

Urząd Regulacji Energetyki

<https://www.ure.gov.pl/pl/urząd/informacje-ogolne/aktualnosci/11436,Energia-UREgulowana-regulator-zapytal-konsumentow-o-opinie-na-temat-wybranych-as.html>
27.04.2024, 17:42

Energia UREgulowana – regulator zapytał konsumentów o opinie na temat wybranych aspektów polskiego rynku energii

[Pliki do pobrania](#)

[Badanie opinii konsumentów energii - „Energia UREgulowana” pdf, 2.39 MB, 08.11.2023](#)

Ponad 80 proc. gospodarstw domowych odczuło podwyżki cen energii elektrycznej i gazu w związku z kryzysem energetycznym, a blisko 70 procent Polaków popiera budowę elektrowni jądrowych w naszym kraju. Między innymi takie wnioski płyną z najnowszego badania opinii konsumentów przeprowadzonego przez Urząd Regulacji Energetyki i Pracownię Badań Społecznych, zatytułowanego „Energia UREgulowana”.

Obiektywny obraz konsumentów rynku energii

Sondaż URE i PBS jest pierwszym od dłuższego czasu badaniem preferencji konsumentów polskiego rynku energii przeprowadzonym przez regulatora, które ma w sposób możliwie obiektywny obrazować poziom wiedzy oraz opinie Polaków na temat najważniejszych zagadnień związanych z energetyką i długofalowych wyzwań stojących przed sektorem, takich jak transformacja energetyczna.

Impulsem do przeprowadzenia badania były zawirowania związane z kryzysem energetycznym oraz przyspieszające zmiany w polskiej energetyce i wynikająca z tego potrzeba opracowania kompleksowych działań informacyjnych oraz edukacyjnych adresowanych do wszystkich uczestników rynku, ze szczególnym uwzględnieniem odbiorców indywidualnych energii. A ponieważ punktem wyjścia do każdego projektu edukacyjnego powinna być właściwa diagnoza – w tym przypadku poziomu wiedzy i największych potrzeb informacyjnych w tym obszarze – stąd koncepcja przeprowadzenia badania społecznego. Tym samym wnioski z badań mogą posłużyć Prezesowi URE za wsparcie w wykonywaniu jego ustawowych zadań,

polegających na równoważeniu interesów przedsiębiorstw energetycznych oraz odbiorców paliw i energii.

- Kluczowym dla powodzenia przyspieszającej transformacji energetycznej jest, aby była ona sprawiedliwa społecznie i nie ograniczała, ale wręcz podnosiła konkurencyjność polskiej gospodarki oraz poziom życia Polaków. Realizując ten długofalowy proces powinniśmy wsłuchiwać się nie tylko w głosy branży, ale i w głos opinii publicznej. Między innymi dlatego zdecydowaliśmy się przeprowadzić badania opinii publicznej pn. „Energia uregulowana” - podkreśla Rafał Gawin, Prezes URE.

Chcieliśmy poznać zarówno stopień świadomości uczestników rynku energii, jak i nastawienie Polaków do procesu transformacji energetycznej. Mamy też nadzieję kontynuować takie badania w nadchodzących latach jako element wsparcia działań regulatora - dodaje szef URE.

Sondaż został zrealizowany w czerwcu 2023 r. metodą wywiadów internetowych na panelu badawczym (CAWI), na reprezentatywnej próbie 1001 respondentów - osób

odpowiedzialnych za regulowanie opłat za energię elektryczną w swoich gospodarstwach domowych. Co ważne, badanie powinno być regularnie powtarzane, by móc zobrazować dynamikę zmian w świadomości konsumentów energii w Polsce.

Respondenci odpowiadali na pytania podzielone na bloki tematyczne, które dotyczyły:

- wiedzy na temat źródeł energii w Polsce,
- kosztów energii w budżecie gospodarstw domowych,
- świadomości praw konsumenckich,
- zagadnień związanych z transformacją energetyczną,
- znajomości kompetencji Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki.

