



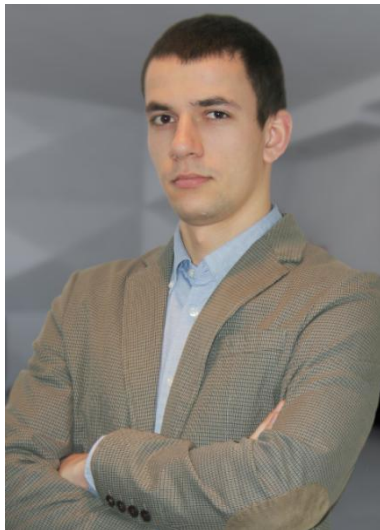
energia elektryczna w Polsce

Raport: Co wiemy o możliwości zmiany sprzedawcy energii elektrycznej?

partner merytoryczny



Szanowni Państwo,



mam przyjemność zaprezentować raport *Co wiemy o możliwości zmiany sprzedawcy energii elektrycznej?* Jest to pierwszy z cyklu raportów dotyczących rynku energii elektrycznej, zainicjowanego przez OptimalEnergy.pl. Chcemy poznać poziom wiedzy i przekonania Polaków w kwestiach związanych z energią elektryczną.

W pierwszej kolejności zdecydowaliśmy się zająć tematem, który nas najbardziej dotyczy, czyli kwestii zmiany sprzedawcy energii elektrycznej. To zagadnienie jest niezwykle istotne w perspektywie planowanego uwolnienia cen prądu dla gospodarstw domowych w 2013 roku.

Dziękuję wszystkim zaangażowanym w przygotowanie tego raportu, a w szczególności całemu zespołowi agencji badawczej SW Research, która zadbała o metodologię i przeprowadzenie procesu badawczego.

Łukasz Czekafa
Project Manager
OptimalEnergy.pl

Metodologia



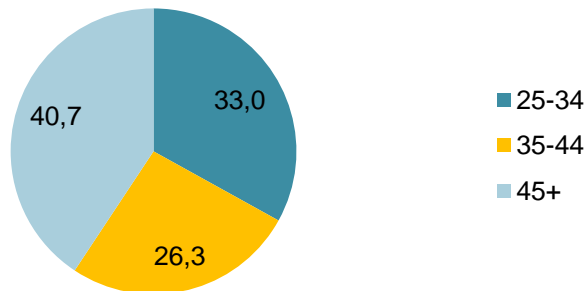
Badanie zrealizowaliśmy w dniach 17-22 listopada 2012 roku, metodą internetowych zestandaryzowanych wywiadów kwestionariuszowych (CAWI) na próbie 581 mieszkańców Polski powyżej 25 roku życia. Większość pytań skierowanych było do osób, które są odpowiedzialne za wybór sprzedawcy energii. Badanie jest reprezentatywne dla grupy Polaków w wieku 25-68 lat.

Kwestionariusz wywiadu składał się z 25 pytań badawczych i został opracowany przy konsultacji z OptimalEnergy.pl. Za losowy dobór respondentów odpowiadał nasz internetowy panel badawczy.

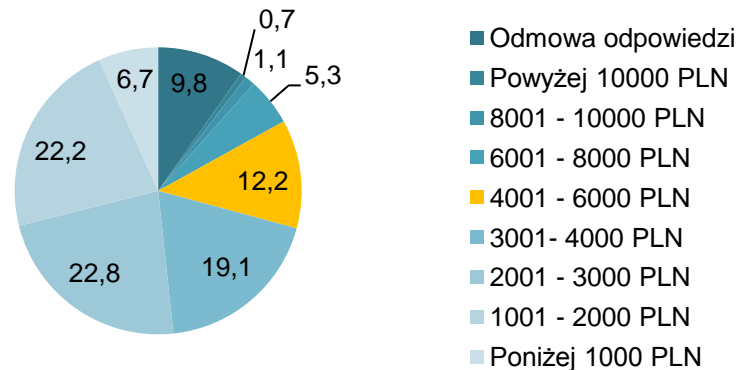
Wybór tej metody badawczej dał nam możliwość dotarcia do bardzo zróżnicowanej grupy respondentów, co pozytywnie przełożyło się na jakość otrzymanych wyników.

