

## Nízká energetická gramotnost české populace brání většímu rozhybání trhu s energiemi

Praha, 22. února 2018

**Jen 15 % Čechů si umí porovnat cenu energií, které odebírá, a pouze necelá třetina lidí vnímá proces změny dodavatele energií jako příležitost pro finanční úsporu. Nízká energetická gramotnost limituje i schopnost snižovat náklady – např. prostřednictvím snižování spotřeby energie či nákupem úsporných spotřebičů. Vyplývá to ze studie Energetická gramotnost populace ČR, kterou zpracovala agentura STEM/MARK za podpory Ministerstva průmyslu a obchodu.**

### Změnou dodavatele energií či různými změnami ve spotřebě by Češi mohli ročně ušetřit miliardy, ale...

Mnoho Čechů změnu dodavatele energií neřeší, a to přesto, že tak mohou někteří přicházet až o tisíce korun ročně. Důvodem může být nízká energetická gramotnost a z ní plynoucí nedůvěra v možnost úspory při přechodu k jinému dodavateli.

„Z našeho průzkumu vyplynulo, že energetická gramotnost Čechů je velmi nízká, a to na úrovni 35 %. O něco gramotnější jsou lidé z venkova než městské obyvatelstvo a úplně nejnižší gramotnost najdeme u obyvatel sídlišť, kde žije čtvrtina Čechů. Je to dáno vlastnickou strukturou, **lidé na sídlišťích byty, které obývají, často nevlastní a pokud ano, pak o provozních záležitostech tak jako tak často rozhodují kolektivně**, což je **nemotivuje si o problematice dodávek energií zjišťovat více informací.**“ vysvětluje Jan Tuček z agentury STEM/MARK.



Všichni respondenti, n=1407 [odpovědi Ano, údaje v %]  
Zdroj: STEM/MARK, výzkum Energetická gramotnost populace ČR

Velkou neznámou představuje pro Čechy hlavně skladba ceny za odebranou energii. Podle průzkumu energetické gramotnosti si 2/3 lidí nezjišťovaly výhodnost a ceny jednotlivých druhů energie pro jejich konkrétní podmínky. Třetina lidí pak dokonce neví ani to, že svou cenu energie může ovlivnit. To mohou být jedny z hlavních důvodů, proč se někteří

spotřebitelé do změny dodavatele příliš nehrnou. Přitom cca 70 % celkové platby za plyn je tvořeno obchodní částí ceny, kterou lze změnou dodavatele výrazně ovlivnit a tím ušetřit. Stačilo by si jen nezávazně nechat srovnat na některém z online kalkulačů, zda u stávajícího dodavatele zbytečně nepřepláčí – např. tzb-info.cz, který doporučuje přímo Energetický regulační úřad.

Podle průzkumu energetické gramotnosti více než polovina lidí neví, jaký má tarif pro odběr energie. „Přesto, že většina lidí uvádí, že se nad možnými úsporami zamýšlí a že zná své náklady za spotřebu energie, zdá se, že některá fakta jsou vykládána nesprávně. Dobrým příkladem může být převažující názor, že mám-li přeplatek, znamená to, že jsem buď uspořil, nebo mám „dobrou“ smlouvu.“, uvádí dále Tuček.



Všichni respondenti, n=1407 [odpovědi Ano, údaje v %]  
Zdroj: STEM/MARK, výzkum Energetická gramotnost populace ČR

## Procesu změny dodavatele se zbytečně bojíme – představy jsou horší než skutečnost

Samotná změna dodavatele není administrativně náročná, probíhá pouze na papíře bez nutnosti měnit plynoměr nebo elektroměr. Podle **studie STEM/MARK – Energetická gramotnost** dvě třetiny spotřebitelů ale o této možnosti vůbec nevědí a představují si změnu zbytečně složitě. K tomu, aby člověk nemusel jednat s dosavadním dodavatelem, stačí dát plnou moc tomu nově vybranému, který celý převod zařídí za zákazníka.

