fi de acord 3

Nu sunt deloc de acord 4

Nu știu (nu citesc) 98

Întrebați-i pe toți

Q3 Cât de mult sunteți de acord sau nu sunteți de acord cu următoarele afirmații despre FI

DX1_1=1: furnizorii dumneavoastră de energie electrică și gaze; ÎN ALTĂ PARTE: furnizorul dvs. de energie electrică?

(CITEȘTE ÎNAINTE; Un singur răspuns pe linie)

Q3_1 Consumatorii de energie din [ȚARA TA] sunt bine protejați (de exemplu, împotriva practicilor neloiale sau a deconectării)

Flash Eurobarometru 566
Comportamentul consumatorilor în tranziția energetică

Q3_2 În cazul în care considerați că sunteți tratat în mod inechitabil de către furnizorul dumneavoastră de energie, știți la ce autorități naționale puteți apela pentru asistență

Q3_3 Ați avea mai multă încredere într-un furnizor de energie dacă acesta s-ar angaja să respecte un cod de practică certificat oficial privind drepturile consumatorilor

(Scara de răspuns)

Total de acord 1

Tendința de a fi de acord 2

Tendința de a nu fi de acord 3

Nu sunt deloc de acord 4

Nu știu (nu citesc) 98

Întrebați-i pe toți

Q4 Pentru ca piața energiei din [ȚARA TA] să funcționeze mai bine pentru consumatori, care dintre următoarele domenii necesită cel mai mult îmbunătățiri?

Puteți da până la două răspunsuri.

(CITEȘTE ÎNAINTE; MAX 2 RĂSPUNSURI) (EXCLUSIV POSTUL 3 în CY și MT)

(RANDOMISE ITEMS 1-5)

Mai multă claritate și transparență a facturilor la energie 1

O mai bună prevenire a practicilor comerciale neloiale (de exemplu, telemarketing) 2

Trecerea mai ușoară de la un furnizor de energie la altul 3

Un acces mai bun la datele privind energia și la instrumentele digitale pentru monitorizarea și adaptarea consumului dumneavoastră de energie 4

O mai bună protecție a consumatorilor vulnerabili și a celor afectați de sărăcia energetică 5

Altele (SPONTANEOUS) 6

Nu știu (nu citesc) 98

Întrebați-i pe toți

Q5 Cât de des vă urmăriți consumul de energie? În mod specific...

(CITEȘTE ÎNAINTE; Un singur răspuns pe linie)

Q5_1 Consumul dvs. de energie electrică

Q5_2 ÎN CAZUL ÎN CARE DX1_1=1: Consumul dvs. de gaz

(Scara de răspuns)

De mai multe ori pe săptămână 1

Cel puțin o dată pe săptămână 2

Cel puțin o dată pe lună 3

Cel puțin de două ori pe an 4

Cel puțin o dată pe an 5

Mai puțin de o dată pe an 6

Flash Eurobarometru 566
Comportamentul consumatorilor în tranziția energetică

Niciodată 7

Nu știu (nu citesc) 98

Întrebați-i pe toți

Î6 Ce părți din FI DX1_1=1 facturile dumneavoastră la energie electrică și gaze; ÎN ALTĂ PARTE: facturile la energie electrică, dacă există, vi se pare cel mai dificil de înțeles?

Puteți da până la două răspunsuri.

(CITEȘTE ÎNAINTE; MAX 2 RĂSPUNSURI)

Costul pentru fiecare unitate de energie pe care o consumați 1

Impozite și taxe pentru întreținerea infrastructurii energetice 2

Calcularea sumei totale care trebuie plătită 3

Durata contractului, comisioanele de reziliere anticipată și ce se întâmplă atunci când perioada contractului se încheie 4

Niciuna, înțelegeți toate părțile 5

Toate acestea (SPONTANEOUS) 6

Nu citiți factura de energie (SPONTANEOUS) 7

Nu știu (nu citesc) 98

ÎNTREBĂM TOATE, ÎN TOATE ȚĂRILE, CU EXCEPȚIA MT ȘI CY

Q7 Când a fost ultima dată când gospodăria dvs. a schimbat ...?