Źródła energii

Polacy są dość dobrze zorientowani, jeśli chodzi o znajomość źródeł, z jakich wytwarza się energię elektryczną w naszym kraju. W pytaniu o najważniejsze aktualnie źródła energii elektrycznej dla Polski ponad 91 proc. ankietowanych wskazało na węgiel, z czego dla 80 proc. był to pierwszy wybór. Na kolejnych miejscach respondenci umieścili odnawialne źródła energii (76 proc.) i gaz (72 proc.).

Uczestnicy badania uznali również, że najwięcej energii odnawialnej jest w Polsce produkowane przez instalacje fotowoltaiczne. Tego zdania było 87 proc. ankietowanych. Drugim co do wielkości produkcji odnawialnym źródłem energii jest w opinii Polaków energetyka wiatrowa. Na fotowoltaikę jako najważniejsze źródło energii odnawialnej częściej wskazywali mieszkańcy wsi.

Energia w budżecie gospodarstwa domowego

Ponad 80 proc. ankietowanych uważa się za osoby oszczędzające energię, a wśród najczęściej podejmowanych działań „oszczędnościowych” wymieniane są: wyłączanie światła w nieużywanych pomieszczeniach (wskazane przez 92 proc. ankietowanych oszczędzających prąd) i zakup energooszczędnego oświetlenia (75 proc.). Z

grupy badanych, którzy pozycjonują się wśród oszczędzających energię, 12 proc. zainstalowało w tym celu panele fotowoltaiczne.

Ponad 80 proc. gospodarstw domowych odczuło w ostatnim czasie wzrost wydatków na energię elektryczną i gaz. Bardziej zdecydowanie taką opinię wyrażają mieszkańcy miast.

Wśród czynników mających największy wpływ na ceny energii, ankietowani wskazali: politykę krajową (73 proc. wskazań), ceny surowców energetycznych (72 proc.), a także politykę międzynarodową (wojna w Ukrainie) i politykę Unii Europejskiej (po 65 proc. wskazań).

Jednocześnie tylko 40 proc. respondentów deklaruje wiedzę na temat przysługującej im 10 procentowej bonifikaty cen za energię elektryczną w 2024 r., o ile w 2023 r. ograniczą jej zużycie o co najmniej 10 proc. w stosunku do roku ubiegłego.

Dla 71 proc. uczestników badania rachunki za energię elektryczną są czytelne, a blisko 60 proc. deklaruje, że wie, iż rachunek składa się z opłaty za zużycie oraz opłaty dystrybucyjnej, które płacone są dwóm różnym przedsiębiorstwom.

Sposoby rozwiązywania sytuacji spornych

Większość uczestników sondażu zrealizowanego przez PBS nie miała uwag odnośnie jakości świadczenia usług przez dostawców energii elektrycznej. Zastrzeżenia w największym stopniu dotyczyły natomiast jakości dostarczanej energii, a zgłosiło je 38 proc. ankietowanych.

Na zgłoszenie choć jednej reklamacji do przedsiębiorstwa energetycznego zdecydowało się 26 proc. osób biorących udział w badaniu. W ponad dwóch trzecich przypadków reklamacje zostały uznane, a 60 proc. respondentów oceniło rozstrzygnięcia jako satysfakcjonujące.

Zmiana sprzedawcy

Jak wskazują wyniki badania, Polacy są świadomi możliwości zmiany sprzedawcy energii elektrycznej. Taką wiedzę zadeklarowało ponad 90 proc. ankietowanych.

Jednocześnie na zmianę sprzedawcy choć jeden raz zdecydowało się tylko 15 proc. osób biorących udział w badaniu, a kolejne 20 proc. rozważało taki krok.