Piotr Zimolzak
Chief Analysis Officer
SW Research

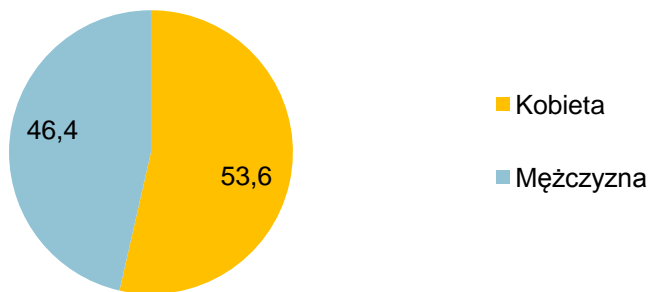
Kategoria wiekowa



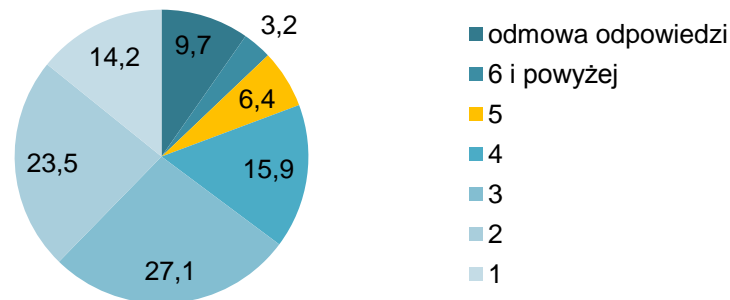
Dochody netto gospodarstwa domowego



Płeć



Liczba osób w gospodarstwie domowym



dostawca/sprzedawca energii elektrycznej - Pojęcie „dostawca energii” funkcjonuje w języku potocznym od dawna. Utało się, że jest to podmiot, dzięki któremu odbiorcy „mają prąd”. Sytuacja skomplikowała się, gdy rynek energii został uwolniony. Obecnie odbiorcy końcowi kupują prąd od dowolnego podmiotu, który sami mogą wybrać, natomiast fizycznie dostarcza go zawsze właściciel infrastruktury na danym terenie czyli lokalny operator systemu dystrybucyjnego (OSD). Sprawę dodatkowo komplikuje fakt, że często pod tą samą marką występują zarówno operator, jak i sprzedawca. Jednak to właśnie od sprzedawcy zależy ile zapłacimy za zużyty prąd.

Na potrzeby tego badania przyjęliśmy, że sprzedawca (nazwa ustawowa) to podmiot, który kupuje energię na towarowej giełdzie energii i sprzedaje ją odbiorcy końcowemu. Terminy sprzedawca i dostawca używamy zamiennie.

operator systemu dystrybucyjnego (OSD) - Podmiot, który zarządza lokalną infrastrukturą energetyczną. Za jego pośrednictwem płynie prąd do odbiorców końcowych. Najprościej mówiąc – jest właścicielem „kabli”. Nie można zmienić umowy z operatorem.

zmiana sprzedawcy energii elektrycznej - Od 2007 roku w Polsce obowiązuje zasada TPA Third Party Access, która pozwala odbiorcy na zakup energii elektrycznej od dowolnie wybranego sprzedawcy. Jest to podobne do zmiany operatora telefonii komórkowej.

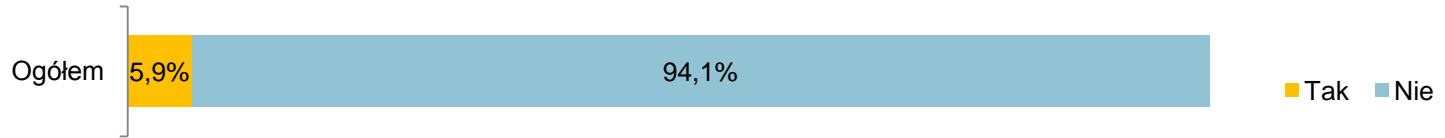
Obecnie w Polsce wciąż większość odbiorców końcowych nie zmieniła sprzedawcy.

- cechy rynku energii elektrycznej w Polsce:**
1. Zmiana sprzedawcy energii jest bezpłatna
 2. Ceny na rynku energii uwalniane były stopniowo:
 - Początkowo dla odbiorców z „dużych” grup taryfowych A, B
 - Następnie odbiorcy biznesowi z taryf C2x oraz C1x
 - W 2013 roku planowane jest uwolnienie cen energii dla odbiorców indywidualnych z grupy taryfowej G

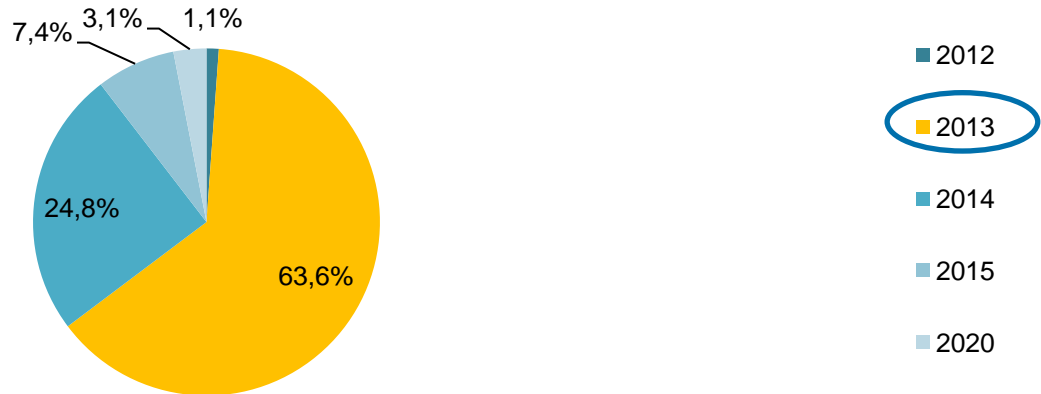
część I:
wiedza o możliwości zmiany sprzedawcy energii elektrycznej

cześć I: wiedza o możliwości zmiany sprzedawcy energii

Czy wie Pan(i) kiedy ceny energii elektrycznej w Polsce dla taryfy G (gospodarstwa domowe) zostaną uwolnione?

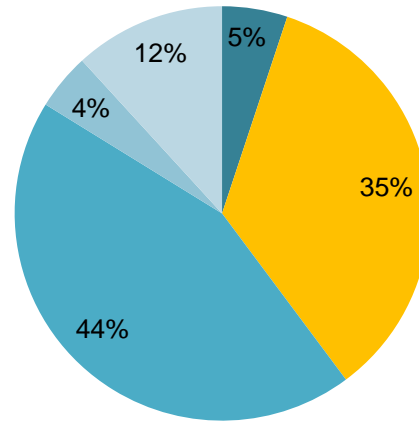


Jeśli tak to w którym roku?



2013 rok – zaznaczona odpowiedź jest planowanym terminem wprowadzenia ustawy. Jednak nie ma pewności, że tak się stanie. Bazując na najlepszej wiedzy na moment przeprowadzenia badania przyjęto 2013 rok jako rok uwolnienia cen energii dla odbiorcy końcowego.