(CITEȘTE ÎNAINTE; Un singur răspuns pe linie)

Q7_1 Furnizor de energie electrică

Q7_2 ÎN CAZUL ÎN CARE DX1_1=1: Furnizor de gaze naturale

(Scara de răspuns)

Mai puțin de 1 an în urmă 1

Între 1 și 3 ani în urmă 2

Peste 3 până la 5 ani în urmă 3

Peste 5 până la 10 ani în urmă 4

Acum mai bine de 10 ani 5

Niciodată 6

Nu știu (nu citesc) 98

IF Q7_1 sau Q7_2 =1 sau 2 (Furnizor de energie comutat în ultimii trei ani)

Q8a Cum v-ați informat atunci când ați ales furnizorul actual de energie IF DX1_1=1; ÎN ALTĂ PARTE: furnizor de energie?

Puteți da până la trei răspunsuri.

Flash Eurobarometru 566
Comportamentul consumatorilor în tranziția energetică

(CITEȘTE ÎNAINTE; MAX 3 răspunsuri)

Recomandări în persoană de la prieteni, familie sau colegi 1

Recomandări pe platformele de comunicare socială 2

Anunțuri de la furnizorii de energie, de exemplu în mass-media sau online 3

Știri despre furnizorii de energie 4

Direct pe site-ul furnizorilor de energie 5

Site-uri de comparare a prețurilor 6

Recenzii din partea organizațiilor de consumatori 7

Informații oficiale sau campanii din partea autorităților publice 8

Altele (SPONTANEOUS) 9

Nu știu (nu citesc) 98

DACĂ DX1_1=1 și (Q7_1 ȘI Q7_2 > 2)

DACĂ DX1_1<>1 și Q7_1>2 (nu a schimbat furnizorul de energie în ultimii trei ani)

Q8b ÎN CAZUL CY ȘI MT, ÎNTREBĂ: Să presupunem că piața energiei electrice se deschide și puteți alege între mai mulți furnizori de energie electrică. Cum v-ați informa dacă ați alege un furnizor de energie? Puteți da până la trei răspunsuri.

ÎN CAZ DE ALTĂ ȚARĂ, ÎNTREBĂ: Cum v-ați informa dacă ați alege un furnizor de energie? Puteți da până la trei răspunsuri.

(CITEȘTE ÎNAINTE; MAX 3 răspunsuri)

Recomandări în persoană de la prieteni, familie sau colegi 1

Recomandări pe platformele de comunicare socială 2

Anunțuri de la furnizorii de energie, de exemplu în mass-media sau online 3

Știri despre furnizorii de energie 4

Direct pe site-ul furnizorilor de energie 5

Site-uri de comparare a prețurilor 6

Recenzii din partea organizațiilor de consumatori 7

Informații oficiale sau campanii din partea autorităților publice 8

Altele (SPONTANEOUS) 9

Nu știu (nu citesc) 98

IF Q7_1 sau Q7_2 =1 sau 2 (Furnizor de energie comutat în ultimii trei ani)

Q9a Care au fost principalele motive pentru cea mai recentă decizie a dumneavoastră de a schimba furnizorii de energie?

Puteți da până la trei răspunsuri.

(CITEȘTE ÎNAINTE; MAX 3 răspunsuri)

(RANDOMISE ITEMS 1-8)

Flash Eurobarometru 566
Comportamentul consumatorilor în tranziția energetică

Ați găsit o ofertă cu un preț mai bun 1

Te-ai mutat casa 2

V-ați dorit un furnizor de energie mai ecologic 3

Din cauza serviciului slab pentru clienți 4

Ați întâmpinat probleme de facturare 5

Din cauza recomandărilor din partea familiei, prietenilor sau colegilor 6

Ați fost contactat de un alt furnizor de energie 7

Pentru a beneficia de servicii suplimentare oferite de un alt furnizor de energie, cum ar fi izolarea locuinței sau alte măsuri de eficiență energetică 8

Altele (SPONTANEOUS) 9

Nu știu (nu citesc) 98

DACĂ DX1_1=1 și (Q7_1 ȘI Q7_2 > 2)

DACĂ DX1_1<>1 și Q7_1>2 (nu a schimbat furnizorul de energie în ultimii trei ani)

NU SOLICITAȚI ÎN CY ȘI MT

Q9b Care sunt principalele motive care v-au împiedicat să schimbați furnizorul de energie în ultimii trei ani?

Puteți da până la trei răspunsuri.

