BADANIE AKCEPTACJI SPOŁECZNEJ DLA AUTOMATYZACJI I INFORMATYZACJI SYSTEMU ELEKTROENERGETYCZNEGO W POLSCE

GfK Polonia dla PTPiREE

Warszawa, wrzesień 2014 r.

Informacje o badaniu

Informacje o badaniu – metodologia i próba społeczna

Badanie …	**Ilościowe realizowane *face-to-face* w ramach wielotematycznego, syndykatowego badania GfK CAPIBUS**	**... ilościowe realizowane *on-line* w ramach GfK*Access Panel.**
Metodologia	Badanie zostało realizowane metodą wywiadu bezpośredniego wspomaganego komputerowo (CAPI – Computer Assisted Personal Interview).	Wywiady zrealizowano metodą on-line (CAWI – Computer Assisted Web Interview)
Badana zbiorowość	Wywiady zrealizowano na ogólnopolskiej reprezentatywnej próbie osób w wieku 15+. Wyniki badania omnibusowego są reprezentatywne ze względu na 4 kryteria: wiek, płeć, wielkość miejscowości i region.	Internauci opłacający rachunki za energię elektryczną, w wieku 25+.
Wielkość próby	1000 wywiadów netto. Wyniki prezentowane dla osób w wieku 25+ **Fala 1:** N=**963** **Fala 2:** N=**864**	wywiady netto **Fala 1:** N=**302** **Fala 2:** N=**302**
Dobór próby	Wielostopniowy, warstwowy dobór próby z PESEL Próba reprezentatywna społecznie	Losowy dobór próby z bazy internautów GfK*Access Panel. Próba reprezentatywna dla internautów.
Termin realizacji badania	**Fala 1:** Grudzień 2012 r. **Fala 2:** Sierpień 2014 r.	**Fala 1:** Grudzień 2012 r. **Fala 2:** Sierpień 2014 r.

Informacje o badaniu – cel i zakres badania

- poziom wiedzy o przedsięwzięciach zmierzających do ochrony środowiska i oszczędności energii
- znajomość sposobów indywidualnego działania prowadzącego do oszczędzania energii
- skłonność do wydawania środków przeznaczonych na zaspokojenie potrzeb na energię
- skłonność do finansowania oszczędzania energii
- rozpoznanie poziomu zrozumienia „definicji” licznika inteligentnego (z czym kojarzy się nazwa, jak rozumiana jest jego użyteczność/ funkcjonalności)
- potrzeby odbiorców w zakresie kanałów komunikowania zamiarów wprowadzenia liczników inteligentnych
- korzyści i obawy (bariery) z wdrożenia liczników inteligentnych
- test konceptów przekazu kampanii informacyjnej (koncepty tekstowe)
- skłonność do ograniczenia zużycia prądu do minimum
- ocena atrakcyjności usług bazujących na licznikach zdalnego odczytu
- percepcja semantycznego zróżnicowania pojęć: dystrybutor energii i sprzedawca energii

Struktura projektu

Badanie ilościowe CAPI Próba społeczna, losowa osób 25+ N=864	Badanie ilościowe CAWI Próba internautów osób 25+ N=302

ok. 30 pytań o korzystanie z dostawców energii elektrycznej, o przedsięwzięcia zmierzające do ochrony środowiska i oszczędności energii, o świadomość, korzyści i obawy (bariery) z wdrożenia liczników inteligentnych, test konceptów przekazu kampanii informacyjnej, o najważniejsze aspekty korzystania z energii elektrycznej, skłonność do zmiany nawyków dotyczących korzystania z energii elektrycznej, o atrakcyjność usług bazujących na licznikach zdalnego odczytu oraz percepcję różnic pomiędzy dystrybutorem a sprzedawcą energii elektrycznej, o najważniejsze cechy dystrybutora i sprzedawcy energii elektrycznej oraz percepcyjną rolę dystrybutora energii elektrycznej.

Podsumowanie i wnioski z badania

Zintegrowany raport z obu badań

Wyniki badania

ZACHOWANIA PRO-EKOLOGICZNE

- Najlepiej znanymi markami sprzedawców energii elektrycznej są: Tauron oraz PGE, a na kolejnych miejscach znalazły się Energa i Enea.

- W **grupie internautów**, która ze względu na swoją otwartość na nowości oraz biegłość w wyszukiwaniu informacji powinna stać się **ambasadorem liczników inteligentnych**, akceptacja i skłonność do zachowań mających na celu ochronę środowiska i energooszczędność jest niemal totalna.

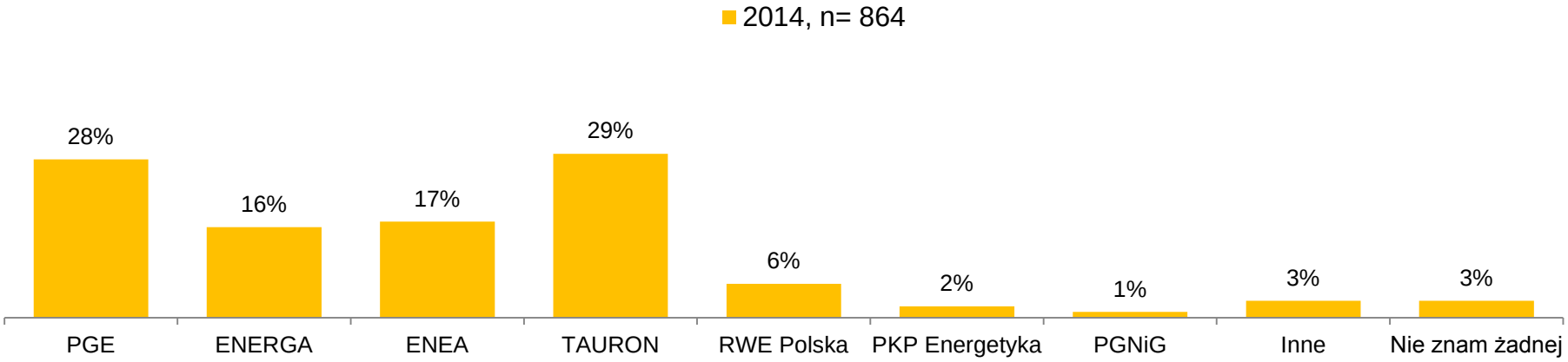
- Na bardzo wysokim poziomie deklaracji jest skłonność badanych do zakupu **urządzeń energooszczędnych** oraz do płacenia wyższej ceny za urządzenia zużywające mniej energii elektrycznej.

- Nawet sugestia poddająca w wątpliwość ekonomiczną opłacalność zakupu **żarówek energooszczędnych** nie wywołuje wśród badanej grupy wysokiego udziału negacji dla tego typu zakupów.

Znajomość sprzedawców energii elektrycznej i korzystanie z usług sprzedawców energii elektrycznej 2014

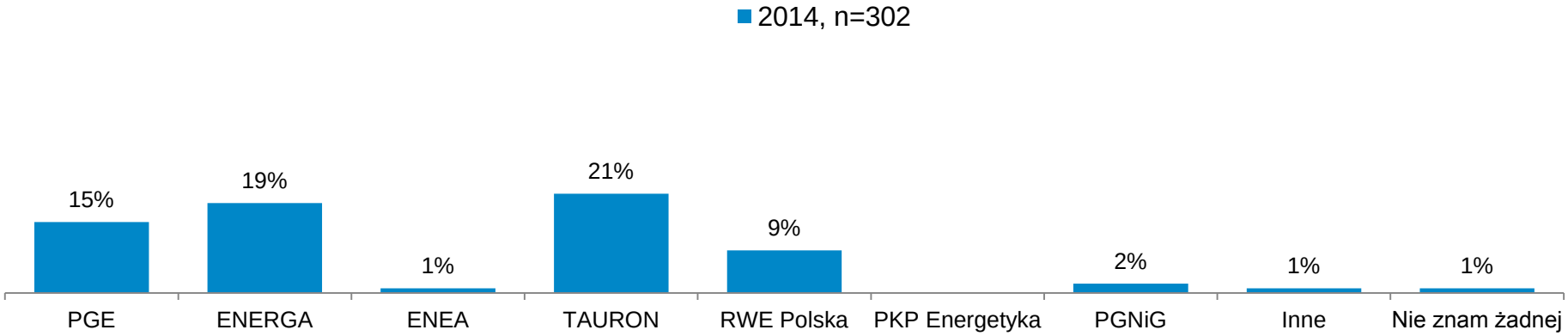
P2. Proszę powiedzieć, z usług którego sprzedawcy energii elektrycznej Pan/i OBECNIE KORZYSTA (w lokalu w jakim się znajdujemy)?

Próba społeczna



Podstawa: Próba reprezentatywna ogólnopolska osób w wieku 25+

Próba internautów



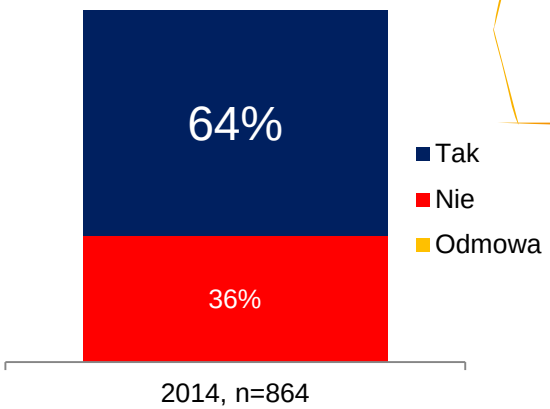
Podstawa: Próba ogólnopolska internautów w wieku 25+

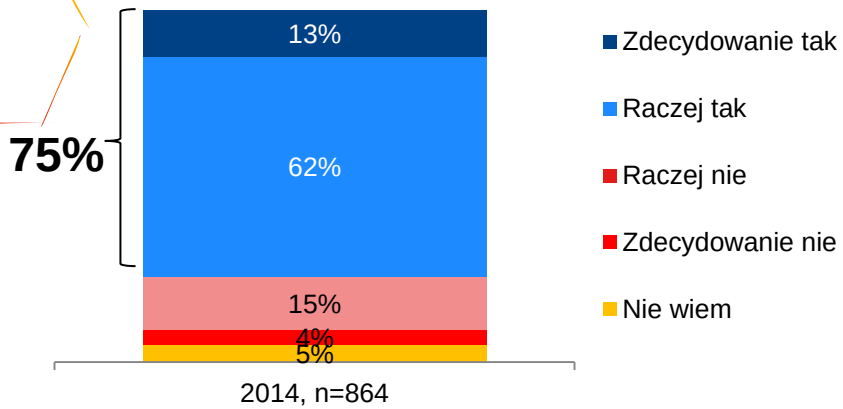
Świadomość i zachowania proekologiczne 2014

P3. Czy na co dzień zwraca Pan/i uwagę na OCHRONĘ ŚRODOWISKA - ekologię?
P5. Czy uważa Pan/i, że Pana/-i zachowania ekologiczne MAJĄ WPŁYW na globalną ochronę środowiska?

OCHRONA ŚRODOWISKA (P3) | *Odsetki na bardzo wysokim poziomie* | **ZACHOWANIA EKOLOGICZNE (P5)**

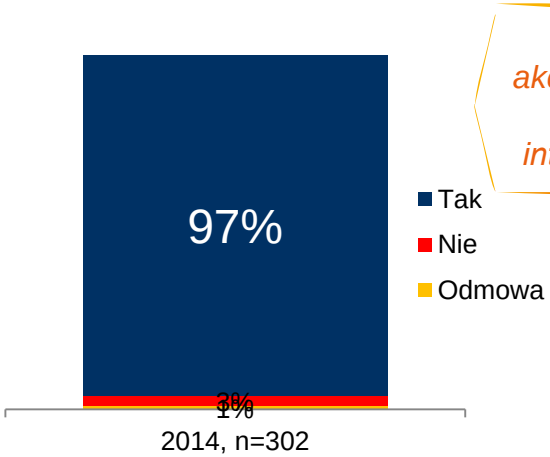
PRÓBA SPOŁECZNA



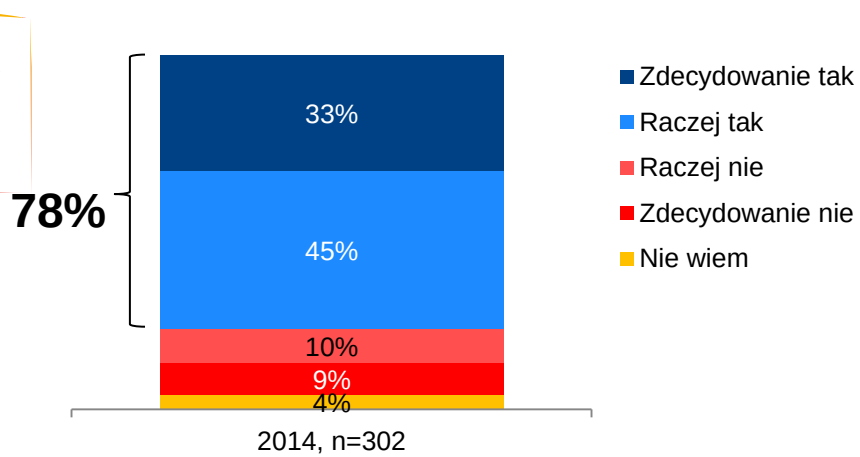


Podstawa: Próba reprezentatywna ogólnopolska osób w wieku 25+

PRÓBA INTERNAUTÓW



Pełna akceptacja w grupie internautów



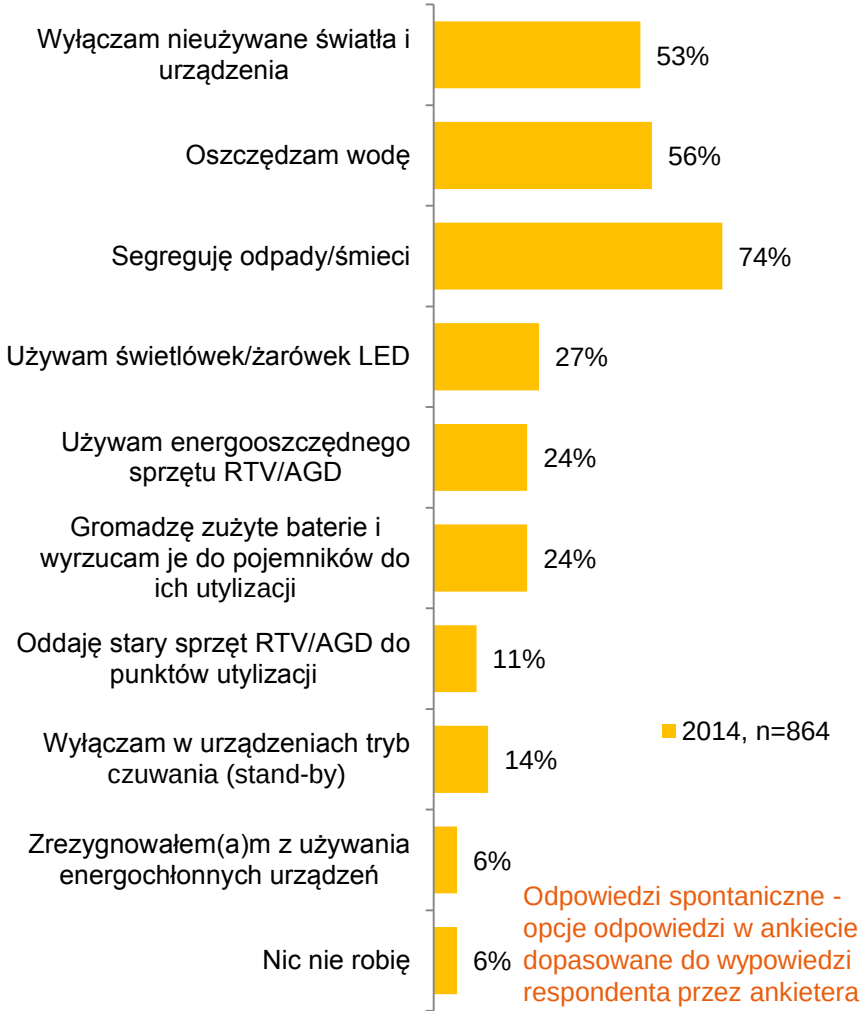
Podstawa: Próba ogólnopolska internautów w wieku 25+

Zachowania proekologiczne 2014

P4. Jakie swoje zachowania/postawy określił(a)by Pan/i JAKO EKOLOGICZNE – co Pan/i robi w kierunku ochrony środowiska?.