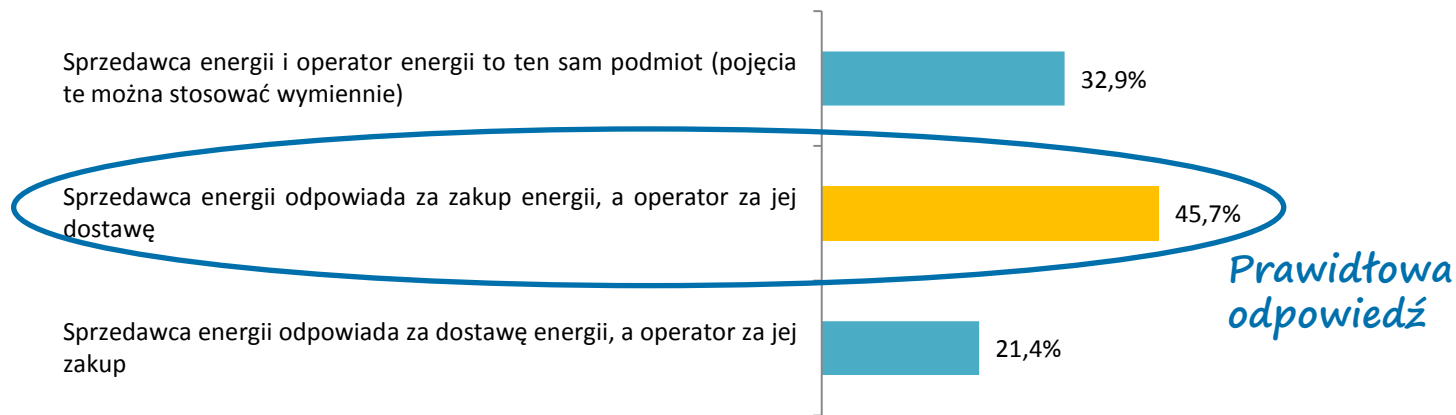
Jak się Panu(i) wydaje, czy w Polsce można zmienić sprzedawcę energii elektrycznej?



- Tak i już z tego skorzystałem(a)m
- Tak i planuję z tego skorzystać
- Tak, ale nie planuję z tego skorzystać
- Nie można
- Nie wiem

5% osób zadeklarowało, że już korzystało z możliwości zmiany sprzedawcy energii. To nieco więcej niż podaje Urząd Regulacji Energetyki (takich osób powinno być mniej niż 1%). Oprócz błędu statystycznego, różnice mogą wynikać również z faktu, że część respondentów za zmianę sprzedawcy mogła uznać wykupienie marki Vattenfall przez Tauron GZE oraz STOEN przez RWE.

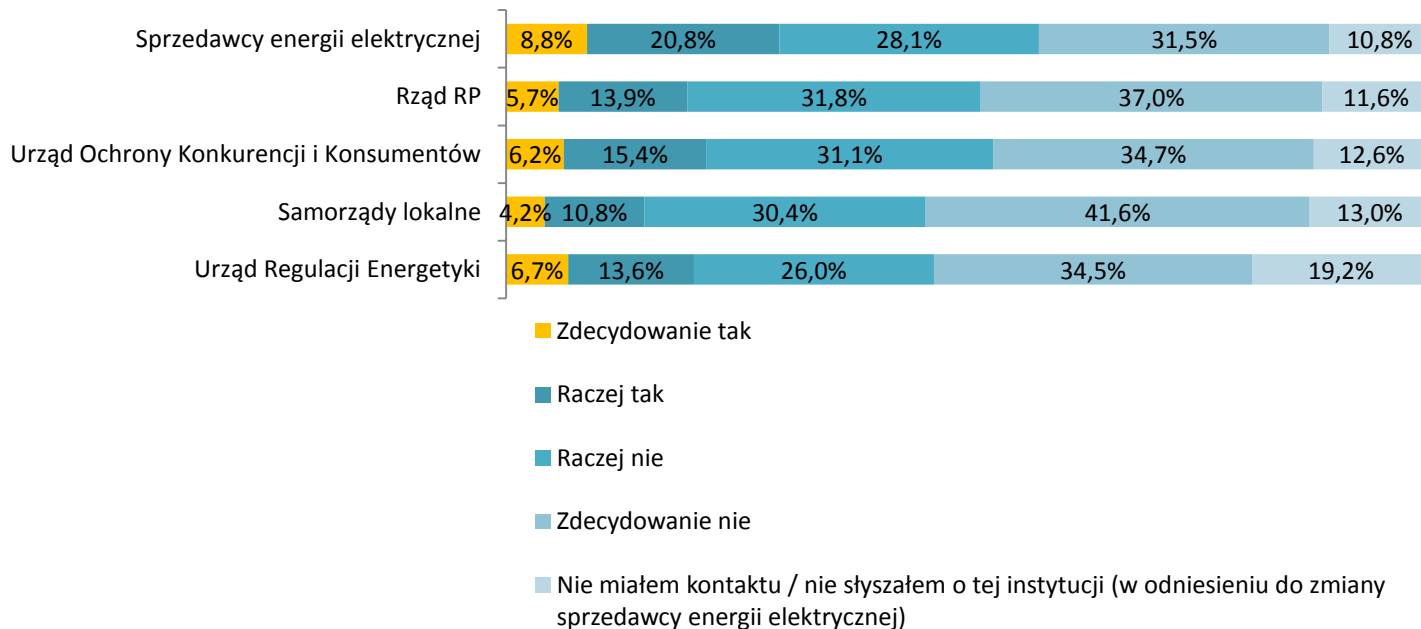
Czy Pana(i) zdaniem (proszę wybrać odpowiedź według Pana(i) najlepszej wiedzy):