(CITEȘTE ÎNAINTE; MAX 3 răspunsuri)

(RANDOMISE ITEMS 1-9)

Credeți că este dificil să găsiți informații despre alți furnizori 1

Crezi că schimbarea este prea complicată sau prea consumatoare de timp 2

Vă faceți griji cu privire la întreruperile sau dificultățile tehnice cauzate de schimbarea furnizorilor 3

Nu puteți schimba deoarece sunteți blocat într-un contract și nu sunteți dispus să plătiți o penalizare pentru schimbarea 4

Nu credeți că există vreo diferență între furnizorii de energie în ceea ce privește utilitatea schimbării furnizorului 5

Este dificil să se compare ofertele diferiților furnizori de energie 6

Nu știai că poți schimba 7

Nu puteți găsi informații despre cum să comutați 8

Sunteți mulțumit de fiabilitatea, serviciile și prețul actualului furnizor de energie 9

Altele (SPONTANEOUS) 10

Nu te-ai gândit niciodată la schimbare (SPONTANEOUS) 11

Nu știu (nu citesc) 98

IF Q7_1 sau Q7_2 =1 sau 2 (Furnizor de energie comutat în ultimii trei ani)

Q10a Când ați schimbat cel mai recent furnizorii de energie, care factori, pe lângă preț, au fost cei mai importanți în alegerea dvs.?

Flash Eurobarometru 566
Comportamentul consumatorilor în tranziția energetică

Puteți da până la trei răspunsuri.

(CITEȘTE ÎNAINTE; MAX 3 răspunsuri)

(RANDOMISE ITEMS 1-6)

Reputația furnizorului 1

Calitatea serviciilor 2

Durata contractului 3

Furnizorul de energie este deținut sau administrat local 4

Proprietatea privată sau publică a societății 5

Surse de energie durabile în mixul furnizorului 6

Altele (SPONTANEOUS) 7

Nu știu (nu citesc) 98

DACĂ DX1_1=1 și (Q7_1 ȘI Q7_2 > 2)

DACĂ DX1_1<>1 și Q7_1>2 (nu a schimbat furnizorul de energie în ultimii trei ani)

Q10b ÎN CAZUL CY ȘI MT, ÎNTREBĂ: Dacă ați putea schimba furnizorul de energie, în afară de preț, ce factor ar fi cel mai important în decizia dumneavoastră? Puteți da până la trei răspunsuri. ÎN CAZ DE ALTĂ ȚARĂ, ÎNTREBĂ: Dacă ar fi să schimbați furnizorul de energie, în afară de preț, ce factor ar fi cel mai important în decizia dumneavoastră?

Puteți da până la trei răspunsuri.

(CITEȘTE ÎNAINTE; MAX 3 răspunsuri)

(RANDOMISE ITEMS 1-6)

Reputația furnizorului 1

Calitatea serviciilor 2

Durata contractului 3

Furnizorul de energie este deținut sau administrat local 4

Proprietatea privată sau publică a societății 5

Surse de energie durabile în mixul furnizorului 6

Altele (SPONTANEOUS) 7

Nu știu (nu citesc) 98

Întrebați-i pe toți

Î11 Ce v-ar motiva să vă schimbați comportamentul privind consumul de energie la domiciliu în următoarele moduri?

(CITEȘTE ÎNAINTE; Un singur răspuns pe linie)

Q11_1 Reduceți utilizarea sistemelor de încălzire sau de aer condiționat

Q11_2 Rularea aparatelor precum mașinile de spălat rufe și mașinile de spălat vase în afara orelor de vârf (atunci când cererea de energie electrică este mai mică)

Flash Eurobarometru 566
Comportamentul consumatorilor în tranziția energetică

Q11_3 Utilizați dispozitive inteligente pentru a programa automat utilizarea aparatelor în afara orelor de vârf (atunci când cererea de energie electrică este mai mică)

(Scara de răspuns)

Numai din motive economice 1

În mare parte din motive economice, într-o oarecare măsură din motive de mediu 2

În principal din motive de mediu, într-o oarecare măsură din motive economice 3

Numai din motive de mediu 4

Nu ți-ai schimba comportamentul (SPONTANEOUS) 5

Nu știu (nu citesc) 98

Întrebați-i pe toți

DX4 Care dintre următoarele situații vi se aplică?