PRÓBA SPOŁECZNA

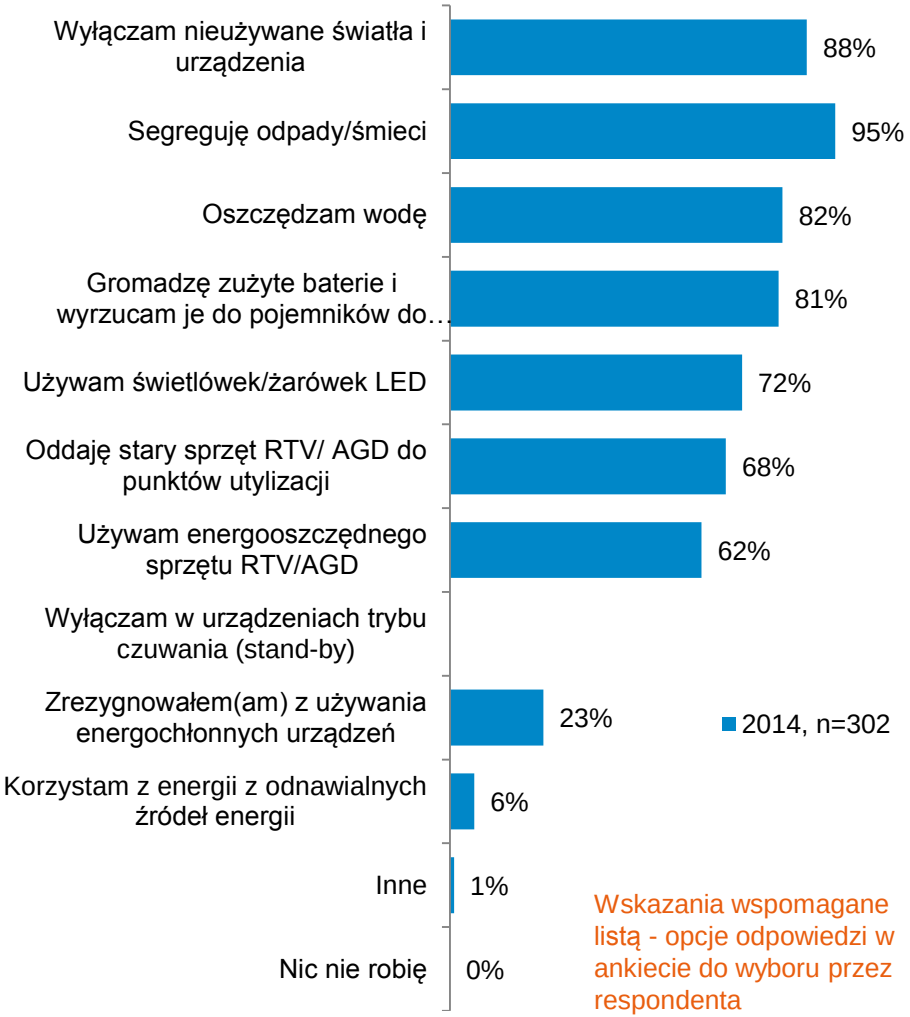
Podstawa: Próba reprezentatywna ogólnopolska osób w wieku 25+



Odpowiedzi spontaniczne - opcje odpowiedzi w ankiecie dopasowane do wypowiedzi respondenta przez ankietera

PRÓBA INTERNAUTÓW

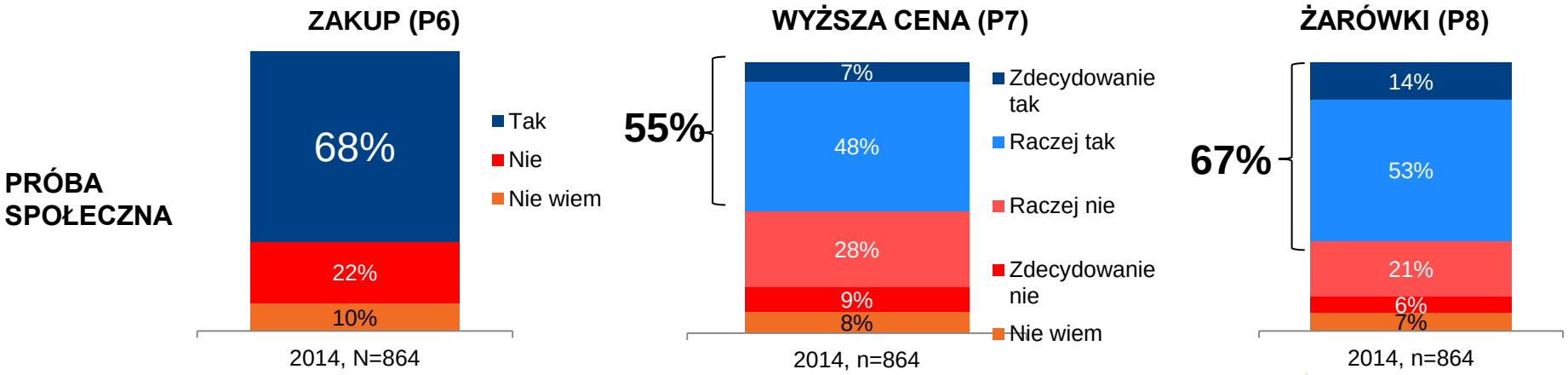
Podstawa: Próba ogólnopolska internautów w wieku 25+



Wskazania wspomagane listą - opcje odpowiedzi w ankiecie do wyboru przez respondenta

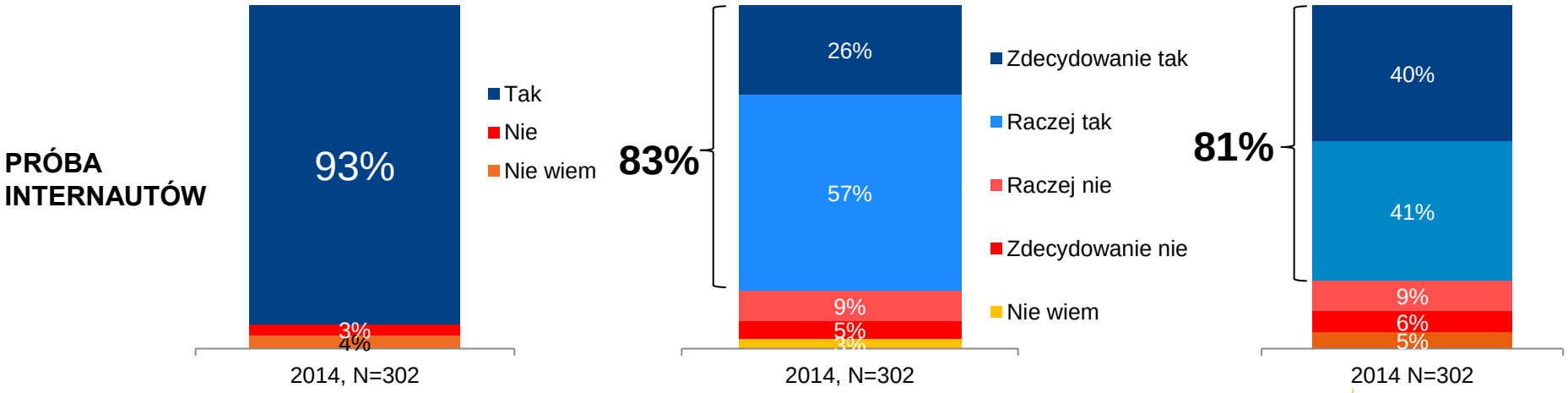
Skłonność do zakupu urządzeń energooszczędnych 2014

P6. Czy kupując nowy sprzęt RTV/AGD zwraca Pan/i uwagę na klasę ENERGETYCZNĄ (tzn. energochłonność) tego urządzania?
P7. Czy jest Pan/i skłonny/a ZAPŁACIĆ WIĘCEJ za urządzenie zużywające mniej energii elektrycznej?
P8. Czy Pana/i zdaniem WARTO KUPOWAĆ ŻARÓWKI energooszczędne mimo, iż koszt ich zakupu jest wyższy niż realne oszczędności, jakie mogą one przynieść w rachunkach za energię elektryczną?



Podstawa: Próba reprezentatywna ogólnopolska osób w wieku 25+

Większość ludzi deklaruje skłonność do finansowania energooszczędności



Podstawa: Próba ogólnopolska internautów w wieku 25+

Energooszczędność jest istotna niemal dla wszystkich internautów

LICZNIK INTELIGENTNY

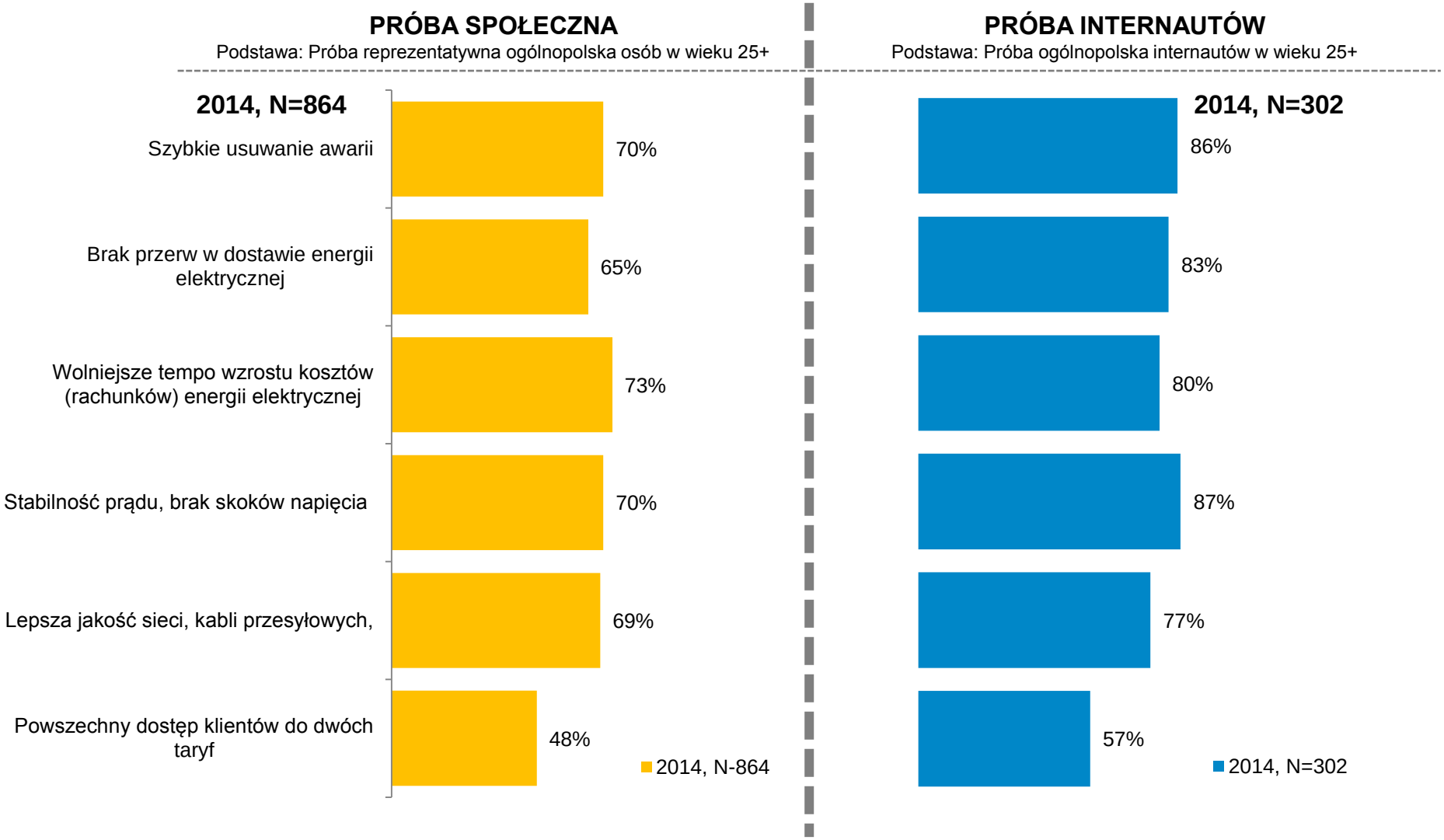
- Najważniejszymi priorytetami w zakresie **korzystania z usług dostawców energii są**: wolniejsze tempo wzrostu kosztów energii elektrycznej, stabilność prądu, szybkie usuwanie awarii, brak przerw w dostawie energii elektrycznej. W obu badanych grupach relatywnie nisko oceniany jest powszechny dostęp klientów do dwóch taryf.

- Bardzo pozytywnym wynikiem przeprowadzonej dotychczas kampanii informacyjnej jest **rosnąca wiedza dotycząca wymiany liczników na liczniki inteligentne**. W dość krótkim czasie i przy poniesionych nakładach udało się uzyskać wzrost znajomości określenia licznik inteligentny niemal o 1/3. Co piąty Polak, w wieku powyżej 25 lat, słyszał o liczniku inteligentnym, a w przypadku badanej grupy internautów wskaźnik znajomości tego określenia przekroczył 53 proc.

- Wynik ten potwierdza, że **Internet jest odpowiednim medium** - nośnikiem do propagowania wiedzy o licznikach inteligentnych wśród młodych, świadomych i otwartych internautów. Tym bardziej, że zakres wiedzy dotyczącej podstawowych funkcji licznika inteligentnego jest wciąż dość ograniczony i wymaga szeroko pojętej kampanii informacyjnej. W przypadku starszego pokolenia, które jest bardziej ortodoksyjne i nie ma dostępu do Internetu, bardziej efektywna wydaje się być tradycyjna poczta i informacje dołączone do rachunku.

Priorytety w zakresie korzystania z usług dostawców energii elektrycznej 2014

P10. Poniżej znajduje się kilka ELEMENTÓW związanych Z DOSTAWAMI ENERGII elektrycznej. Proszę ocenić na ile są to ważne elementy w zakresie usług dostawy energii elektrycznej do Pana/i gospodarstwa domowego. Przy ocenie proszę posłużyć się skalę 1-4, gdzie 1 - oznacza całkowicie nieważny, a 4 – oznacza bardzo ważny element współpracy.