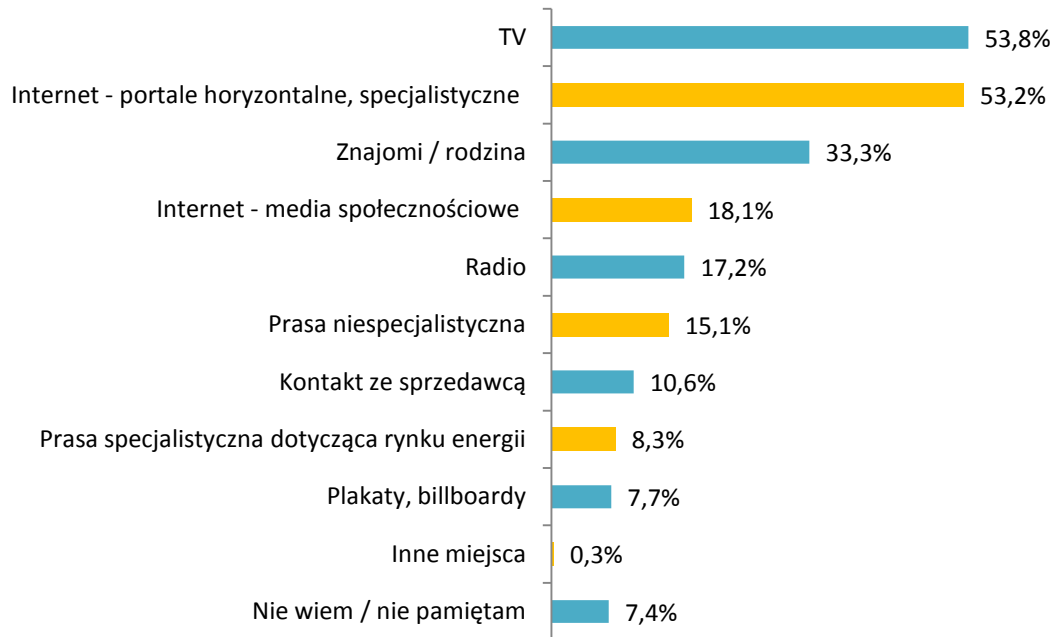
Zostały podane uproszczone definicje przygotowane w oparciu o Ustawę Prawo Energetyczne.

cześć I: wiedza o możliwości zmiany sprzedawcy energii

Czy Pana(i) zdaniem jest Pan(i) w wystarczający sposób informowany(a) przez następujące instytucje o tym, że ma Pan(i) możliwość przeprowadzenia bezpłatnej zmiany sprzedawcy energii?



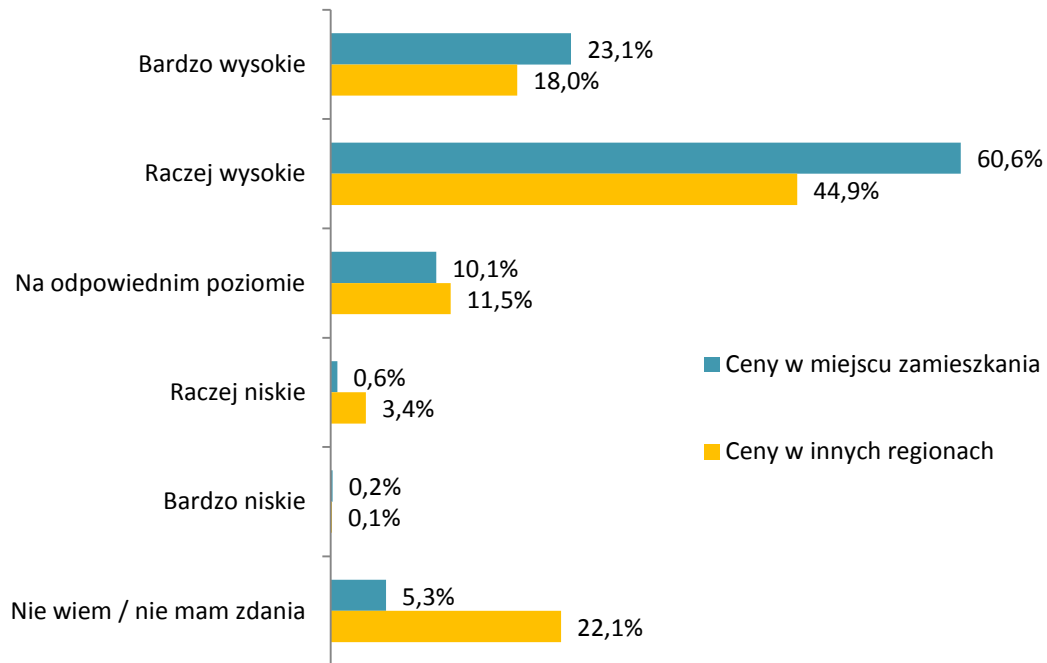
Skąd czerpie / czerpał(a) Pan(i) wiedzę o możliwości przeprowadzenia zmiany sprzedawcy energii?
(pytanie skierowane do osób, które odpowiedziały, że wiedzą o możliwości zmiany sprzedawcy energii)



Możliwość wybrania więcej niż 1 odpowiedzi

Czy uważasz, że ceny energii elektrycznej w Pana(i) miejscu zamieszkania są:

Czy uważasz, że ceny energii elektrycznej w innych regionach Polski są:



komentarz

Mój prąd jest zawsze droższy – czyli Prawo Muprhy’ego po polsku

Wiedza Polaków dotycząca możliwości zmiany sprzedawcy energii elektrycznej jest niewielka i wybiórcza. Mimo, że 83% ankietowanych wie o takiej możliwości, to jednak tylko mniej niż połowa z nich jest w stanie poprawnie zdefiniować różnicę pomiędzy sprzedawcą, a operatorem sieci energii elektrycznej.