## Porozumění procesu změny



Všichni respondenti, n=1407 [odpovědi Ano, údaje v %]  
Zdroj: STEM/MARK, výzkum Energetická gramotnost populace ČR

## Neznáme klíčové podmínky smluv

Od změny dodavatele zákazníci odrazuje také nízká orientace v tom, jaká ustanovení obsahuje jejich dosavadní smlouva. Polovina lidí neví, zda má ke smlouvě dodatek, více než 3/5 spotřebitelů neví, kdy mají smlouvu vypovědět, aby nebyla automaticky prodloužena, a dokonce 4/5 zákazníků neznají lhůtu pro odstoupení od smlouvy.

## Porozumění podmínkám



Všichni respondenti, n=1407 [odpovědi Ano, údaje v %]  
Zdroj: STEM/MARK, výzkum Energetická gramotnost populace ČR

Uvádění informací o podmínkách smlouvy na každém vyúčtování je pro společnosti, které dodávají energie, pouze dobrovolné. Nicméně už teď můžeme mezi dodavateli najít takové, kteří chtějí přispět k transparentnosti. „Některé společnosti své zákazníky informují, zda je smlouva uzavřena na dobu určitou či neurčitou, na každém vyúčtování. V případě, že je smlouva uzavřena na dobu určitou, uvádějí konkrétní datum ukončení smlouvy, nebo údaj o termínu, kdy dojde k jejímu automatickému prodloužení. U smluv na dobu neurčitou uvádějí výpovědní lhůtu a pro případ podání výpovědi počátek běhu výpovědní lhůty.“  
doplňuje Jan Tuček ze STEM/MARKU.

Nízkou energetickou gramotnost dokládá i špatná orientace ve fakturách za energie. Podle průzkumu STEM/MARK, se v nich nevyzná až 9 z 10 lidí, kteří pak na propočítání úspor raději rezignují. Na vině nejsou jen samotní dodavatelé energií, kteří faktury vystavují, ale také pravidla, která přesně stanovují, jak má faktura za energie vypadat. Tady se otevírá prostor pro odbornou diskuzi, zda není na čase regulaci v tomto bodě omezit, aby faktury mohly být jednodušší a pro zákazníky srozumitelnější.

### **Etický kodex dodavatelů zůstává veřejnosti utajený**

Na jedné straně je regulace příliš, na druhé straně zase chybí. K Etickému kodexu obchodníka s elektřinou nebo plynem se dodavatelé energií totiž hlásí pouze na dobrovolné bázi. Zakotvení alespoň některých bodů Etického kodexu do zákona se zatím nepodařilo prosadit a na trhu, kde probíhá boj o každého zákazníka, se tak otevírá prostor pro nekalé jednání. Přitom právě dodržování zásad Etického kodexu by pro zákazníky mohlo být důležitým vodítkem, kterého dodavatele si vybrat. O jeho existenci ale ví zatím pouze desetina lidí, i to by se mohlo jeho větším komunikováním směrem k veřejnosti změnit.

*V rámci studie **Energetická gramotnost populace ČR** agentury STEM/MARK, kterou podpořilo **Ministerstvo průmyslu a obchodu**, proběhlo **6 hloubkových rozhovorů s experty** ze strany regulátora, dodavatelů, ANDE, MPO apod. a byl proveden kvantitativní průzkum mezi českou veřejností. Průzkumu se zúčastnilo více než **1 400 respondentů** ve věku od 25 do 69 let, jednalo se o ty, kteří se podílejí na rozhodování o výběru dodavatele energií. Výzkum byl uskutečněn prostřednictvím kombinace online a telefonického dotazování.*

*Sběr dat proběhl koncem roku 2017 a začátkem roku 2018.*

*Kontakt: Jan Tuček – [tucek@stemmark.cz](mailto:tucek@stemmark.cz), 724 433 888*

---