

JAK SE MĚNÍ TRH S FOTOVOLTAIKAMI A TEPELNÝMI ČERPADLY A CO CHTĚJÍ ZÁKAZNÍCI

Miloš Rybáček, Tomáš Horejsek, IBRS
Tomáš Kadlec, ČEZ Prodej



Cíle výzkumu a metodologie

1 Na trhu průběžně roste poptávka po moderních **technologiích**, jako je **fotovoltaika** a **tepelné čerpadlo**, a rozšiřuje se tak zákaznická základna těch, kdo technologii mají, či ji zvažují.

2 Záměrem bylo **zmapovat chování této cílové skupiny**:

- zjistit její **preferenze a potřeby**,
- popsat její **rozhodovací proces**.

3 **VZOREK N=1000**
300 stávající uživatelé technologie
700 potenciální uživatelé (uvažují o pořízení technologie)

Sběr dat online metodou CAWI

Realizace pro ČEZ a.s.

Sběr dat: květen - srpen 2023

Standardy realizace **ESOMAR²³**
Corporate



Hlavní zjištění



01

Obliba obnovitelných zdrojů v české populaci stále roste a společně s jádrem jde o vůbec nejvíce podporovaný zdroj energie.

02

Češi si fotovoltaiku a tepelná čerpadla pořizují hlavně kvůli úspoře. Velkou roli však hraje také návratnost a soběstačnost.

03

Rozhodování trvá v průměru 3 měsíce, z toho 7 týdnů se rozhodují o tom, jestli si technologii pořídí, a dalších 6 týdnů vybírají dodavatele.