Brak dostatecznej wiedzy ankietowani wyrazili wprost, wskazując, że ponad 75% z nich nie czuje się odpowiednio poinformowana w temacie zmiany sprzedawcy energii. Najlepiej, chociaż wciąż niedostatecznie informują sami sprzedawcy energii, ale musimy pamiętać, że jest to zazwyczaj informacja handlowa i na pewno nie jest w pełni obiektywna. To też potwierdza fakt, że jednym z najważniejszych kanałów, z których respondenci czerpią informacje jest telewizja, gdzie ostatnimi czasy sprzedawcy energii rzeczywiście prowadzą duże akcje promocyjne.

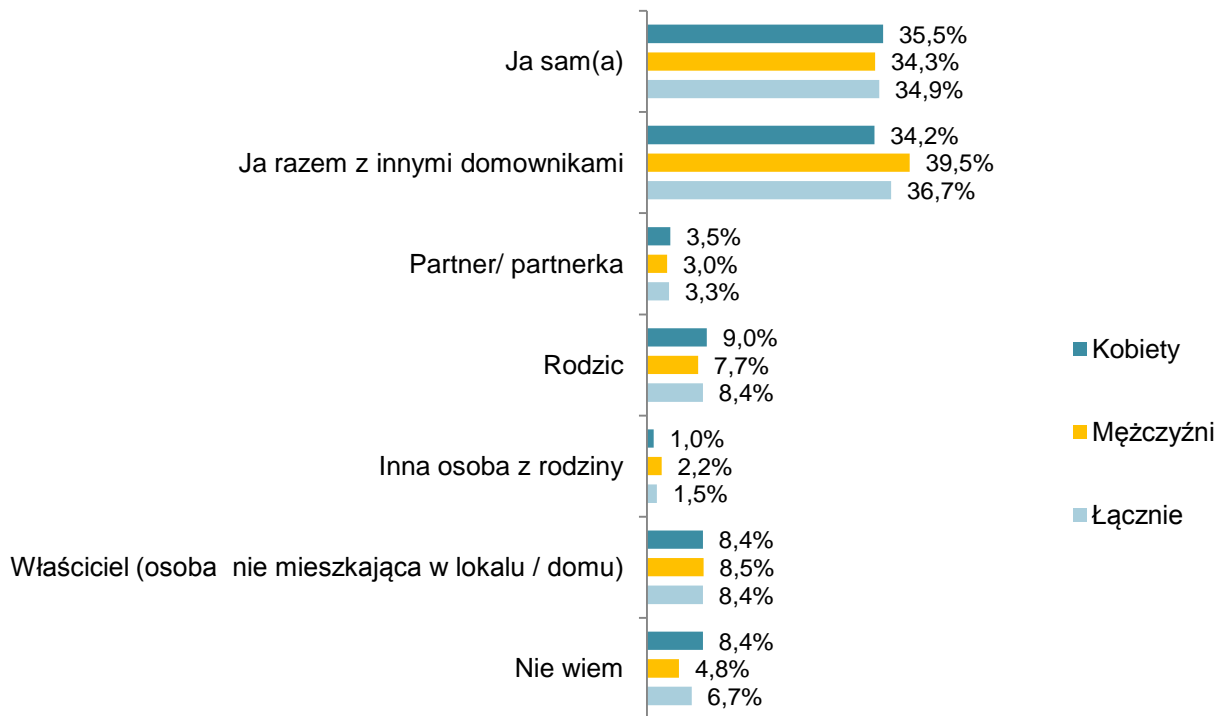
Celowo w tej części badania ujęto pytanie o ceny energii elektrycznej. Z jednej strony pokazuje to, że ceny energii elektrycznej w Polsce w ponad 80% odpowiedzi są uważane za wysokie, co powinno być główną motywacją do chęci zmiany sprzedawcy energii. Co ciekawe respondenci niezależnie od miejsca zamieszkania twierdzą, że prąd w ich regionie jest droższy niż w innych.



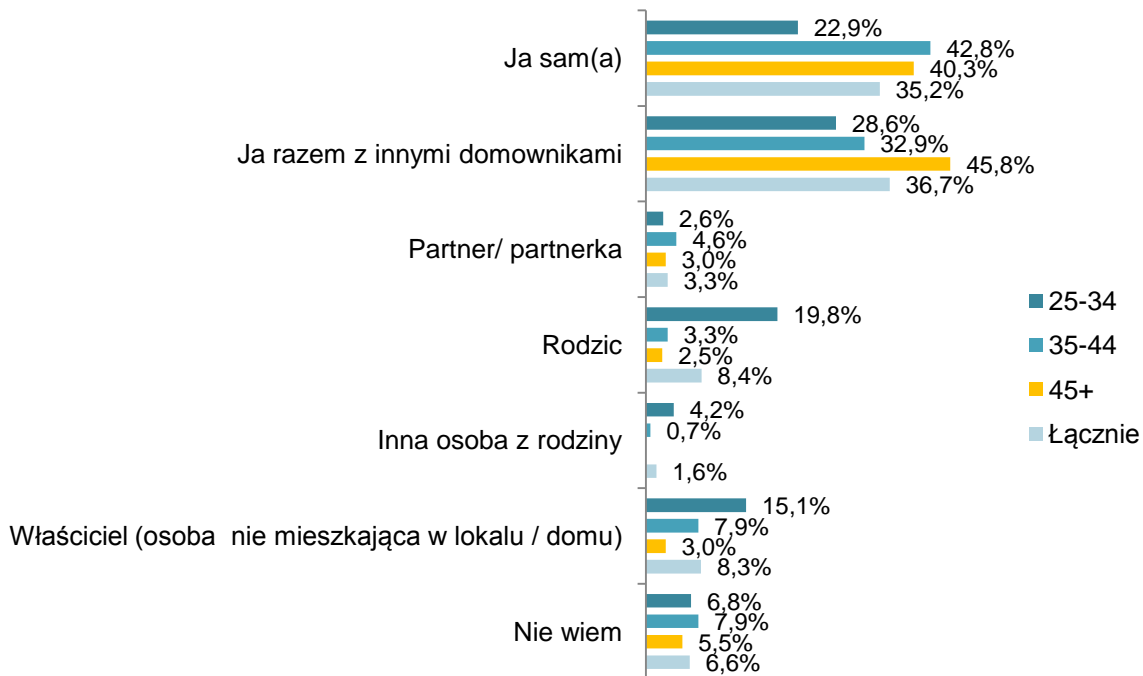
Łukasz Czeaka
Project Manager
Optimal Energy