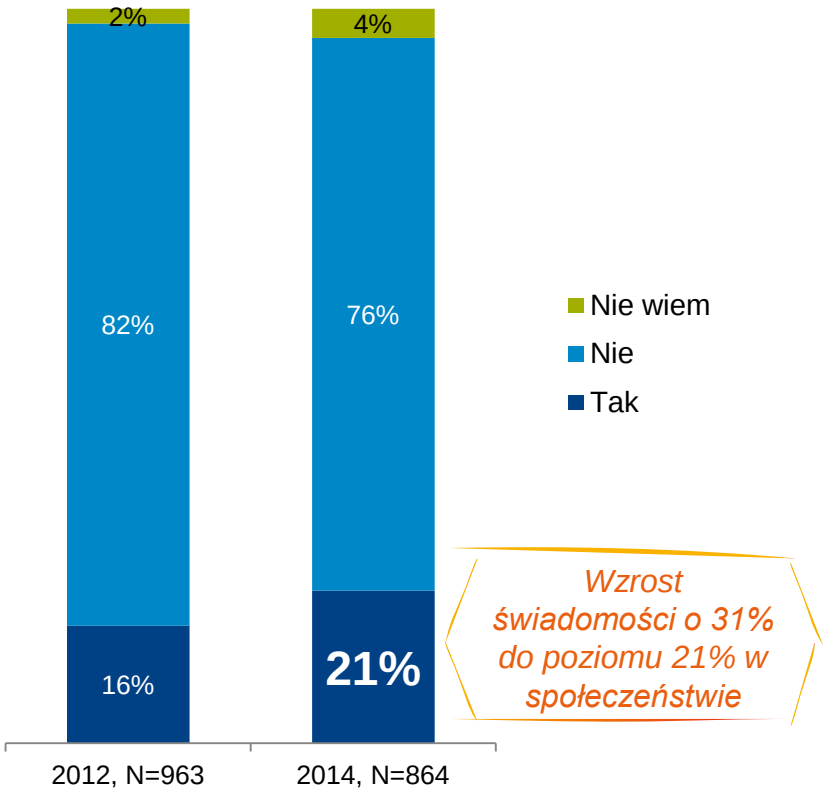
Licznik inteligentny – świadomość pojęcia 2012 vs. 2014

P11. Czy słyszał/a Pan/i określenie „LICZNIK INTELIGENTNY” lub „LICZNIK ZDALNEGO POMIARU”?

PRÓBA SPOŁECZNA

Podstawa: Próba reprezentatywna ogólnopolska osób w wieku 25+

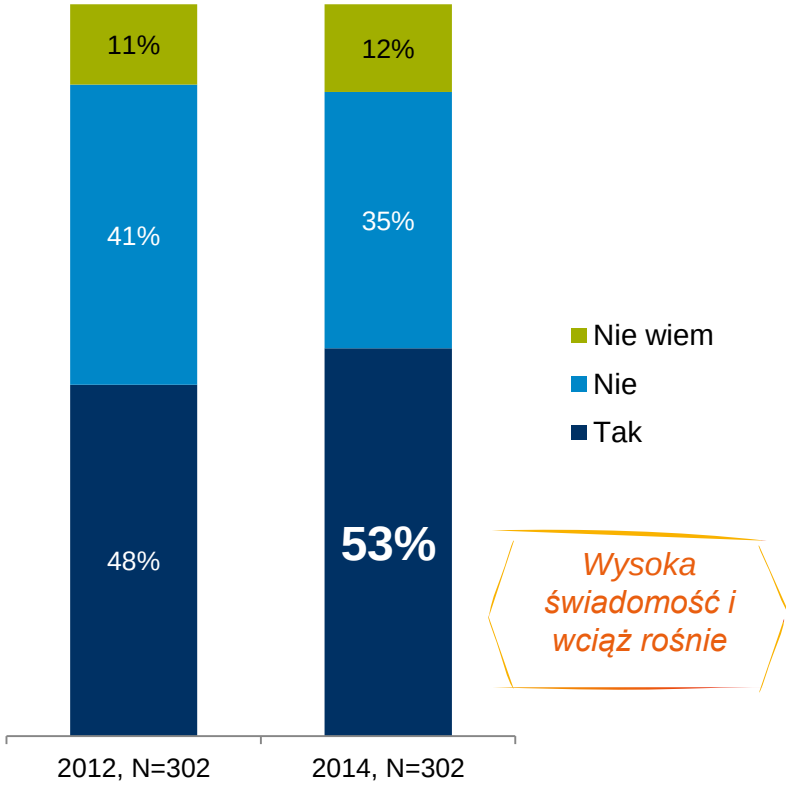
ZNAJOMOŚĆ (P11)



PRÓBA INTERNAUTÓW

Podstawa: Próba ogólnopolska internautów w wieku 25+

ZNAJOMOŚĆ (P11)

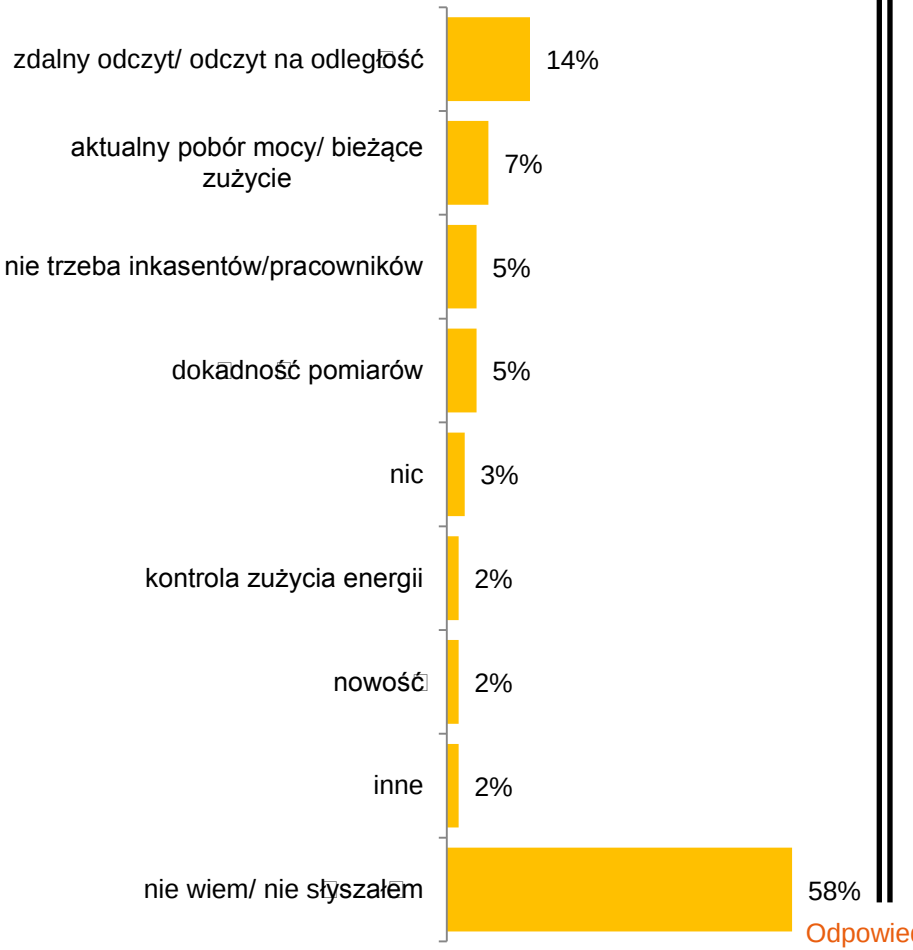


Licznik inteligentny - podstawowe funkcje 2014

P12. Czym wg Pan/i jest takie urządzenie – jakie ma PODSTAWOWE FUNKCJE, cechy?

PRÓBA SPOŁECZNA

Podstawa: Próba reprezentatywna ogólnopolska osób w wieku 25+, n=864.



PRÓBA INTERNAUTÓW

Podstawa: Próba ogólnopolska internautów w wieku 25+, n=302.

Odpowiedzi spontaniczne.
Wskazania powyżej 1%

LICZNIK INTELIGENTNY – ZALETY I WADY, CO I JAK KOMUNIKOWAĆ

- Polacy mają wciąż jeszcze dość ograniczoną wiedzę na temat liczników inteligentnych – nie wiedzą co to za urządzenie - nie mieli nigdy wcześniej kontaktu z tego rodzaju licznikami, dlatego **nie wiedzą czego mogą oczekiwać** – trudno im wyobrazić sobie jakie funkcje i korzyści mogą wiązać się z nowym licznikiem.
- Główną dostrzeganą przez badanych zaletą licznika inteligentnego jest rachunek wystawiany tylko za **faktycznie zużytą energię, a nie za prognozy**. Drugą najczęściej dostrzeganą zaletą licznika inteligentnego jest brak konieczności wizyty inkasenta i na trzecim miejscu lepsza kontrola kosztów energii w domu.
- **Niedostrzeganie wad nowych liczników**, deklarowane przez respondentów badania jest również doskonałym podłożem do efektywnej kampanii promującej korzyści z wprowadzenia liczników inteligentnych do powszechnego użytku.
- Preferowany sposób informowania o wymianie liczników to: informacje przekazywane za **pośrednictwem poczty tradycyjnej** i poczty elektronicznej oraz ulotki informacyjne przesyłane razem z rachunkiem (jest to szczególnie istotne w grupie osób starszych).
- W komunikacie powinny być zawarte informacje o **zasadach działania nowego licznika** – o jego funkcjach, o tym kiedy i dlaczego nowe liczniki zostaną wprowadzone oraz przez kogo będzie sfinansowana wymiana liczników i jakie korzyści ekonomiczne dla klientów wynikają z wymiany liczników.

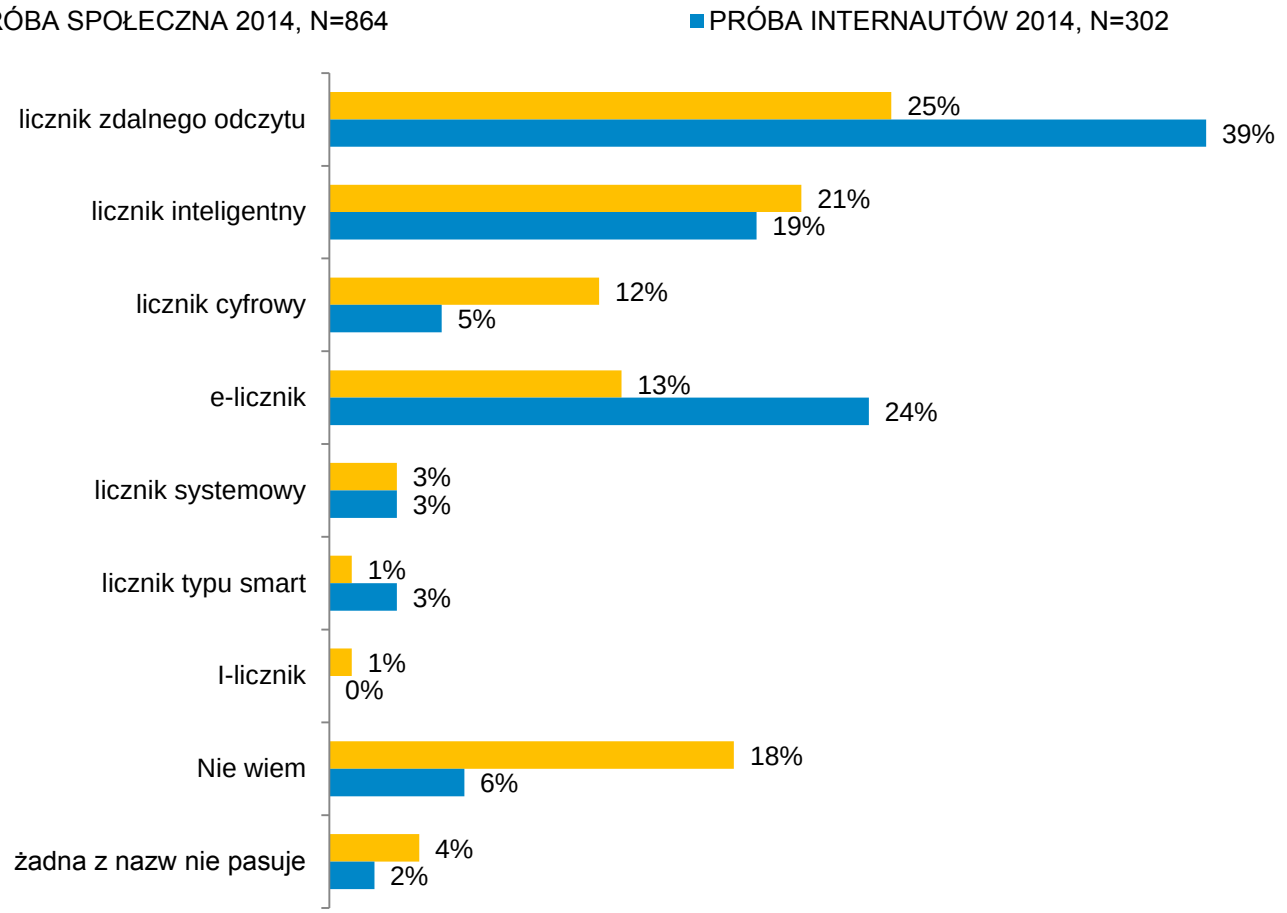
Licznik inteligentny – świadomość i preferowana nazwa 2014

P13. Proszę powiedzieć, która z poniższych NAZW NAJLEPIEJ PASUJE do tego rodzaju urządzeń? Proszę wybrać tylko jedną nazwę najlepiej pasującą do tego produktu.

Pytania poprzedzone INFORMAJCĄ:

„Zgodnie z Dyrektywą Unijną do 2020 roku obecne liczniki energii elektrycznej będą musiały zostać zastąpione przez nową generację liczników inteligentnych, które zdalnie przesyłają informację o zużyciu energii za dany okres - odczyt nie wymaga wizyty inkasenta. Wymiana liczników ma nastąpić na koszt przedsiębiorstw energetycznych”.