Spośród osób, które zdecydowały się na zmianę sprzedawcy prądu, 57 proc. jest zadowolonych z podjętej decyzji, a 25 proc. jest nią rozczarowanych. Blisko 80 proc. respondentów, którzy zmienili dostawcę energii i oceniają tę zmianę pozytywnie, za główną korzyść z podjętej decyzji uważa obniżenie wysokości rachunków.

Uczestnicy badania, którzy nie rozważali zmiany sprzedawcy prądu, w większości są zadowoleni z obecnego dostawcy (52 proc. wskazań) lub nie widzą powodu do podjęcia takiej decyzji (37 proc. odpowiedzi).

Znajomość zadań i działalności URE

Odpowiedzi na pytania dotyczące Urzędu Regulacji Energetyki wskazują na konieczność intensyfikacji działań komunikacyjnych nakierowanych na zwiększenie rozpoznawalności URE.

W pytaniu otwartym dwie trzecie ankietowanych nie potrafiło spontanicznie podać instytucji odpowiedzialnej za regulację rynku energii, a Urząd Regulacji Energetyki wskazało 25 proc. respondentów.

Jednocześnie 54 proc. uczestników sondażu wskazało, że słyszało o Urzędzie Regulacji Energetyki, a 65 proc. trafnie wytypowało ten urząd jako instytucję weryfikującą oraz zatwierdzającą ceny i stawki opłat za energię elektryczną dla gospodarstw domowych.

Transformacja energetyczna

W bloku pytań poświęconych transformacji energetycznej na pierwszy plan wysunęła się kwestia realizacji polskiego programu atomowego. Poparcie dla budowy elektrowni jądrowych w Polsce wyraziło aż 69 proc. osób uczestniczących w badaniu. 45 proc. badanych jest w stanie zaakceptować realizację takiej inwestycji w pobliżu swojego miejsca zamieszkania.

Osoby popierające budowę elektrowni jądrowych jako główny atut inwestycji tego typu wskazują dostęp do taniej

oraz czystej energii. Przeciwnicy energetyki jądrowej za największe zagrożenie uważają kwestie związane z bezpieczeństwem.

Jednym z bardziej zaskakujących wyników badania jest brak poparcia Polaków dla stwierdzenia, że „wiatraki na łądzie psują krajobraz”, z którym zgadza się tylko 21 proc. ankietowanych, a przeciwnych mu jest 71 proc. respondentów. Co ciekawe, w tej kwestii nie ma istotnych różnic pomiędzy mieszkańcami wsi i miast. Wśród mieszkańców obszarów wiejskich z ww. zdaniem zgodziło się 21,5 proc. osób uczestniczących w badaniu, a przeciwnych mu było 60,5 proc. respondentów. Z kolei w miastach ww. stwierdzenie poparło 20,7 proc. ankietowanych, a nie zgodziło się z nim blisko 73 proc. uczestników badania.

Zdaniem ankietowanych, ze środków publicznych powinny być wspierane przede wszystkim odnawialne źródła energii. 67 proc. respondentów popiera dofinansowanie energetyki słonecznej, a 66 proc. subsydiowanie energetyki wiatrowej. Takie źródło finansowania dla energetyki jądrowej popiera 37 proc. uczestników badania.

Jednocześnie, nieco w kontrze do deklarowanego OZE-entuzjazmu Polaków, prezentuje się gotowość ankietowanych do ponoszenia wyższych kosztów za korzystanie z zielonej energii. Płacić więcej za prąd, o ile będzie on pochodził z czystych źródeł, jest skłonne zaledwie 29 proc. uczestników badania, a wyższych kosztów nie chce ponosić blisko połowa pytanych osób (48 proc.).

Przedstawione informacje nie wyczerpują wszystkich wniosków zawartych w raporcie Urzędu Regulacji Energetyki i Pracowni Badań Społecznych „Energia UREgulowana”. Zapraszamy do zapoznania się z jego pełną treścią.

Data publikacji : 08.11.2023

się