część II:
motywacje do zmiany sprzedawcy energii elektrycznej

Kto w Pana(i) gospodarstwie domowym zdecydował / decyduje o wyborze sprzedawcy energii elektrycznej? – podział ze względu na płeć



Kto w Pana(i) gospodarstwie domowym zdecydował / decyduje o wyborze sprzedawcy energii elektrycznej? – podział ze względu na wiek



Dlaczego nie planuje Pan(i) z tego skorzystać?

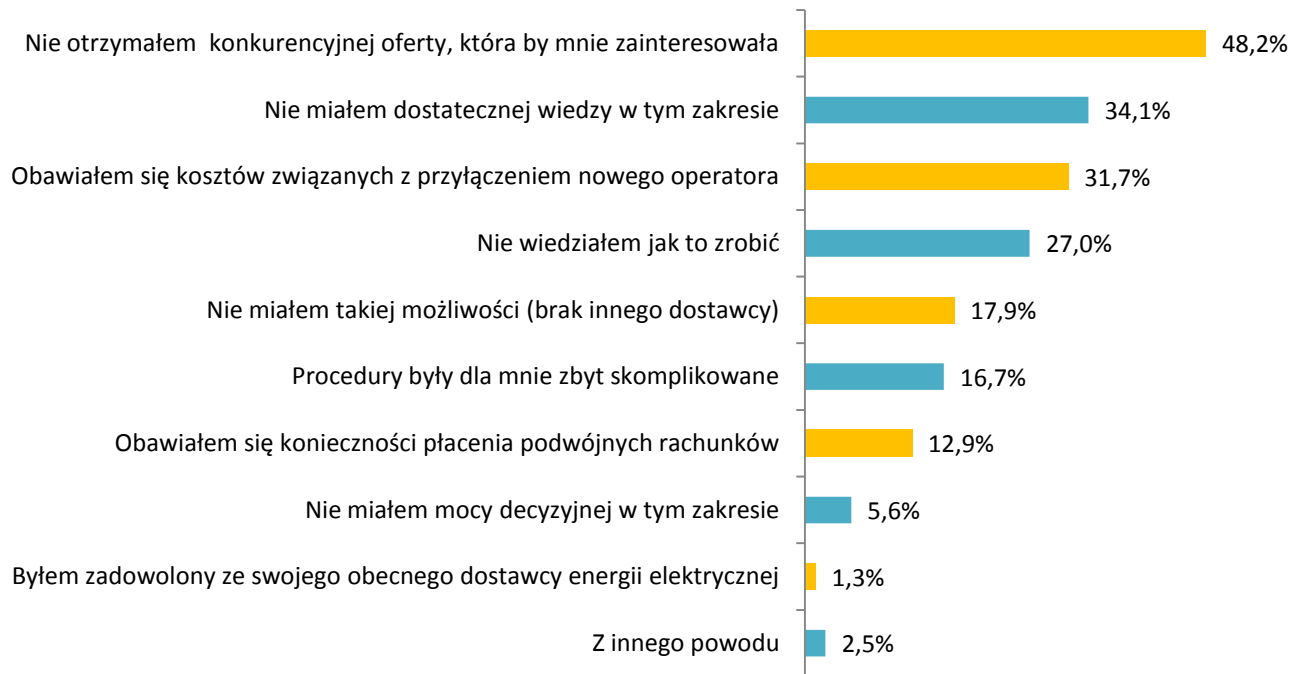
(pytanie zadane osobom, które wiedzą o możliwości zmiany sprzedawcy, ale nie zamierzają tego zrobić)



Respondenci mogli wybrać więcej niż jedną odpowiedź.

Dlaczego jeszcze Pan(i) z tego nie skorzystał(a)?

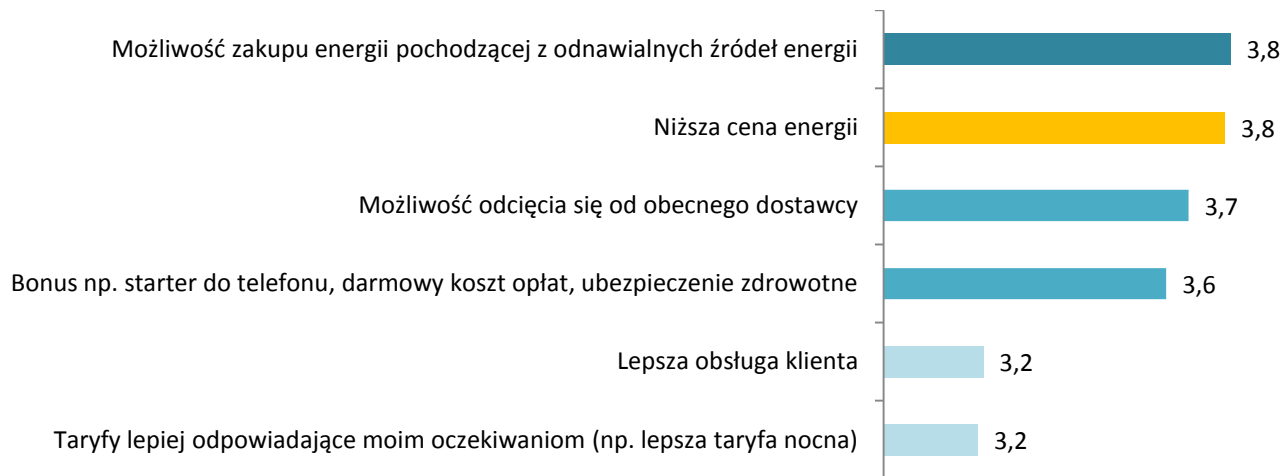
(pytanie zadane osobom, które wiedzą, że można zmienić sprzedawcę energii i planują to zrobić)