NAZWA (P13)



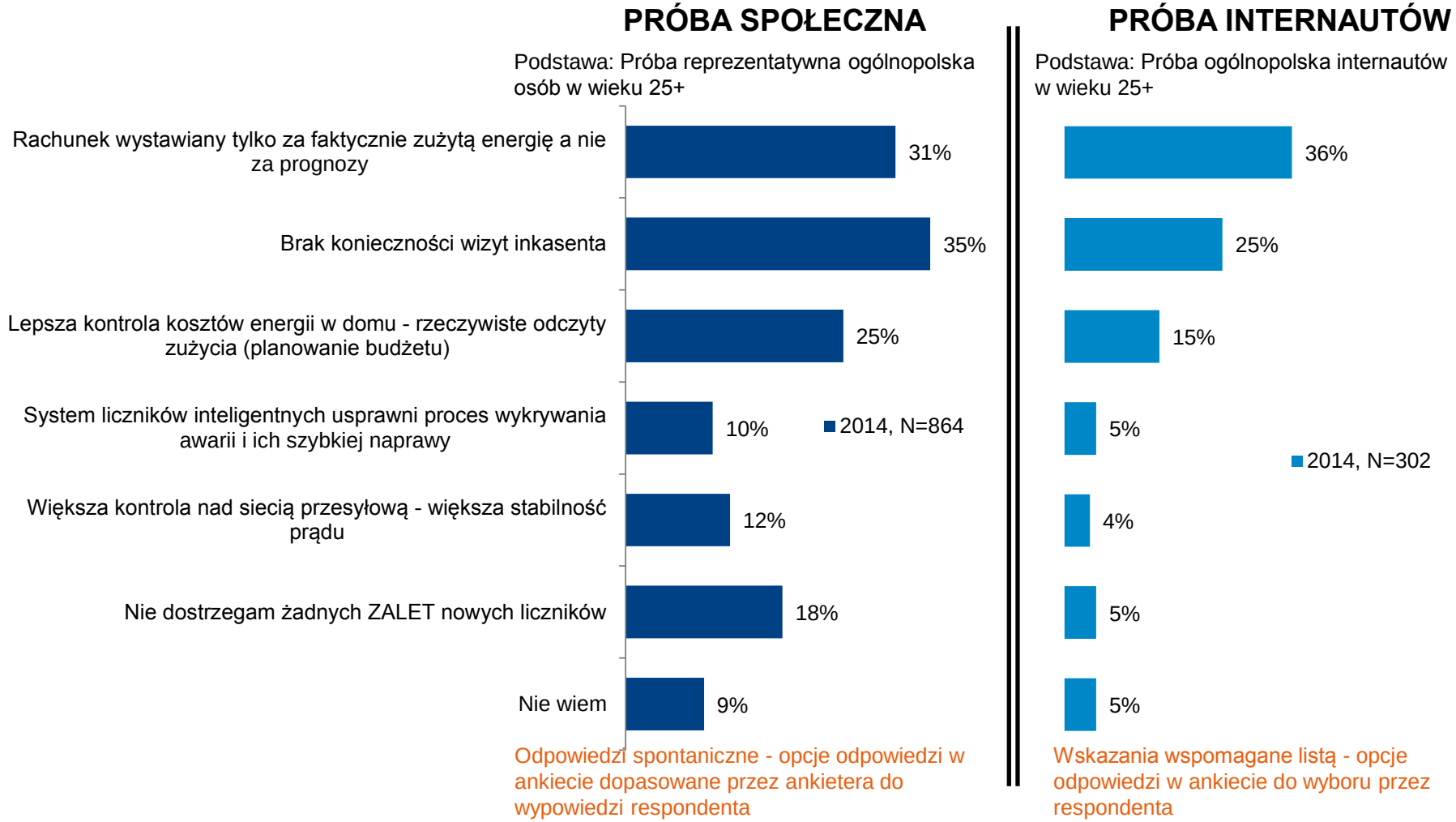
Podstawa: Próba reprezentatywna ogólnopolska osób w wieku 25+

Podstawa: Próba ogólnopolska internautów w wieku 25+

Licznik inteligentny – zalety 2014

Pytanie poprzedzone INFORMAJCĄ:
„Zgodnie z Dyrektywą Unijną do 2020 roku obecne liczniki energii elektrycznej będą musiały zostać zastąpione przez nową generację liczników inteligentnych, które zdalnie przesyłają informację o zużyciu energii za dany okres - odczyt nie wymaga wizyty inkasenta. Wymiana liczników ma nastąpić na koszt przedsiębiorstw energetycznych”.

P14. Jakie są według Pana/i podstawowe ZALETY tego urządzania?



Licznik inteligentny – wady 2014

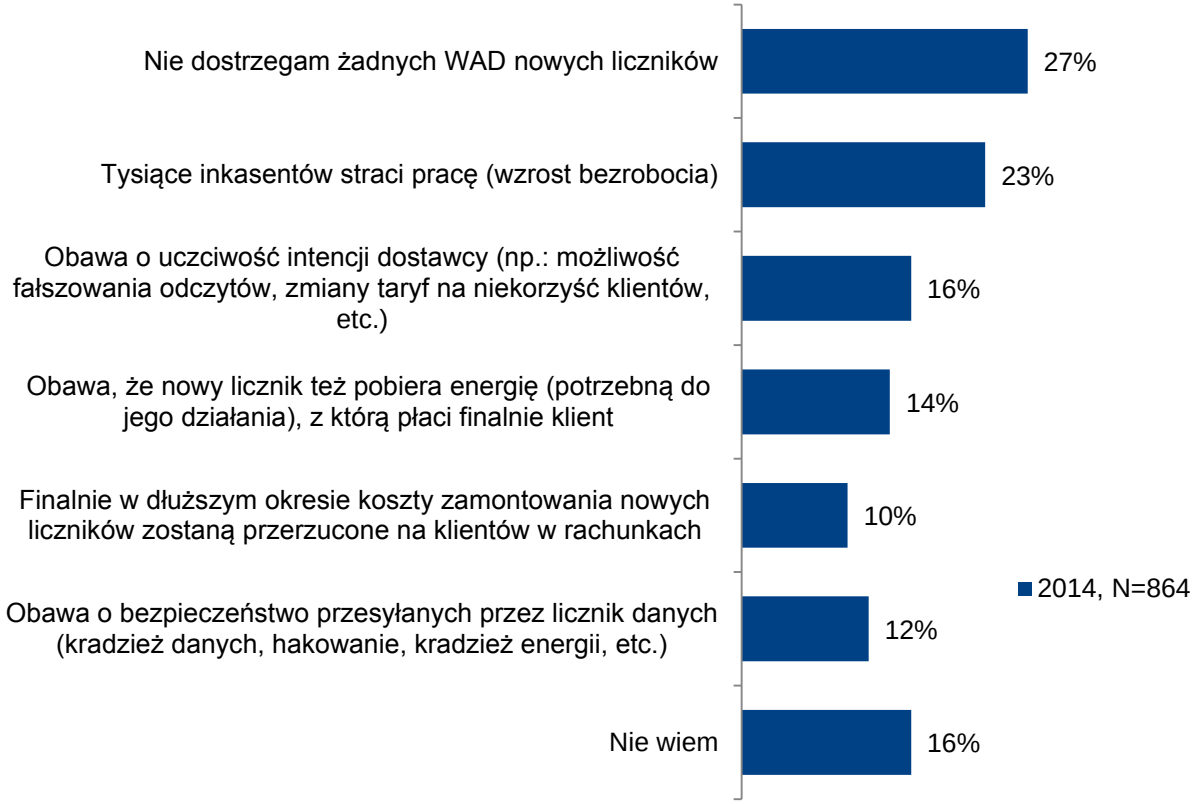
Pytanie poprzedzone INFORMAJCĄ:

„Zgodnie z Dyrektywą Unijną do 2020 roku obecne liczniki energii elektrycznej będą musiały zostać zastąpione przez nową generację liczników inteligentnych, które zdalnie przesyłają informację o zużyciu energii za dany okres - odczyt nie wymaga wizyty inkasenta. Wymiana liczników ma nastąpić na koszt przedsiębiorstw energetycznych”.

P15. Jakie są według Pana/i podstawowe WADY tego urządzania?

PRÓBA SPOŁECZNA

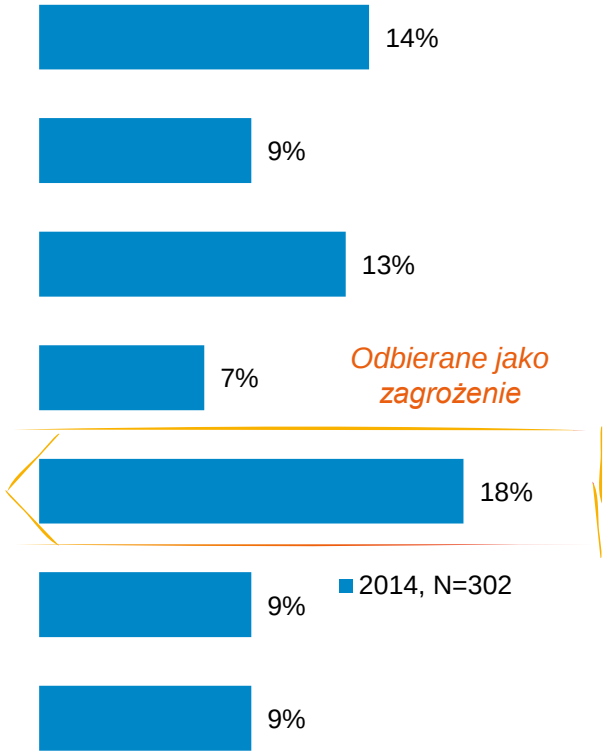
Podstawa: Próba reprezentatywna ogólnopolska osób w wieku 25+



Odpowiedzi spontaniczne - opcje odpowiedzi w ankiecie dopasowane przez ankietera do wypowiedzi respondenta

PRÓBA INTERNAUTÓW

Podstawa: Próba ogólnopolska internautów w wieku 25+



Wskazania wspomagane listą - opcje odpowiedzi w ankiecie do wyboru przez respondenta

Preferencje dotyczące sposobu informowania o zmianie liczników 2014

P16. Proszę powiedzieć w jaki sposób chciałby/chciałaby Pan/i OTRZYMAĆ SZCZEGÓŁOWE INFORMACJE o zmianie liczników (terminie, godzinie zmiany oraz czym są liczniki inteligentne – funkcje i zalety)?

PRÓBA SPOŁECZNA

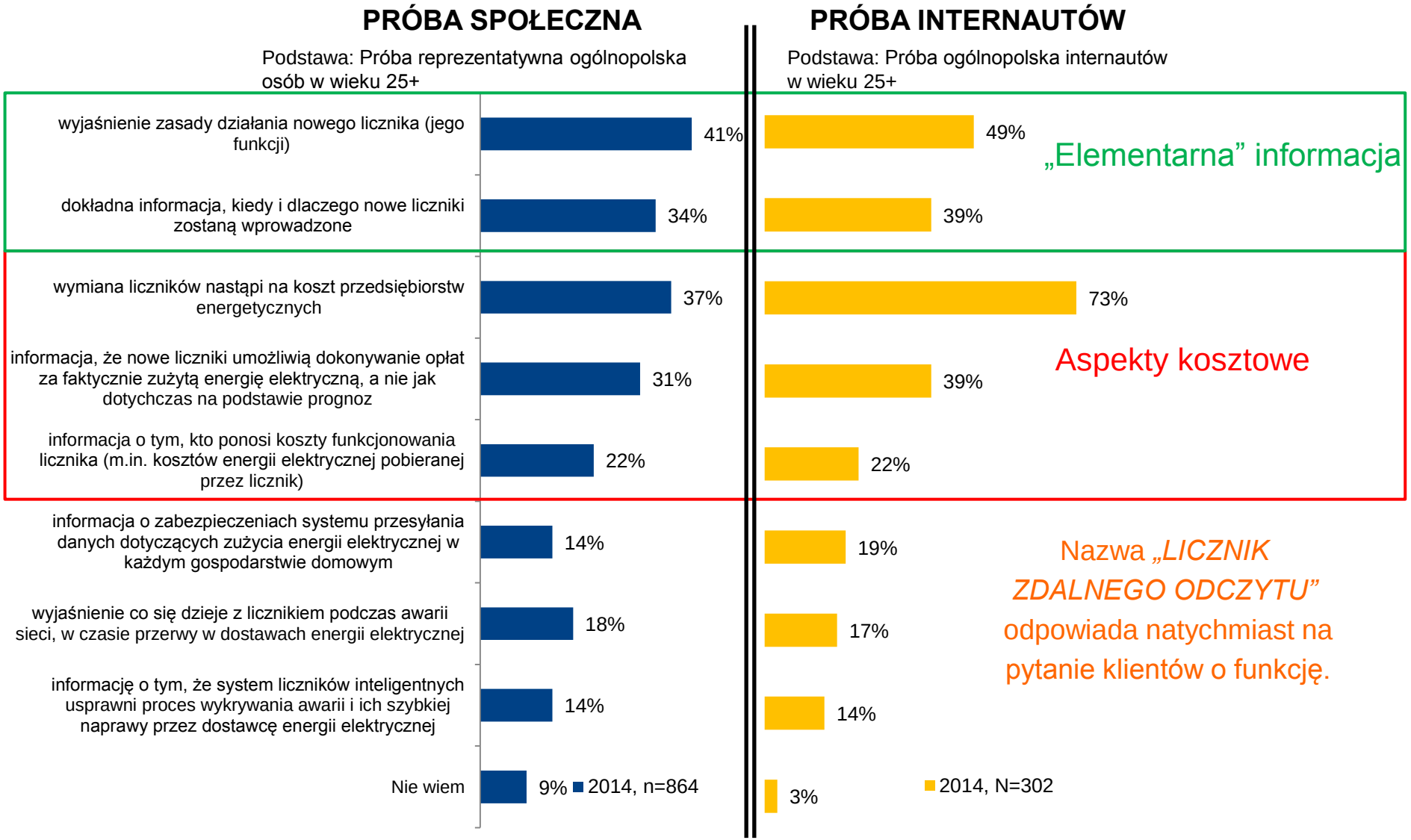
Podstawa: Próba reprezentatywna ogólnopolska osób w wieku 25+

PRÓBA INTERNAUTÓW

Podstawa: Próba ogólnopolska internautów w wieku 25+

Najważniejsze dla klientów elementy informacyjne o konieczności wymiany liczników 2014

P17. Liczniki inteligentne będą powoli wdrażane w całym kraju. Które z poniższych ELEMENTÓW INFORMOWANIA klientów o konieczności wymiany liczników uważa Pan/i za najważniejsze? Proszę wskazać **TRZY** najważniejsze elementy.



Koncepty

Koncept A – ZARZĄDZANIE ZUŻYCIEM

Obowiązkowa wymiana liczników następuje na koszt przedsiębiorstw energetycznych.

Nowe urządzenia umożliwiają klientowi pozyskanie informacji o aktualnym poziomie poboru energii, co pozwala klientom na lepsze zarządzanie jej zużyciem np. poprzez wyłączanie urządzeń energochłonnych, zmianę nawyków związanych z korzystaniem z energii elektrycznej w ciągu doby, etc.

Świadome korzystanie z energii i urządzeń nią zasilanych pozwoli wpływać na wysokość zużycia energii, a więc również na emisję CO2 do atmosfery.

Koncept B – PŁACENIE ZA REALNE ZUŻYCIE

Obowiązkowa wymiana liczników następuje na koszt przedsiębiorstw energetycznych.

Docelowo system liczników inteligentnych pozwoli na wystawianie rachunków wyłącznie za zużytą energię elektryczną, a nie jak dotychczas na podstawie prognoz.

Wszystkie dane przesyłane przez licznik będą zaszyfrowane, podobnie jak dane bankowe, i przechowywane zgodnie z Ustawą o Ochronie Danych Osobowych. Dostęp do nich będzie ściśle rejestrowany, aby mieć pewność, że użytkowane są wyłącznie do wystawiania rachunków za energię elektryczną.