(CITEȘTE ÎNAINTE; Un singur răspuns)

Vă puteți permite întotdeauna plata facturilor de energie 1

Vă faceți griji cu privire la posibilitatea de a vă plăti facturile la energie, dar, de obicei, reușiți să faceți acest lucru 2

Uneori nu puteți plăti facturile de energie la timp 3

Deseori nu vă puteți plăti facturile la energie la timp 4

Nu știu / Refuzat (Nu citiți) 98

Anexă de date

Q1_1 Cât de mult aveți încredere în următoarele pentru a oferi prețuri corecte și servicii fiabile?
Piața energiei

	Încredere mare	Tendința de a avea încredere	Tendința de a nu avea încredere	Nu te încrede deloc	Nu știu
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 Eurobarometru 566 - Comportamentul consumatorilor în tranziția energetică

Activități de teren: 30.6-15.7.2025 / (%) Bază: n=18 250 - Respondenții implicați în luarea deciziilor
cu privire la furnizorii de energie din gospodăria lor

Flash Eurobarometru 566
Comportamentul consumatorilor în tranziția energetică

Q1_2 Cât de mult aveți încredere în următoarele pentru a oferi prețuri corecte și servicii fiabile?

Furnizorii dumneavoastră de energie electrică și gaze/furnizorul dumneavoastră de energie electrică

	Încredere mare	Tendința de a avea încredere	Tendința de a nu avea încredere	Nu te încrede deloc	Nu știu
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 Eurobarometru 566 - Comportamentul consumatorilor în tranziția energetică

Activități de teren: 30.6-15.7.2025 / (%) Bază: n=18 250 - Respondenții implicați în luarea deciziilor cu privire la furnizorii de energie din gospodăria lor

Flash Eurobarometru 566
Comportamentul consumatorilor în tranziția energetică

Întrebarea 2_1 Cât de mult sunteți sau nu de acord cu următoarele afirmații despre furnizorii dumneavoastră de energie electrică și gaze/furnizorul dumneavoastră de energie electrică?

Este ușor să intrați în contact cu furnizorul dvs. de energie atunci când aveți nevoie de asistență sau informații

	Sunt întru totul de acord	Tendința de a fi de acord	Tendința de a nu fi de acord	Nu sunt deloc de acord	Nu știu
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 Eurobarometru 566 - Comportamentul consumatorilor în tranziția energetică

Activități de teren: 30.6-15.7.2025 / (%) Bază: n=18 250 - Respondenții implicați în luarea deciziilor cu privire la furnizorii de energie din gospodăria lor

Flash Eurobarometru 566
Comportamentul consumatorilor în tranziția energetică

Întrebarea 2_2 Cât de mult sunteți sau nu de acord cu următoarele afirmații despre furnizorii dumneavoastră de energie electrică și gaze/furnizorul dumneavoastră de energie electrică?

Facturile de energie sunt ușor de înțeles

	Sunt întru totul de acord	Tendința de a fi de acord	Tendința de a nu fi de acord	Nu sunt deloc de acord	Nu știu
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 Eurobarometru 566 - Comportamentul consumatorilor în tranziția energetică

Activități de teren: 30.6-15.7.2025 / (%) Bază: n=18 250 - Respondenții implicați în luarea deciziilor cu privire la furnizorii de energie din gospodăria lor

Flash Eurobarometru 566
Comportamentul consumatorilor în tranziția energetică

Întrebarea 2_3 Cât de mult sunteți sau nu de acord cu următoarele afirmații despre furnizorii dumneavoastră de energie electrică și de gaze/furnizorul dumneavoastră de energie electrică?

Furnizorul dvs. de energie oferă informații ușor de înțeles despre oferte și promoții

	Sunt întru totul de acord	Tendința de a fi de acord	Tendința de a nu fi de acord	Nu sunt deloc de acord	Nu știu
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 Eurobarometru 566 - Comportamentul consumatorilor în tranziția energetică

Activități de teren: 30.6-15.7.2025 / (%) Bază: n=18 250 - Respondenții implicați în luarea deciziilor cu privire la furnizorii de energie din gospodăria lor

Flash Eurobarometru 566
Comportamentul consumatorilor în tranziția energetică

Întrebarea 2_4 Cât de mult sunteți sau nu de acord cu următoarele afirmații despre furnizorii dumneavoastră de energie electrică și de gaze/furnizorul dumneavoastră de energie electrică?