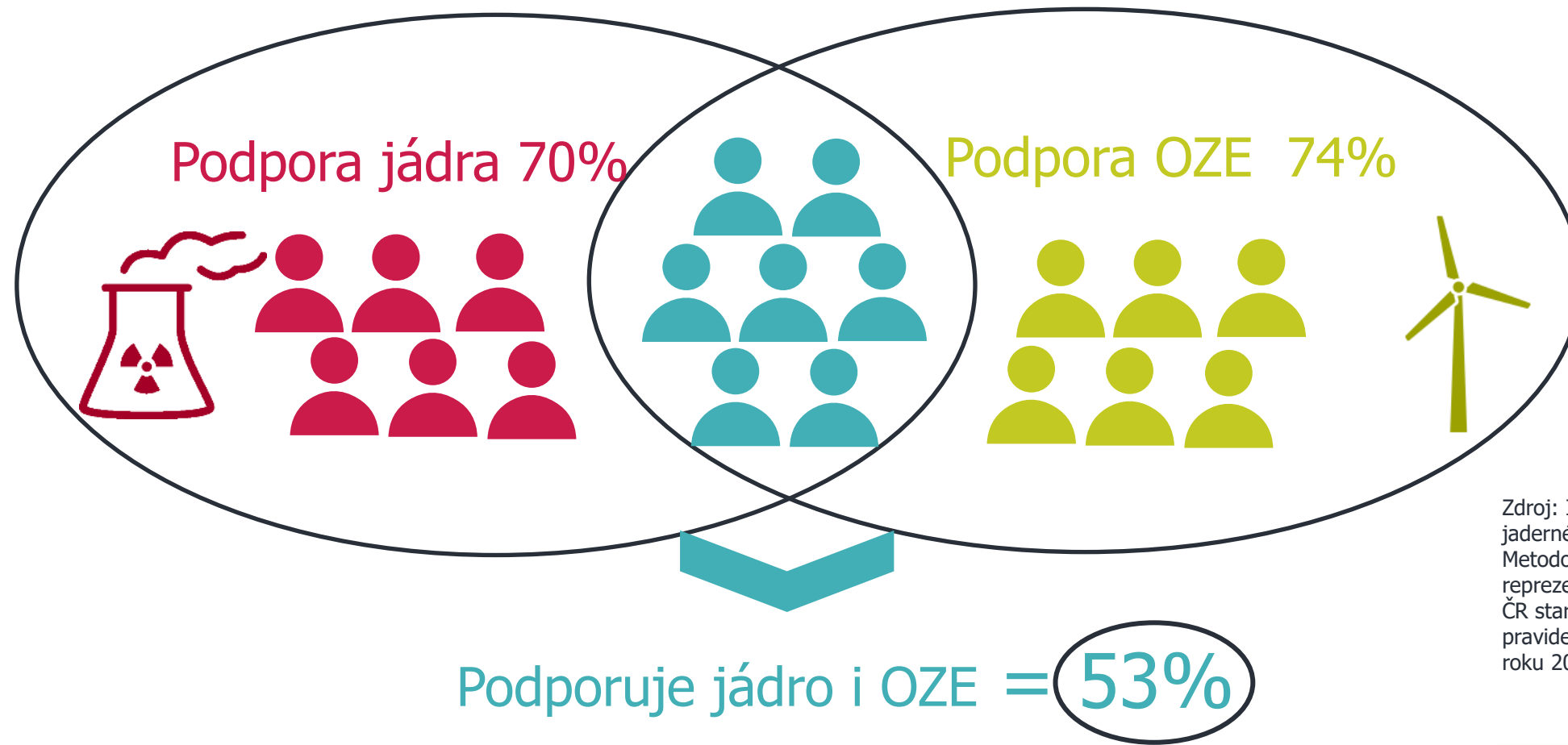
04

72 % zákazníků zaznamenalo krach Malina Group a 70 % má obavy o spolehlivost dalších dodavatelů fotovoltaiky a tepelných čerpadel.

05

96 % zákazníků bere při rozhodování do úvahy spolehlivost a stabilitu dodavatele. 74 % zákazníků by uvítalo větší regulaci dodavatelů státem.

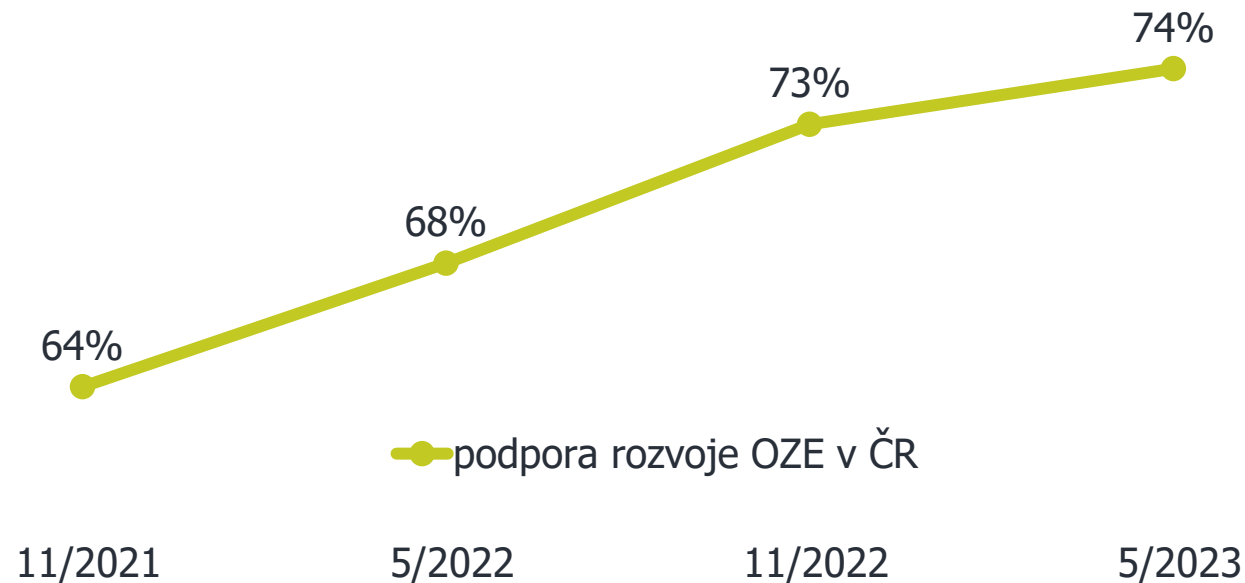
OZE a jádro jsou v ČR dva nejvíce podporované zdroje energie: 53 % populace podporuje kombinaci obou



Zdroj: IBRS - Výzkum vnímání jaderné energie v ČR 2021-2023. Metodologie F2F CAPI, N=500, reprezentativní vzorek populace ČR starších 18 let, realizace pravidelně na jaře a na podzim od roku 2021.