KONCEPTY KOMUNIKACYJNE

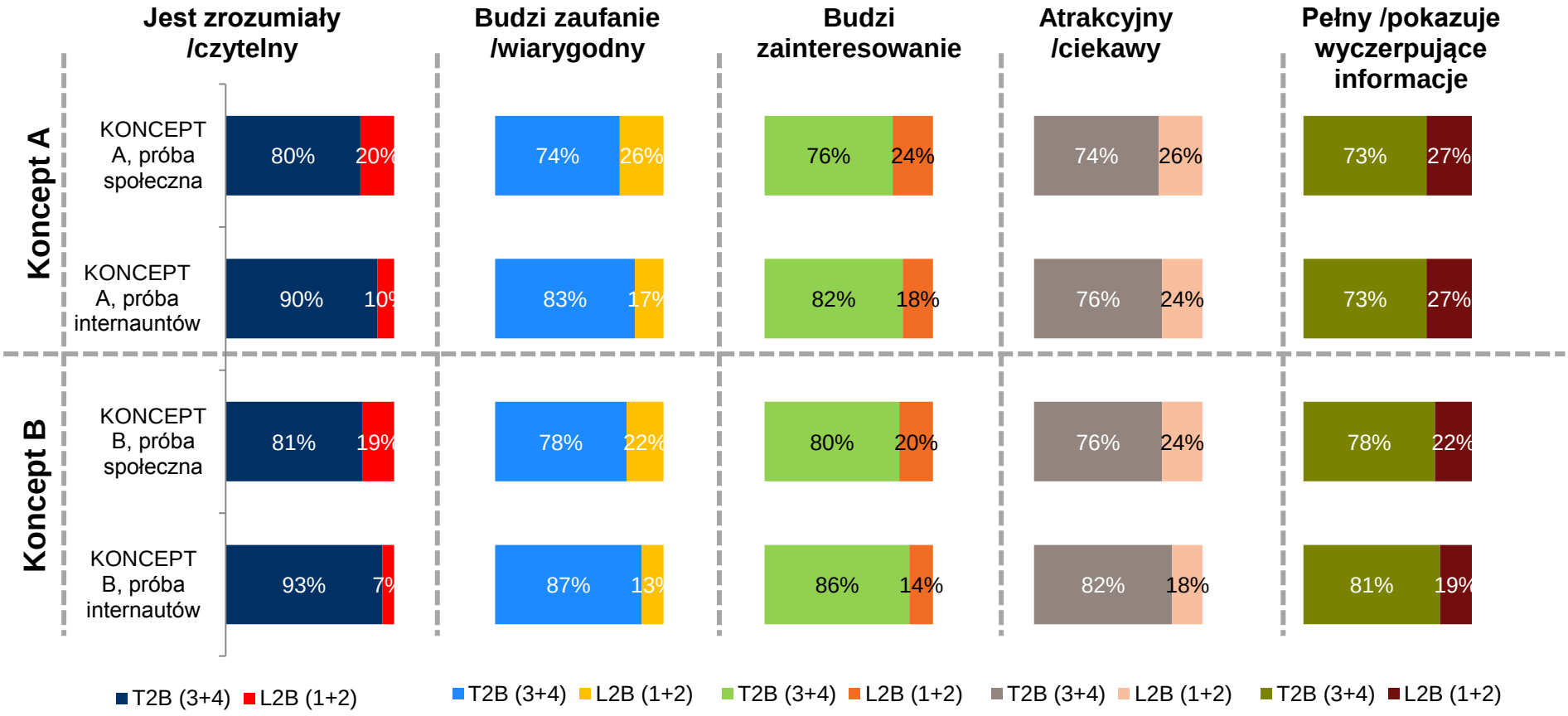
- Obydwa koncepty poddane ocenie respondentów zyskały bardzo wysokie poziomy pozytywnych wskazań, z **niewielką przewagą na korzyść konceptu B** mówiącego o **płaceniu za realne zużycie energii**. Zarówno w próbie społecznej jak i wśród internautów koncept B częściej oceniany był jako: bardziej zrozumiały i czytelny, budzący zaufanie i zainteresowanie, wiarygodny, atrakcyjny i ciekawy, pełny – pokazujący wyczerpujące informacje.

- Koncept B mówiący o **wymiernych korzyściach dla klienta** wynikających z wymiany dotychczasowego licznika na licznik inteligentny zyskuje większą akceptację badanych.

- Koncept B, który w swoim przekazie kładzie nacisk na **korzyści dla gospodarstwa domowego** jest lepiej oceniany niż ten, który mówi (koncept A) o aspektach globalnych (emisję CO2 do atmosfery).

Koncepty A, B, : PODSUMOWANIE 2014

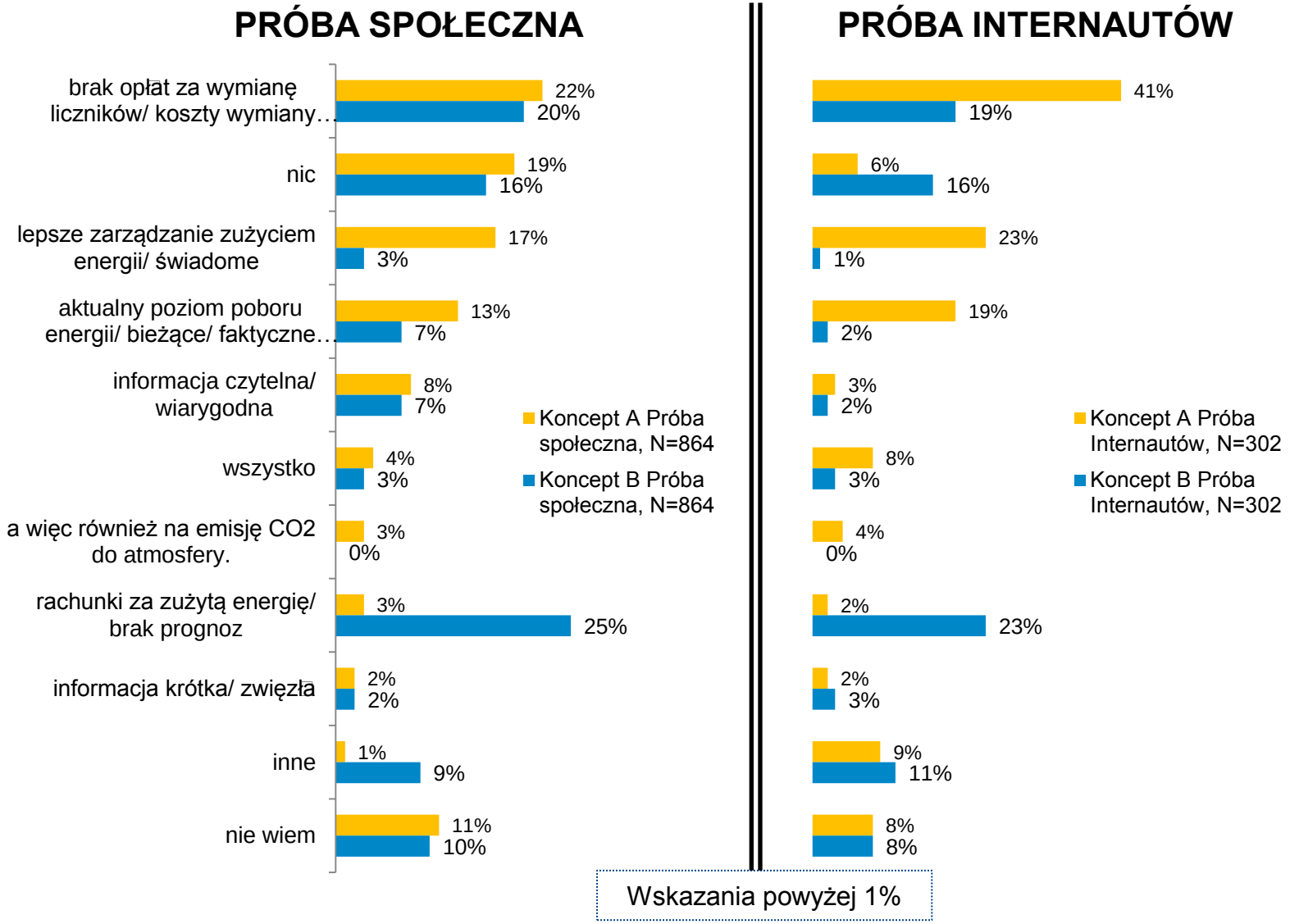
P18. Proszę ocenić ten koncept wg PONIŻSZYCH KRYTERIÓW. Przy ocenie proszę posłużyć się skalą 1-4, gdzie 1 oznacza złą ocenę, a 4 oznacza bardzo dobrą/wysoką ocenę. Proszę powiedzieć na ile zaprezentowany koncept:



oceny pozytywne 3+4 (T2B) vs. oceny negatywne 1+2 (L2B)

Koncept A, B – ZALETY podsumowanie 2014

P19. Proszę powiedzieć co w powyższym komunikacie (koncept A) szczególnie się Panu/-i PODOBAŁO - która informacja była dla Pana/-i szczególnie MIŁA I WAŻNA?

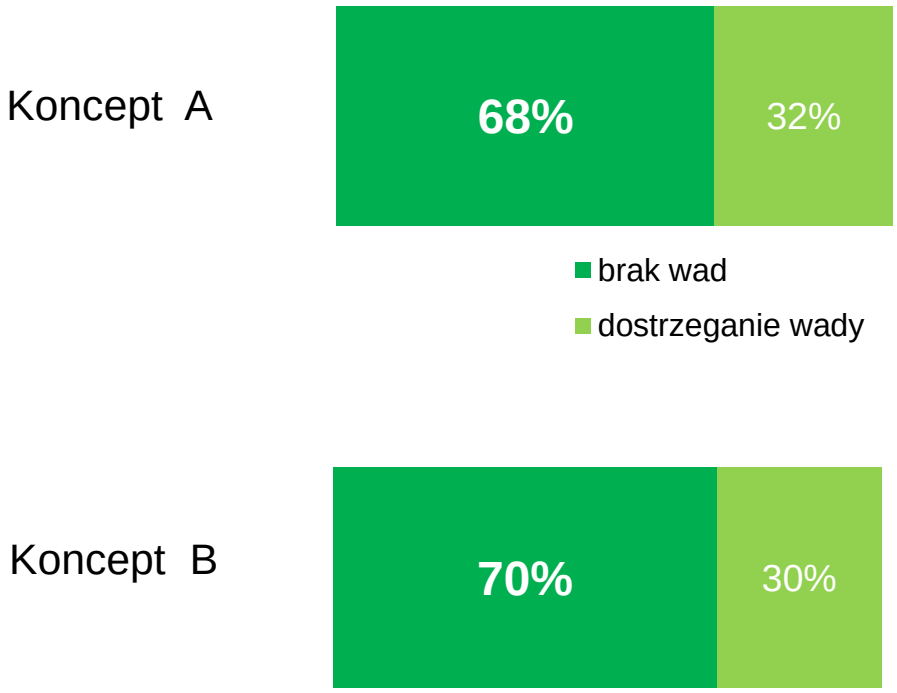


Koncept A, B – WADY 2014

P20. Proszę powiedzieć co w powyższym komunikacie (koncept A) szczególnie się Panu/-i NIE PODOBAŁO - która informacja była dla Pana/-i szczególnie IRYTUJĄCA I ZBĘDNA?

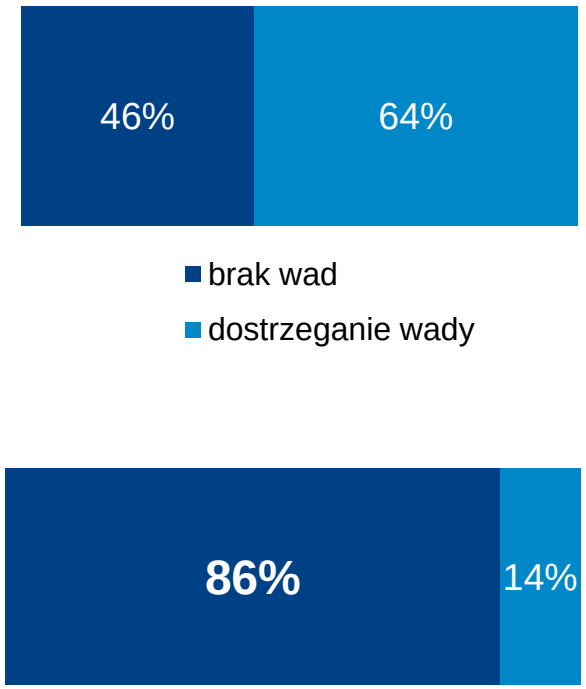
PRÓBA SPOŁECZNA

Podstawa: Próba reprezentatywna ogólnopolska osób w wieku 25+



PRÓBA INTERNAUTÓW

Podstawa: Próba ogólnopolska internautów w wieku 25+



PRIORYTETY – ATRAKCYJNOŚĆ USŁUG POWIĄZANYCH Z LICZNIKIEM INTELIGENTYM

- Wyniki badania wielokrotnie potwierdzają, że dla przeciętnego Polaka, **aspekty kosztowe** dotyczące cen energii elektrycznej, wysokości rachunków – to jest **kwestia nadrzędna**. Na dalszy plan i zdecydowanie rzadziej wymieniane jako priorytet są kwestie **bezpieczeństwa** - stałość dostaw, brak awarii, komfort - bezobsługowość systemu, o nic się nie martwię i ekologia - ochrona środowiska, zielona energia.

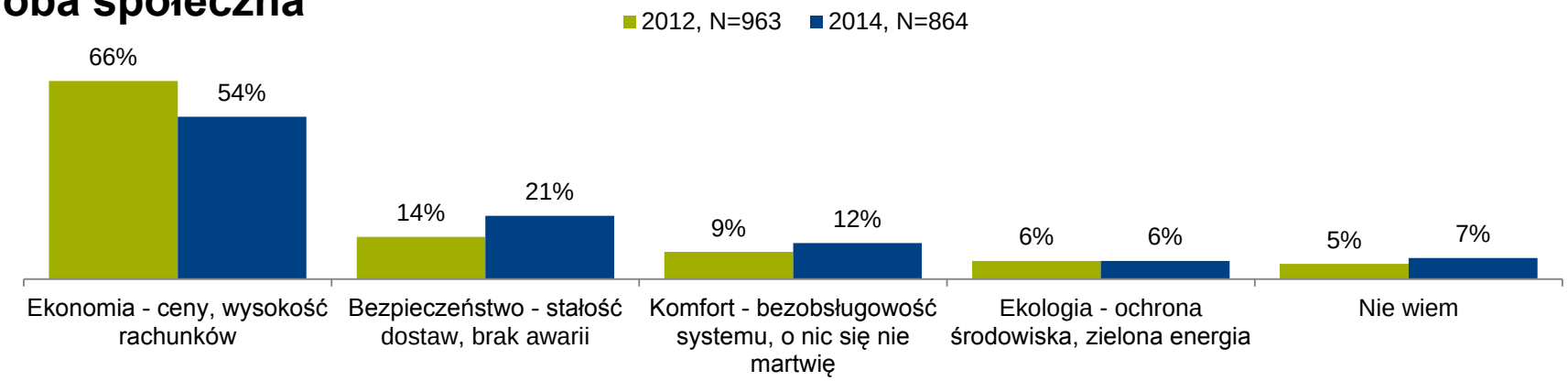
- Pomimo tego, że kwestie finansowe są najważniejsze, **36 proc. badanych odrzuca pomysł jakiejkolwiek bonifikaty** ze strony firmy energetycznej za planowane przerwy w dostawach. Co piąty badany byłby zainteresowany bonifikatą w wysokości 10 zł miesięcznie.

- **Atrakcyjność usługi bazujących na licznikach zdalnego odczytu jest względna** – wśród badanych usług za najbardziej atrakcyjną usługę respondenci uznali **zróżnicowane taryfy** i **wygodne rozliczenie** (wystawianie faktury na żądanie - dowolnego dnia w miesiącu), następnie inteligentny dom (sterowanie i programowanie działania urządzeń w domu) i najmniej atrakcyjna w ocenie badanych usługa to prąd na kartę.