Furnizorul dvs. de energie investește suficient în surse regenerabile de energie

	Sunt întru totul de acord	Tendința de a fi de acord	Tendința de a nu fi de acord	Nu sunt deloc de acord	Nu știu
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 Eurobarometru 566 - Comportamentul consumatorilor în tranziția energetică

Activități de teren: 30.6-15.7.2025 / (%) Bază: n=18 250 - Respondenții implicați în luarea deciziilor cu privire la furnizorii de energie din gospodăria lor

Flash Eurobarometru 566
Comportamentul consumatorilor în tranziția energetică

Întrebarea 3_1 Cât de mult sunteți sau nu de acord cu următoarele afirmații despre furnizorii dumneavoastră de energie electrică și de gaze/furnizorul dumneavoastră de energie electrică?

Consumatorii de energie din [ȚARA TA] sunt bine protejați (de exemplu, împotriva practicilor neloiale sau a deconectării)

	Sunt întru totul de acord	Tendința de a fi de acord	Tendința de a nu fi de acord	Nu sunt deloc de acord	Nu știu
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 Eurobarometru 566 - Comportamentul consumatorilor în tranziția energetică

Activități de teren: 30.6-15.7.2025 / (%) Bază: n=18 250 - Respondenți implicați în luarea deciziilor cu privire la furnizorii de energie din gospodăria lor)

Flash Eurobarometru 566
Comportamentul consumatorilor în tranziția energetică

Întrebarea 3_2 Cât de mult sunteți sau nu de acord cu următoarele afirmații despre furnizorii dumneavoastră de energie electrică și de gaze/furnizorul dumneavoastră de energie electrică?

În cazul în care considerați că furnizorul dumneavoastră de energie vă tratează în mod inechitabil, știți la ce autorități naționale puteți apela pentru asistență

	Sunt întru totul de acord	Tendința de a fi de acord	Tendința de a nu fi de acord	Nu sunt deloc de acord	Nu știu
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 Eurobarometru 566 - Comportamentul consumatorilor în tranziția energetică

Activități de teren: 30.6-15.7.2025 / (%) Bază: n=18 250 - Respondenții implicați în luarea deciziilor cu privire la furnizorii de energie din gospodăria lor

Flash Eurobarometru 566
Comportamentul consumatorilor în tranziția energetică

Î3_3 Cât de mult sunteți sau nu de acord cu următoarele afirmații despre furnizorii dumneavoastră de energie electrică și gaze/furnizorul dumneavoastră de energie electrică?

Ați avea mai multă încredere într-un furnizor de energie dacă acesta s-ar angaja să respecte un cod de practică certificat oficial privind drepturile consumatorilor

	Sunt întru totul de acord	Tendința de a fi de acord	Tendința de a nu fi de acord	Nu sunt deloc de acord	Nu știu
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 Eurobarometru 566 - Comportamentul consumatorilor în tranziția energetică

Activități de teren: 30.6-15.7.2025 / (%) Bază: n=18 250 - Respondenții implicați în luarea deciziilor cu privire la furnizorii de energie din gospodăria lor

Flash Eurobarometru 566
Comportamentul consumatorilor în tranziția energetică

Q4 Pentru ca piața energiei din [ȚARA TA] să funcționeze mai bine pentru consumatori, care dintre următoarele domenii necesită cel mai mult îmbunătățiri? Puteți da până la două răspunsuri. [Răspunsuri multiple]

	O mai bună protecție a consumatorilor vulnerabili și a celor afectați de sărăcia energetică	Mai multă claritate și transparență a facturilor la energie	O mai bună prevenire a practicilor comerciale neloiale (de exemplu, telemarketingul)	Un acces mai bun la datele privind energia și la instrumentele digitale pentru monitorizarea și adaptarea consumului dumneavoastră de energie	Facilitarea trecerii de la un furnizor de energie la altul	Altele (spontane)	Nu știu
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 Eurobarometru 566 - Comportamentul consumatorilor în tranziția energetică

Activități de teren: 30.6-15.7.2025 / (%) Bază: n=18 250 - Respondenții implicați în luarea deciziilor cu privire la furnizorii de energie din gospodăria lor