Respondenci mogli wybrać więcej niż jedną odpowiedź.

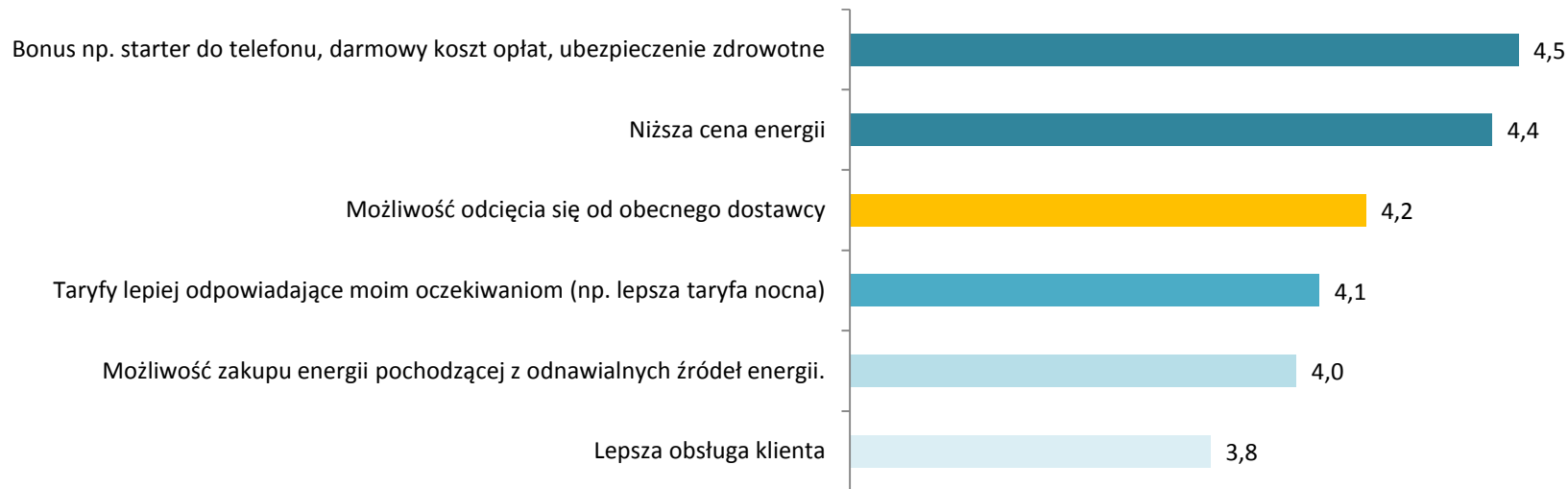
Co byłoby w stanie Pana(Panią) zachęcić do zmiany sprzedawcy energii?

(pytanie zadane osobom, które nie zmieniły sprzedawcy energii lub uważały że nie można tego zrobić lub nie wiedziały czy można zmienić sprzedawcę energii)



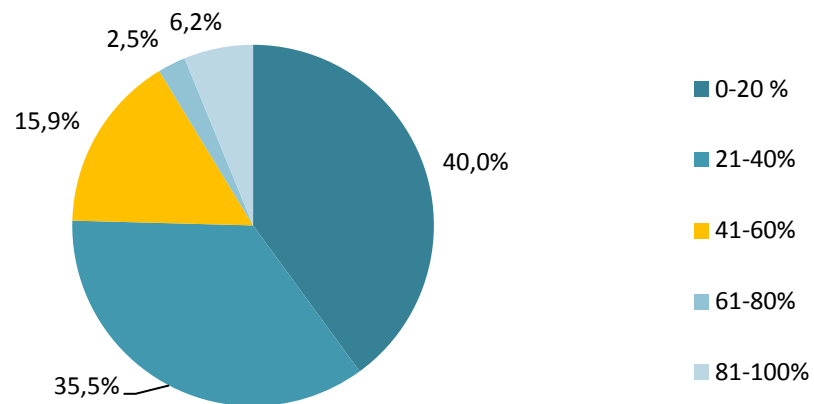
Średnie na skali od 1 do 6, gdzie 1 oznaczało powód zupełnie nieważny, a 6 bardzo ważny.