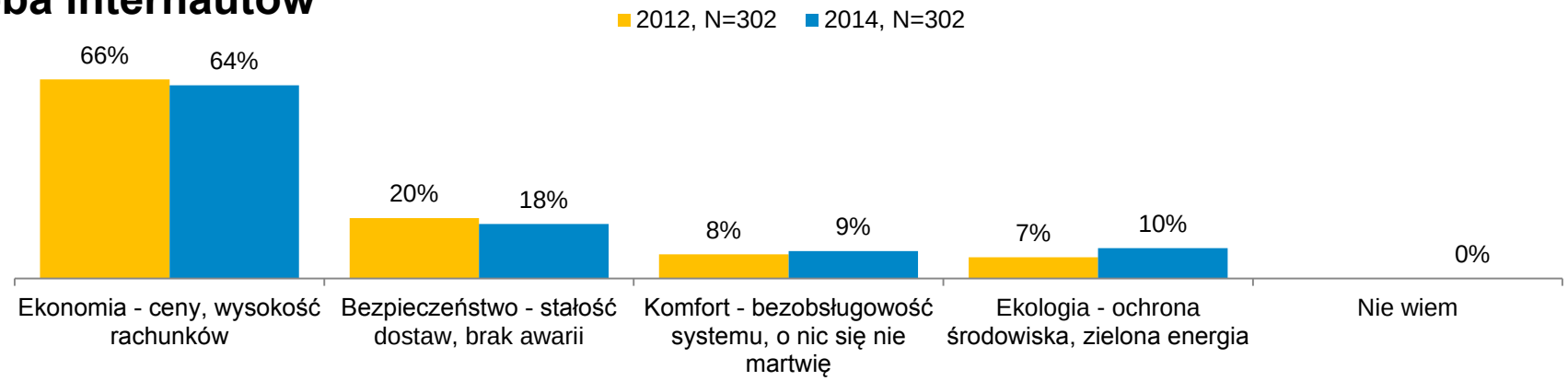
PRIOTYTETY 2012 vs. 2014

P27. Proszę powiedzieć, która z poniższych cech jest dla Pana/i NAJWAŻNIEJSZA w związku z korzystaniem z energii elektrycznej.

Próba społeczna



Próba internautów



Rachunki 2014

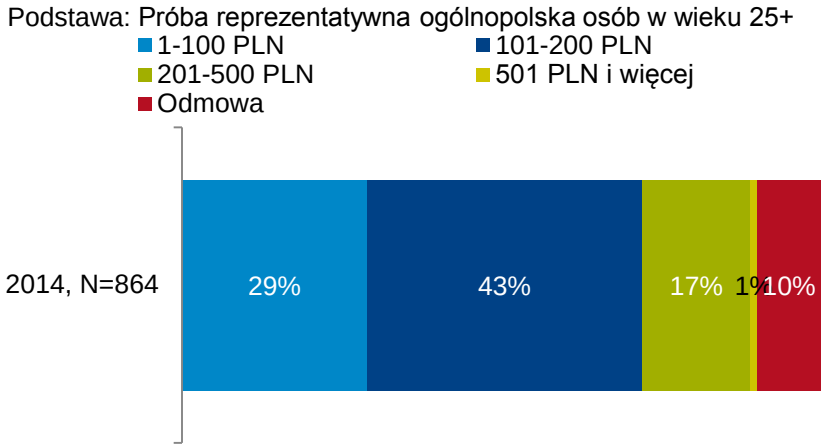
P28. Ile wyniósł Pana/i ostatni rachunek?
P29. Za jak okres to był rachunek?

Średnia wartość rachunku	PRÓBA SPOŁECZNA	PRÓBA INTERNAUTÓW
2014	164,5 PLN	409,2 PLN

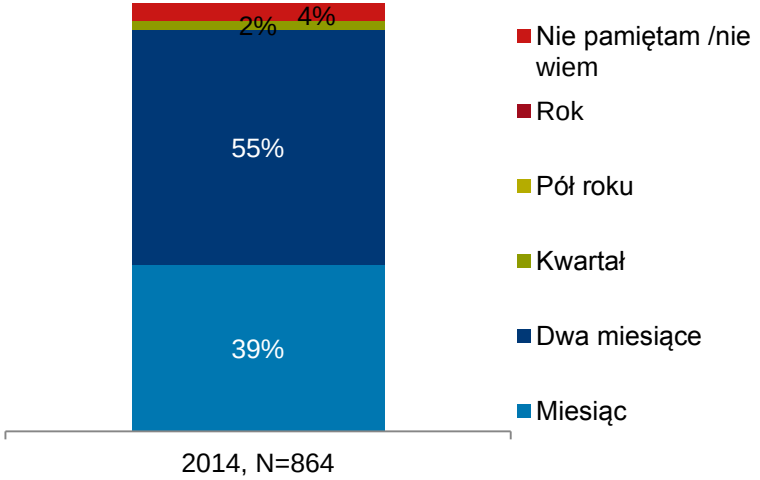
PRÓBA SPOŁECZNA

WARTOŚĆ RACHUNKU

Podstawa: Próba reprezentatywna ogólnopolska osób w wieku 25+



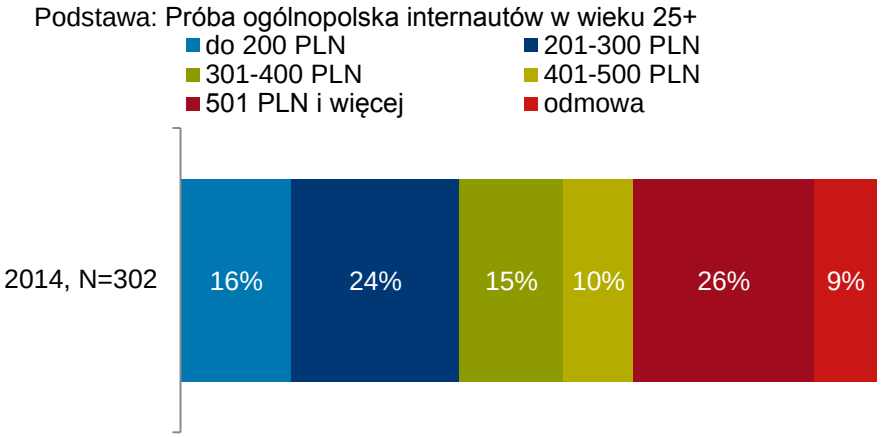
OKRES PŁATNOŚCI



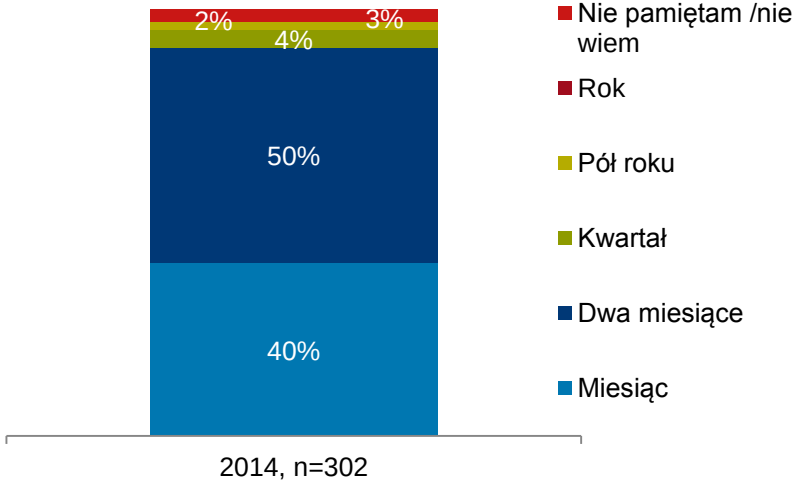
PRÓBA INTERNAUTÓW

WARTOŚĆ RACHUNKU

Podstawa: Próba ogólnopolska internautów w wieku 25+



OKRES PŁATNOŚCI

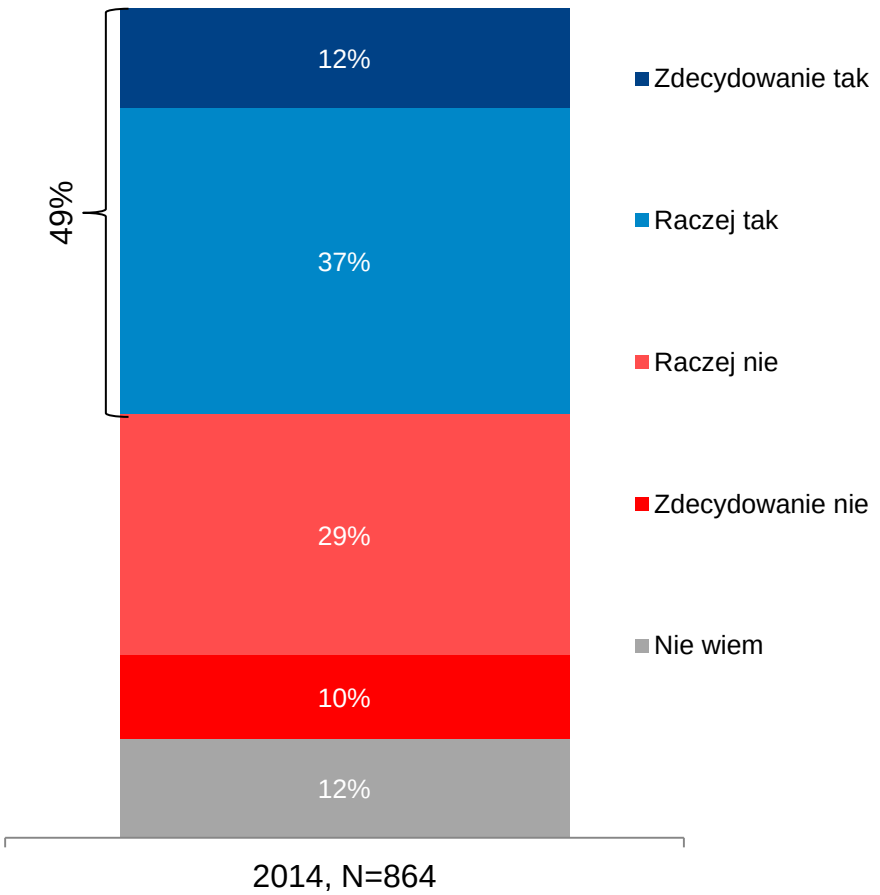


Skłonność do zmiany nawyków 2014

P30. Czy był(a)by Pan/-i skłonny/-a zmienić swoje nawyki, np. korzystać z energochłonnych urządzeń (takich jak np. pralka, zmywarka, piekarnik) np. w godz. 13.00 – 15.00 oraz 22.00 – 06.00 w zamian za niższe rachunki za prąd w tych godzinach?

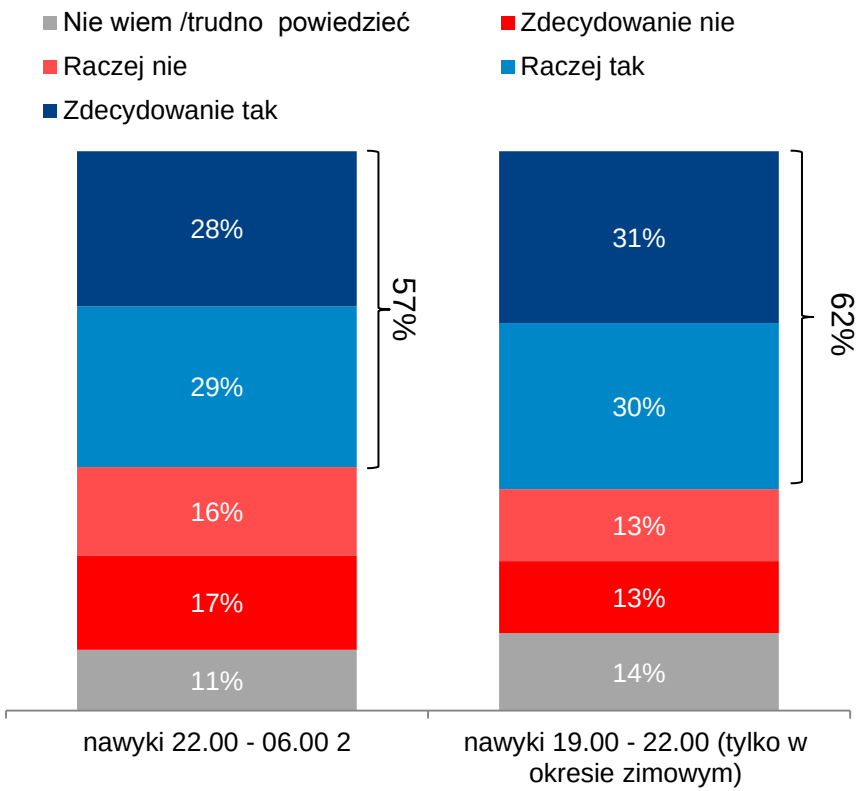
PRÓBA SPOŁECZNA

Podstawa: Próba reprezentatywna ogólnopolska osób w wieku 25+



PRÓBA INTERNAUTÓW

Podstawa: Próba ogólnopolska internautów w wieku 25+



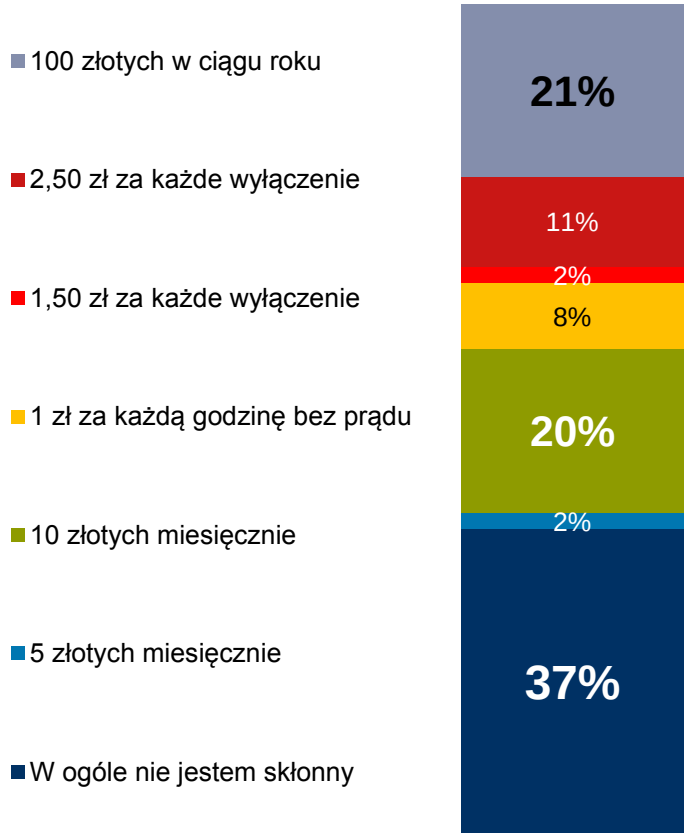
Wartość bonifikaty skłaniająca do ograniczenia zużycia prądu 2014

P32. Za jaką minimalną bonifikatą ze strony firmy energetycznej byłby Pan/i skłonny/a do ograniczenia zużycia prądu do minimum (działa np. tylko lodówka i oświetlenie) przez 2 godziny (18.00-20.00) 5 razy w ciągu miesiąca (łącznie 10 godzin w miesiącu i 120 godzin w roku).