Flash Eurobarometru 566
Comportamentul consumatorilor în tranziția energetică

Q5_1 Cât de des vă urmăriți consumul de energie? Mai exact... consumul de energie electrică

	De mai multe ori pe săptămână	Cel puțin o dată pe săptămână	Cel puțin o dată pe lună	Cel puțin de două ori pe an	Cel puțin o dată pe an	Mai puțin de o dată pe an	Niciodată	Nu știu
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 Eurobarometru 566 - Comportamentul consumatorilor în tranziția energetică

Activități de teren: 30.6-15.7.2025 / (%) Bază: n=18 250 - Respondenții implicați în luarea deciziilor cu privire la furnizorii de energie din gospodăria lor

Flash Eurobarometru 566
Comportamentul consumatorilor în tranziția energetică

Q5_2 Cât de des vă urmăriți consumul de energie? Mai exact... consumul tău de gaz.

	De mai multe ori pe săptămână	Cel puțin o dată pe săptămână	Cel puțin o dată pe lună	Cel puțin de două ori pe an	Cel puțin o dată pe an	Mai puțin de o dată pe an	Niciodată	Nu știu
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 Eurobarometru 566 - Comportamentul consumatorilor în tranziția energetică

Activități de teren: 30.6-15.7.2025 / (%) Bază: n=7 720 – Respondenți racordați la rețeaua de gaze naturale (și implicați în deciziile energetice din gospodăria lor)

Notă: întrebare care nu a fost adresată în CY/MT

Flash Eurobarometru 566
Comportamentul consumatorilor în tranziția energetică

Î6 Ce părți din facturile de energie electrică și de gaz/facturile de energie electrică, dacă există, vi se par cel mai greu de înțeles? Puteți da până la două răspunsuri. [Răspunsuri multiple]

	Costul pentru fiecare unitate de energie pe care o consumați	Impozite și taxe pentru întreținerea infrastructurii energetice	Calcularea sumei totale care trebuie plătită	Comisioanele de reziliere anticipată pe durata contractului și ce se întâmplă atunci când se încheie perioada contractuală	Niciuna, înțelegi toate părțile	Toate acestea (spontane)	Nu citiți factura de energie (spontan)	Nu știu
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 Eurobarometru 566 - Comportamentul consumatorilor în tranziția energetică

Activități de teren: 30.6-15.7.2025 / (%) Bază: n=18 250 - Respondenții implicați în luarea deciziilor cu privire la furnizorii de energie din gospodăria lor

Flash Eurobarometru 566
Comportamentul consumatorilor în tranziția energetică

Q7_1 Când a fost ultima dată când gospodăria dvs. a schimbat ...? Furnizor de energie electrică

	Mai puțin de 1 an în urmă	Între 1 și 3 ani în urmă	Peste 3 până la 5 ani în urmă	Cu peste 5-10 ani în urmă	Cu mai mult de 10 ani în urmă	Niciodată	Nu știu
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 Eurobarometru 566 - Comportamentul consumatorilor în tranziția energetică

Activități de teren: 30.6-15.7.2025 / (%) Bază: n=18 250 - Respondenții implicați în luarea deciziilor cu privire la furnizorii de energie din gospodăria lor

Notă: întrebare care nu a fost adresată în CY/MT (deoarece schimbarea nu este posibilă)

Flash Eurobarometru 566
Comportamentul consumatorilor în tranziția energetică

Q7_2 Când a fost ultima dată când gospodăria dvs. a schimbat ...? Furnizor de gaze naturale

	Mai puțin de 1 an în urmă	Între 1 și 3 ani în urmă	Peste 3 până la 5 ani în urmă	Cu peste 5-10 ani în urmă	Cu mai mult de 10 ani în urmă	Niciodată	Nu știu
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 Eurobarometru 566 - Comportamentul consumatorilor în tranziția energetică

Activități de teren: 30.6-15.7.2025 / (%) Bază: n=7 720 – Respondenți racordați la rețeaua de gaze naturale (și implicați în deciziile energetice din gospodăria lor)

Notă: întrebare care nu a fost adresată în CY/MT

Flash Eurobarometru 566
Comportamentul consumatorilor în tranziția energetică

Q8a Cum v-ați informat atunci când v-ați ales furnizorii/furnizorii de energie actuali? Puteți da până la trei răspunsuri.
[Răspunsuri multiple]