Co zachęciło Pana(Panią) do zmiany sprzedawcy energii?
 (pytanie zadane osobom, które zmieniły lub zamierzają zmienić dostawców energii)

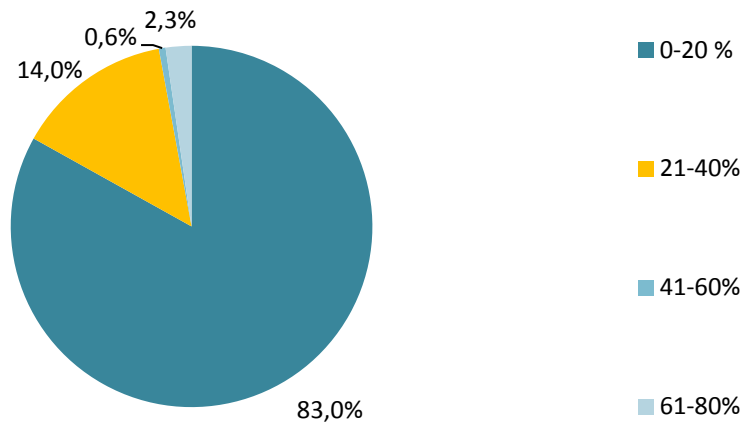


Średnie na skali od 1 do 6, gdzie 1 oznaczało powód zupełnie nieważny, a 6 bardzo ważny.

O ile mniej chciałby Pan(i) płacić za energię elektryczną aby zmobilizowało to Pana do zmiany sprzedawcy?
 (pytanie zadane osobom, które nie zmieniły sprzedawcy energii lub uważały że nie można tego zrobić lub nie wiedziały czy można zmienić sprzedawcę energii)



Jak Pan(i) myśli, o ile procent zmaleje Pana(Pani) rachunek po zmianie sprzedawcy energii?
 (pytanie zadane osobom, które zmieniły lub zamierzają zmienić dostawców energii)



komentarz

Prąd może być lepszy lub gorszy – czyli: liczy się nie tylko cena

Jak pokazują wyniki badań, ludzie nie są zadowoleni z obecnych dostawców energii. Wśród osób, które wiedzą o możliwości zmiany, ale jej nie planują mimo wszystko tylko 23% osób jest zadowolonych z usług obecnego sprzedawcy energii. Ale kiedy zapytano osoby, które zamierzają zmienić sprzedawcę to już tylko niewiele ponad 1% z nich zadeklarowało zadowolenie z obecnych usług.

Na pewno ten czynnik będzie pierwszym impulsem do zmiany sprzedawcy – jeśli nie podoba nam się aktualna sytuacja, to chcemy ją zmienić. W tym momencie respondenci są jeszcze bardzo niedoinformowani, ale też kierują nimi uprzedzenia, strach przed dodatkowymi kosztami i skomplikowane procedury. Co ciekawe, 15% osób twierdzi, że w ich miejscu zamieszkania nie ma możliwości zmiany, co jest ewidentną niewiedzą, gdyż takich osób w Polsce jest mniej niż 1%.

Zaskakujące, że cena nie jest dominującą motywacją do zmiany sprzedawcy energii. Podobnie istotne są: możliwość zakupu energii ze źródeł odnawialnych, dodatkowe bonusy, a także – lepsza obsługa klienta. Wydaje się, że otwarcie rynku i uwolnienie cen może przynajmniej częściowo sprostać tym oczekiwaniom.



Artur Popławski
Doradca ds. Kluczowych Klientów
Optimal Energy

część III:
podsumowanie

Podsumowanie

Wiedza respondentów na temat możliwości zmiany sprzedawcy energii na pewno jest niewystarczająca. Jednak w jakiś sposób wynika to z obecnego stanu rynku. Ceny prądu są regulowane, więc przy zmianie dostawcy korzyści dla końcowego odbiorcy są stosunkowo niewielkie.

Oczywiście wszystko zmieni się kiedy ceny zostaną uwolnione i kiedy naprawdę rozpocznie się walka o klienta. Wtedy sprzedawcy będą mogli przygotowywać oferty tak szeroko jak robią to teraz np. telekomy. Możemy spodziewać się ofert dopasowanych do konkretnych grup oraz ofert z dodatkowymi profitami oraz całą gamę różnego rodzaju promocji i zniżek.

Jak pokazują wyniki badania, na rynku jest duży potencjał do zmian, na co wskazują wysokie współczynniki niezadowolenia z obecnych sprzedawców oraz bardzo wysokie wskaźniki niewiedzy. Na pewno będziemy chcieli cyklicznie zadawać respondentom podobny zestaw pytań, aby dowiedzieć się czy wraz z rozwojem rynku oni stają się bardziej świadomi.



Łukasz Czeaka
Project Manager
Optimal Energy



OptimalEnergy.pl udostępnia bezpłatne narzędzie pomagające Użytkownikowi chętnemu zmienić sprzedawcę energii wybrać najbardziej atrakcyjną dla niego ofertę. Spółka Optimal Energy jest wspierana przez SpeedUp Venture Capital Group oraz belgijską firmę CORETEC Engineering zajmującą się doradztwem energetycznym, handlem energią elektryczną oraz sprzedażą gazu. Podstawową cechą, która wyróżnia OptimalEnergy.pl jest pełna niezależność i obiektywizm. Kalkulacje portalu są przeprowadzane w sposób całkowicie automatyczny i pozwalają wybrać najkorzystniejszą ofertę.



SW RESEARCH
AGENCJA BADAŃ RYNKU I OPINII

SW Research jest firmą badawczą, liderem i prekursorem społecznościowych badań przez Internet. Firma oferuje profesjonalne rozwiązania badawcze, usługi analityczne i doradcze. Realizuje zarówno badania jakościowe jak i ilościowe przez Internet. W swojej działalności łączy wiedzę z zakresu nauk społecznych i ścisłych, oraz kompetencje w obszarze technologii informatycznych. Panel internetowy SW Research, jest jednym z największych i najszybciej rozwijających się paneli konsumenckich w Polsce.

Więcej informacji udzielają:

Łukasz Czekala
Optimal Energy
+48 728 358 937
lukasz.czekala@optimalenergy.pl

Michał Majewski
inACT Public Relations
+48 880 449 413
michal.majewski@inact.pl