Prąd jako produkt pierwszej potrzeby

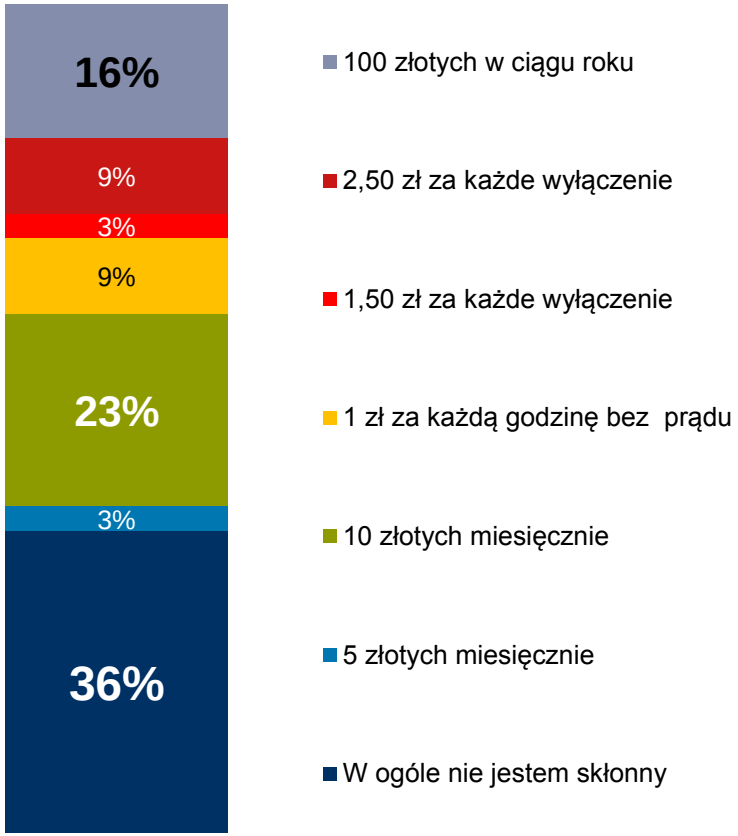
PRÓBA SPOŁECZNA

Podstawa: Próba reprezentatywna ogólnopolska osób w wieku 25+, n=864



PRÓBA INTERNAUTÓW

Podstawa: Próba ogólnopolska internautów w wieku 25+, n=302



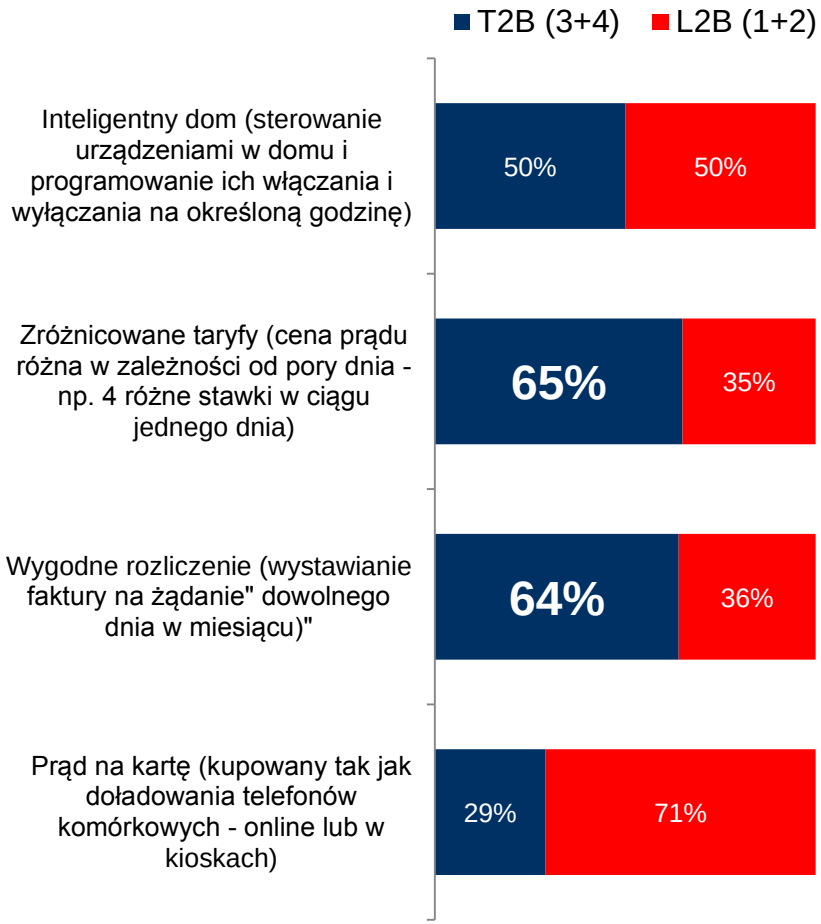
Wskazania wspomagane listą - opcje odpowiedzi w ankiecie

Atrakcyjność usług powiązanych z licznikiem inteligentnym 2014

P33. Proszę powiedzieć, na ile atrakcyjne są dla Pana(i) poniższe usługi bazujące na licznikach zdalnego odczytu. Proszę do oceny użyć skali 1-4, gdzie 1 oznacza „w ogóle nie jestem zainteresowany(a) taką usługą", a 4 oznacza „jestem bardzo zainteresowany(a)" taką usługą.

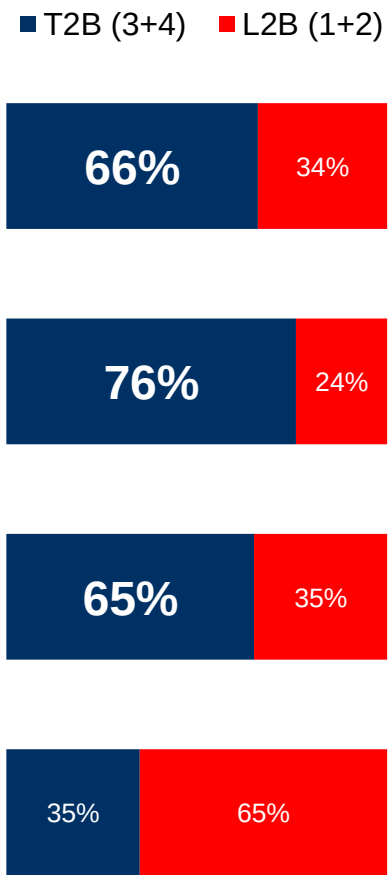
PRÓBA SPOŁECZNA

Podstawa: Próba reprezentatywna ogólnopolska osób w wieku 25+, n=864



PRÓBA INTERNAUTÓW

Podstawa: Próba ogólnopolska internautów w wieku 25+, n=302



DYSTRYBUTOR I SPRZEDAWCA ENERGII ELEKTRYCZNEJ

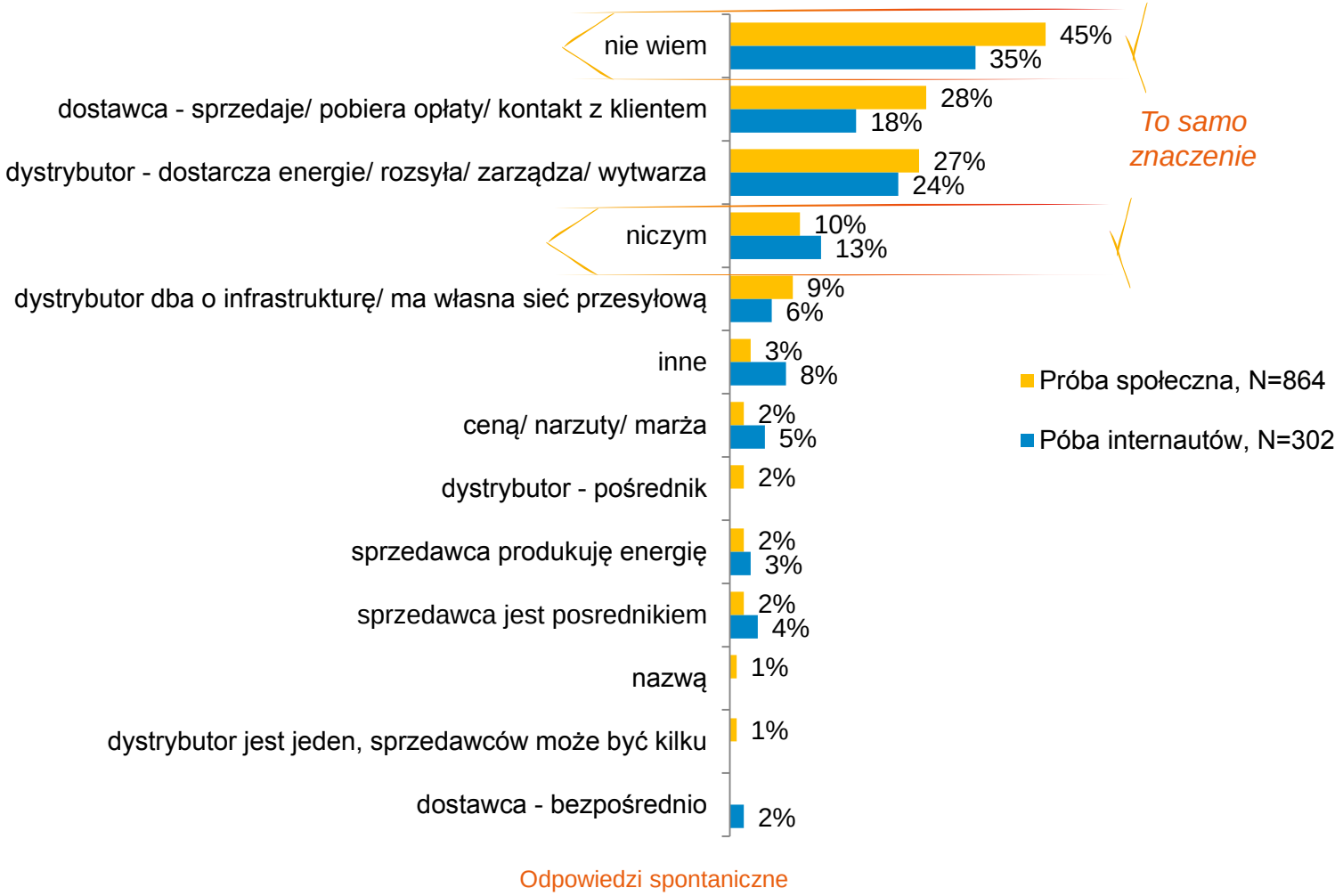
- W świetle wyników badania, **przeciętny Polak nie odróżnia dystrybutora od sprzedawcy energii elektrycznej** – zdaniem ponad połowy badanej populacji sprzedawca od dystrybutora nie różni się niczym, albo wprost respondenci przyznają, że nie wiedzą czym się różni.

- Pomimo zapoznania respondentów z krótką „definicją” sprzedawcy i dystrybutora **różnice percepcyjne są nieznaczne**.

- Najbliższe według badanych jest porównanie dystrybutora energii elektrycznej do **portu lotniczego oraz do właściciela sieci komputerowej**, do której podłączonych jest wiele urządzeń.

Percepcja różnic pomiędzy dystrybutorem a sprzedawcą energii 2014

P34. Proszę powiedzieć czym wg Pana(i) różni się dystrybutor energii od sprzedawcy energii?

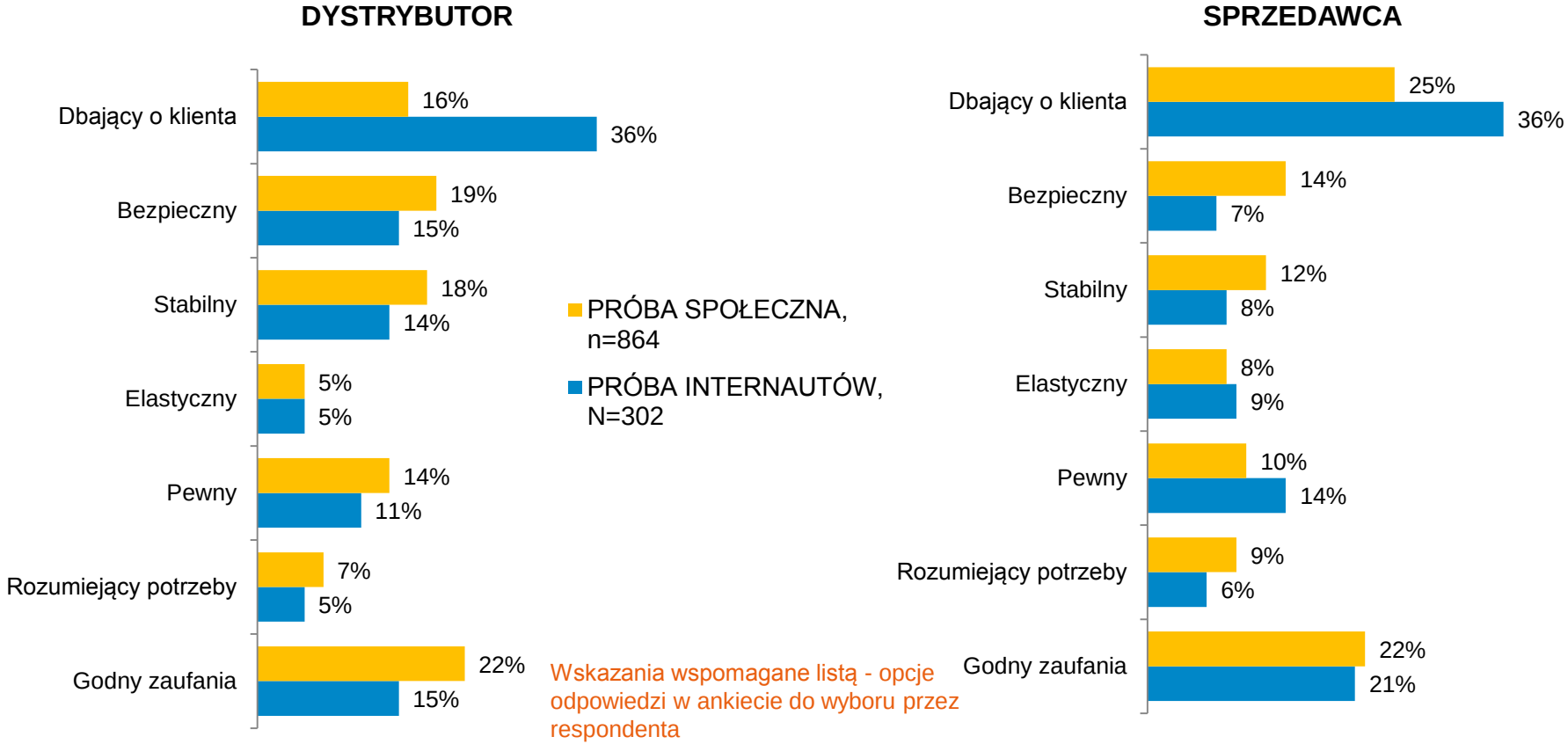


Cechy dobrego dystrybutora i sprzedawcy energii 2014

P35. Proszę wskazać jedną najważniejszą cechę jaką Pana(i) zdaniem powinien charakteryzować się dobry DYSTRYBUTOR energii elektrycznej?
P36. Proszę wskazać jedną najważniejszą cechę jaką Pana(i) zdaniem powinien charakteryzować się dobry SPRZEDAWCA energii elektrycznej?

Dystrybutor energii to przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się dystrybucją energii elektrycznej, odpowiedzialne za infrastrukturę na swoim terenie, w skład której wchodzą m.in. linie energetyczne, stacje transformatorowe, urządzenia pomiarowe. Odpowiada on za ciągłość dostaw energii i jej jakość oraz dba o należyte odczyty liczników. Na danym terenie wszystkich odbiorców obsługuje jeden dystrybutor. Odbiorcy energii nie mają możliwości zmiany dystrybutora.