	Recomandări în persoană de la prieteni, familie sau colegi	Recomandări pe platformele de comunicare socială	Anunțuri de la furnizorii de energie, de exemplu în mass-media sau online	Știri despre furnizori de energie	Direct pe site-ul web al furnizorilor de energie	Site-uri de comparație a prețurilor	Recenzii din partea organizațiilor de consumatori	Informații oficiale sau campanii din partea autorităților publice	Altele (spontane)	Nu știu
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 Eurobarometru 566 - Comportamentul consumatorilor în tranziția energetică

Activități de teren: 30.6-15.7.2025 / (%) Bază: n=6 703 – Respondenți care au schimbat furnizorul în ultimii trei ani (implicați în deciziile energetice din gospodăria lor)

Notă: întrebare care nu a fost adresată în CY/MT

Flash Eurobarometru 566
Comportamentul consumatorilor în tranziția energetică

Q8b Cum v-ați informa dacă ați alege un furnizor de energie? Puteți da până la trei răspunsuri. [Răspunsuri multiple]

	Recomandări în persoană de la prieteni, familie sau colegi	Recomandări pe platformele de comunicare socială	Anunțuri de la furnizorii de energie, de exemplu în mass-media sau online	Știri despre furnizori de energie	Direct pe site-ul web al furnizorilor de energie	Site-uri de comparație a prețurilor	Recenzii din partea organizațiilor de consumatori	Informații oficiale sau campanii din partea autorităților publice	Altele (spontane)	Nu știu
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 Eurobarometru 566 - Comportamentul consumatorilor în tranziția energetică

Activități de teren: 30.6-15.7.2025 / (%) Bază: n=11 547 – Respondenți care nu au schimbat furnizorul în ultimii trei ani (implicați în deciziile energetice din gospodăria lor)

Flash Eurobarometru 566
Comportamentul consumatorilor în tranziția energetică

Q9a Care au fost principalele motive pentru cea mai recentă decizie a dumneavoastră de a schimba furnizorii de energie? Puteți da până la trei răspunsuri. [Răspunsuri multiple]

	Ai găsit o ofertă cu un preț mai bun	Te-ai mutat acasă	Din cauza recoman- dărilor din partea familiei, prietenilor sau colegilor	V-ați dorit un furnizor de energie mai ecologic	Ați întâmpinat probleme de facturare	Din cauza serviciilor proaste pentru clienți	Ați fost contactat de un alt furnizor de energie	Pentru a beneficia de servicii suplimentare oferite de un alt furnizor de energie, cum ar fi izolarea locuinței sau alte măsuri de eficiență energetică	Altele (spontan e)	Nu știu
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 Eurobarometru 566 - Comportamentul consumatorilor în tranziția energetică

Activități de teren: 30.6-15.7.2025 / (%) Bază: n=6 703 – Respondenți care au schimbat furnizorul în ultimii trei ani (implicați în deciziile energetice din gospodăria lor)

Notă: întrebare care nu a fost adresată în CY/MT

Flash Eurobarometru 566
Comportamentul consumatorilor în tranziția energetică

Q9b Care sunt principalele motive care v-au împiedicat să schimbați furnizorul de energie în ultimii trei ani? Puteți da până la trei răspunsuri. [Răspunsuri multiple]

	Ai găsit o ofertă cu un preț mai bun	Te-ai mutat acasă	Din cauza recoman dărilor din partea familiei, prietenil or sau colegilor	V-ați dorit un furnizor de energie mai ecologic	Ați întâmpinat probleme de facturare	Din cauza serviciilor proaste pentru clienți	Ați fost contact at de un alt furnizor de energie	Pentru a beneficia de servicii suplimentare oferite de un alt furnizor de energie, cum ar fi izolarea locuinței sau alte măsuri de eficiență energetică	Altele (spontan e)	Nu știu
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 Eurobarometru 566 - Comportamentul consumatorilor în tranziția energetică

Activități de teren: 30.6-15.7.2025 / (%) Bază: n=11 547 – Respondenți care nu au schimbat furnizorul în ultimii trei ani (implicați în deciziile energetice din gospodăria lor)