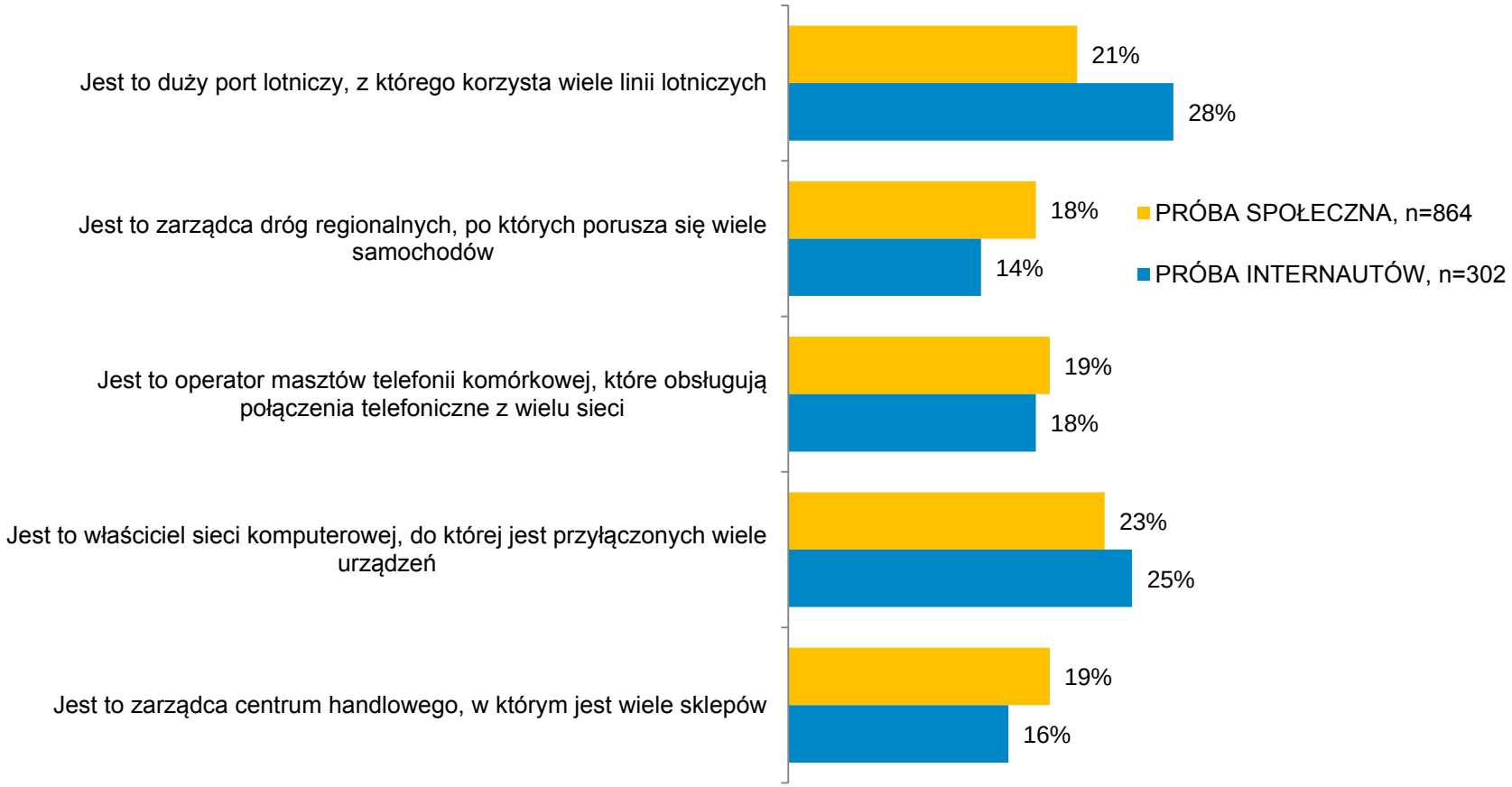
Sprzedawca zajmuje się sprzedażą energii elektrycznej odbiorcom końcowym, przyłączonym do sieci dystrybucyjnej. Odbiorca ma prawo wyboru sprzedawcy energii.



Wskazania wspomagane listą - opcje odpowiedzi w ankiecie do wyboru przez respondenta

Dystrybutor energii elektrycznej – porównania 2014

P37. Proszę powiedzieć, które porównanie Pana(i) zdaniem najlepiej oddaje rolę jaką spełnia dystrybutor energii elektrycznej?

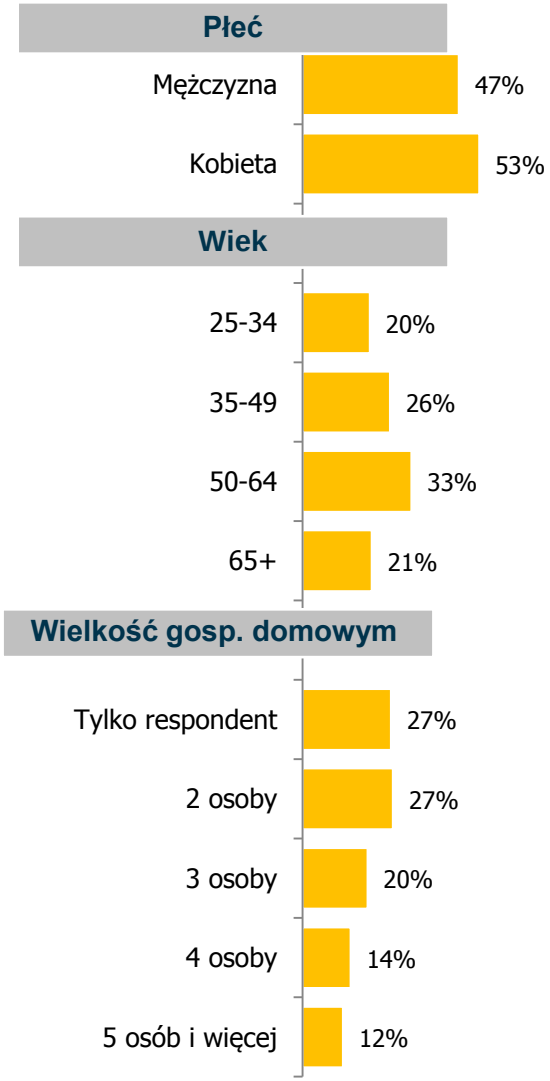


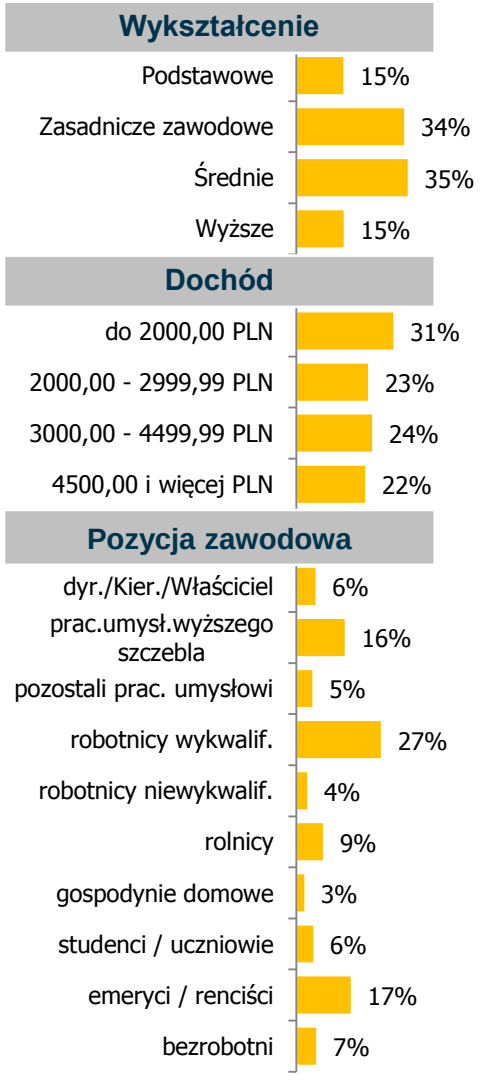
PODSUMOWANIE

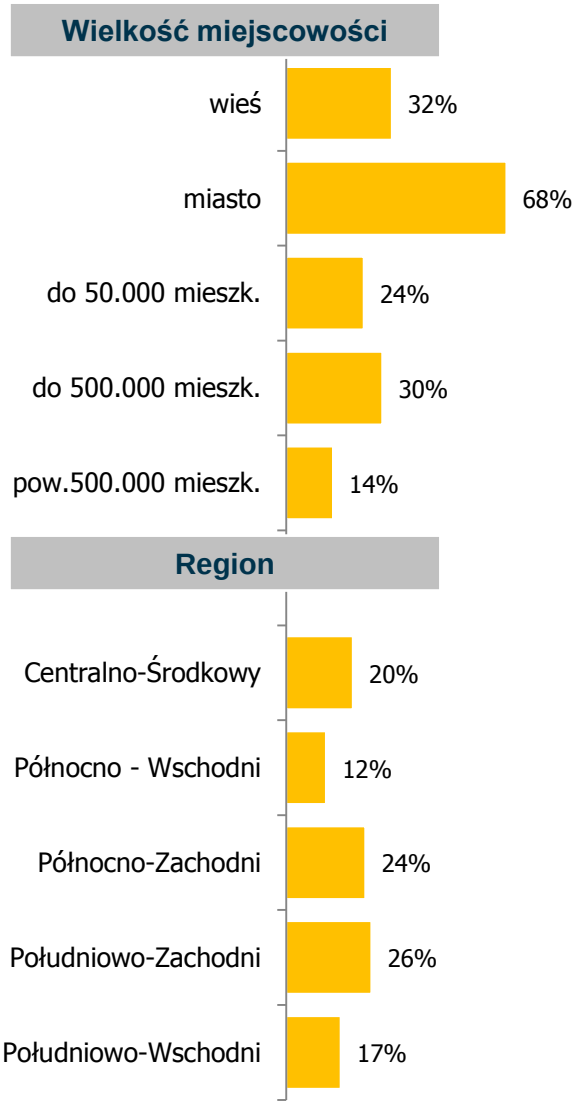
- Zainteresowanie społeczne tematami ochrony środowiska i energooszczędności jest na bardzo wysokim poziomie.
- Wyraźnie **rośnie znajomość określenie licznik inteligentny**, co z całą pewnością można przypisać ostatnim działaniom informacyjnym branży energetycznej.
- Liczniki inteligentne to całkowicie **nowe urządzenia**, których ludzie jeszcze nie znają, a tym samym **nie wiedzą jakie mogą mieć oczekiwania** wobec samych liczników oraz ofert, które powstaną na bazie systemu AMI.
- Komunikacja nowych liczników powinna kłaść przede wszystkim akcenty na **edukację** czym są nowe urządzania i na **korzyściach ekonomicznych**, jakie gospodarstwa domowe osiągną dzięki tym licznikom.
- Jednocześnie brak akceptacji klientów na wypłacanie bonifikat za planowane przerwy w dostawie energii świadczy o wysokim **priorytecie bezpieczeństwa i komfortu** jakiego oczekują gospodarstwa domowe. Jednocześnie jest segment rynku zainteresowany takimi bonifikatami.

Profil demograficzny badanych

PRÓBA SPOŁECZNA 2014
Dane demograficzne klientów

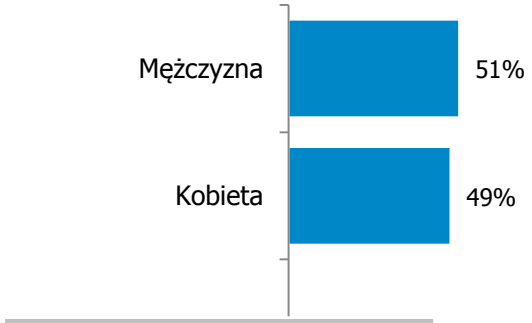




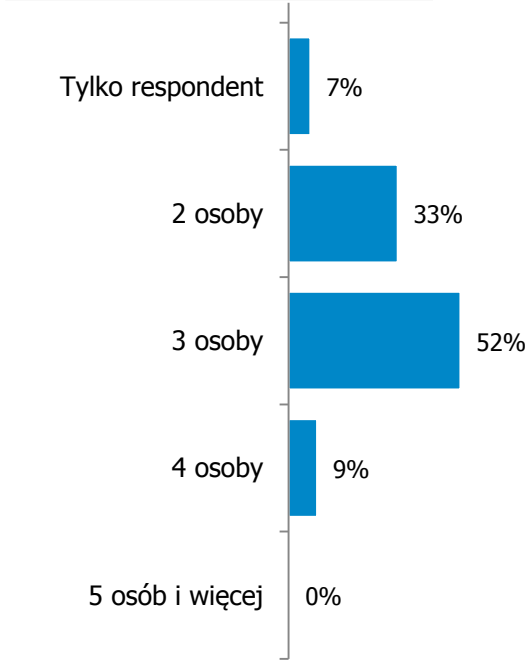


PRÓBA INTERNAUTÓW 2014
Dane demograficzne klientów

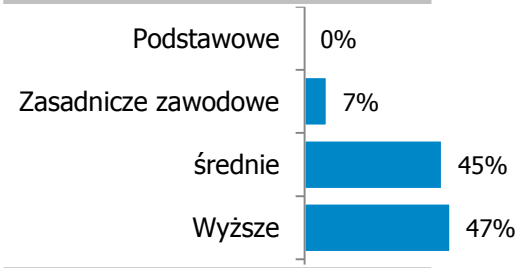
Płeć



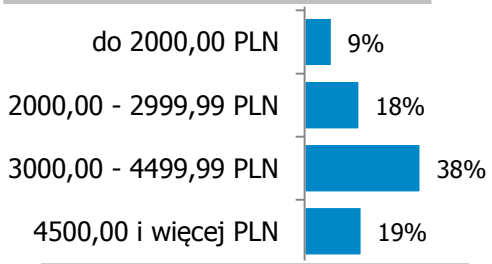
Wielkość gosp. domowym



Wykształcenie

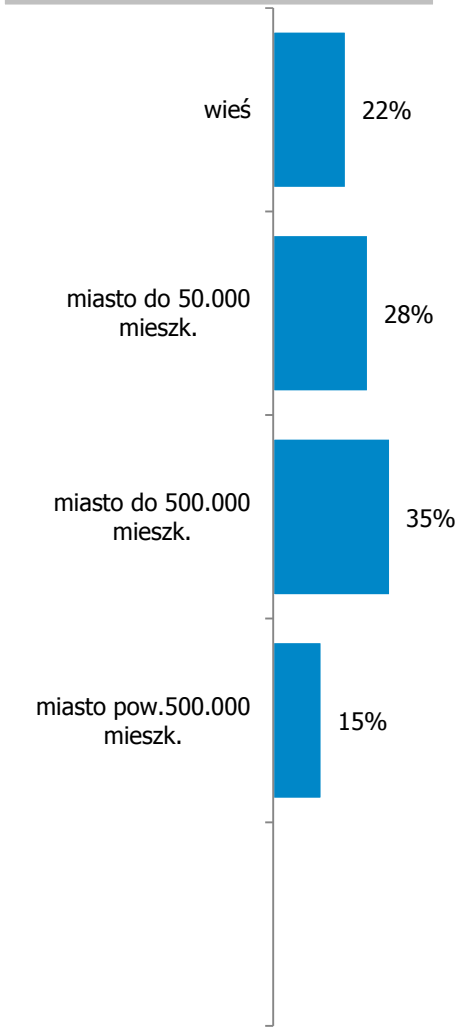


Dochód



Pozycja zawodowa

Wielkość miejscowości



Marcelin Matusiak
Team Manager
INDUSTRIAL Research & Consulting
marcelin.matusiak@gfk.com
t: 22 43 41 520, kom. 502-19-60-74