Notă: întrebare care nu a fost adresată în CY/MT

Flash Eurobarometru 566
Comportamentul consumatorilor în tranziția energetică

Q10a Când ați schimbat cel mai recent furnizorii de energie, care factori, pe lângă preț, au fost cei mai importanți în alegerea dvs.? Puteți da până la trei răspunsuri. [Răspunsuri multiple]

	Calitatea serviciilor	Reputația furnizorului	Surse de energie durabile în mixul furnizorului	Durata contractului	Furnizorul de energie este deținut sau administrat	Proprietatea privată sau publică a societății	Altele (spontane)	Nu știu
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 Eurobarometru 566 - Comportamentul consumatorilor în tranziția energetică

Activități de teren: 30.6-15.7.2025 / (%) Bază: n=6 703 – Respondenți care au schimbat furnizorul în ultimii trei ani (implicați în deciziile energetice din gospodăria lor)

Notă: întrebare care nu a fost adresată în CY/MT

Flash Eurobarometru 566
Comportamentul consumatorilor în tranziția energetică

Q10b Dacă ar fi să schimbați furnizorul de energie, în afară de preț, ce factor ar fi cel mai important în decizia dvs.? Puteți da până la trei răspunsuri. [Răspunsuri multiple]

	Calitatea serviciilor	Reputația furnizorului	Surse de energie durabile în mixul furnizorului	Durata contractului	Furnizorul de energie este deținut sau administrat	Proprietatea privată sau publică a societății	Altele (spontane)	Nu știu
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 Eurobarometru 566 - Comportamentul consumatorilor în tranziția energetică

Activități de teren: 30.6-15.7.2025 / (%) Bază: n=11 547 – Respondenți care nu au schimbat furnizorul în ultimii trei ani (implicați în deciziile energetice din gospodăria lor)

Flash Eurobarometru 566
Comportamentul consumatorilor în tranziția energetică

Q11_1 Ce v-ar motiva să vă schimbați comportamentul privind consumul de energie la domiciliu în următoarele moduri?

Reduceți utilizarea încălzirii sau a aerului condiționat

	Numai din motive economice	În mare parte din motive economice, într-o oarecare măsură din motive de mediu	În mare parte din motive de mediu, într-o oarecare măsură din motive economice	Numai din motive de mediu	Nu vă veți schimba comportamentul (spontan)	Nu știu
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 Eurobarometru 566 - Comportamentul consumatorilor în tranziția energetică

Activități de teren: 30.6-15.7.2025 / (%) Bază: n=18 250 - Respondenții implicați în luarea deciziilor cu privire la furnizorii de energie din gospodăria lor

Flash Eurobarometru 566
Comportamentul consumatorilor în tranziția energetică

Q11_2 Ce v-ar motiva să vă schimbați comportamentul privind consumul de energie la domiciliu în următoarele moduri? Rulați aparate precum mașinile de spălat rufe și mașinile de spălat vase în afara orelor de vârf (atunci când cererea de energie electrică este mai mică)

	Numai din motive economice	În mare parte din motive economice, într-o oarecare măsură din motive de mediu	În mare parte din motive de mediu, într-o oarecare măsură din motive economice	Numai din motive de mediu	Nu vă veți schimba comportamentul (spontan)	Nu știu
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 Eurobarometru 566 - Comportamentul consumatorilor în tranziția energetică

Activități de teren: 30.6-15.7.2025 / (%) Bază: n=18 250 - Respondenții implicați în luarea deciziilor cu privire la furnizorii de energie din gospodăria lor

Flash Eurobarometru 566
Comportamentul consumatorilor în tranziția energetică

Q11_3 Ce v-ar motiva să vă schimbați comportamentul privind consumul de energie la domiciliu în următoarele moduri? Utilizați dispozitive inteligente pentru a programa automat utilizarea aparatelor în afara orelor de vârf (atunci când cererea de energie electrică este mai mică)

	Numai din motive economice	În mare parte din motive economice, într-o oarecare măsură din motive de mediu	În mare parte din motive de mediu, într-o oarecare măsură din motive economice	Numai din motive de mediu	Nu vă veți schimba comportamentul (spontan)	Nu știu
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 Eurobarometru 566 - Comportamentul consumatorilor în tranziția energetică

Activități de teren: 30.6-15.7.2025 / (%) Bază: n=18 250 - Respondenții implicați în luarea deciziilor cu privire la furnizorii de energie din gospodăria lor