Q4) Jste Vy osobně pro rozvoj jaderné energetiky v naší republice? Q4.1) A jste Vy osobně pro rozvoj obnovitelných zdrojů energie (fotovoltaické, vodní, větrné elektrárny, spalování biomasy) v naší republice? (odpovídají všichni respondenti N=500 / stat. chyba: max. 3,7%)

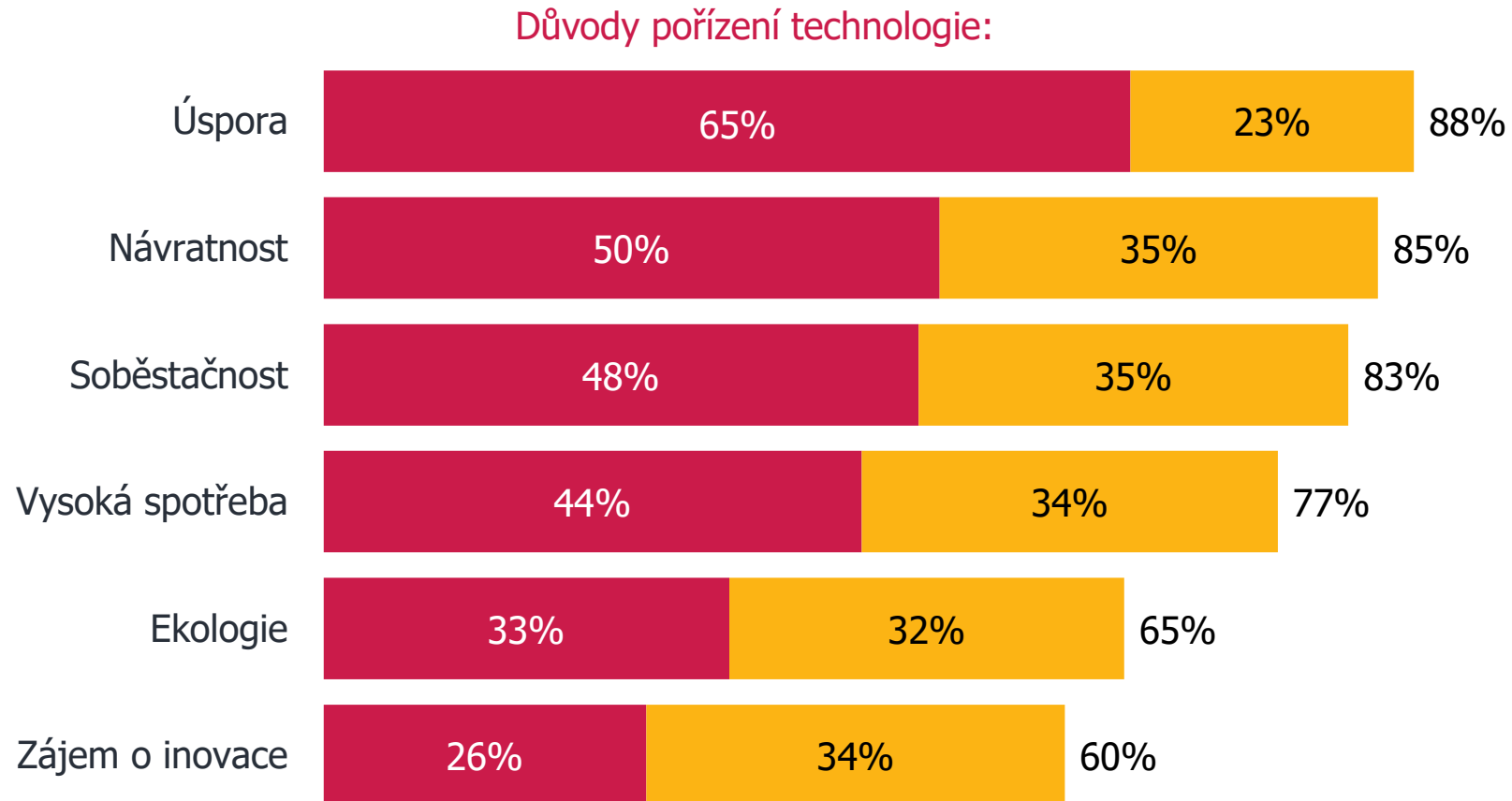
Podpora OZE jako zdroje energie vzrostla od roku 2021 o 10 p. b.



U části populace tato podpora nemá pouze deklarovaný charakter, ale sami si technologie typu fotovoltaika a tepelná čerpadla pořizují nebo uvažují o jejich pořízení.

Zdroj: IBRS - Výzkum vnímání jaderné energie v ČR 2021-2023. Metodologie F2F CAPI, N=500, reprezentativní vzorek populace ČR starších 18 let, realizace pravidelně na jaře a na podzim od roku 2021.

Hlavním důvodem pro pořízení technologií je úspora (88 %), dále návratnost (85 %) a soběstačnost (83 %)



■ 1 - rozhodně je důvodem ■ 2 - spíše je důvodem

Do jaké míry byly (jsou) pro Vás následující oblasti důvodem pro pořízení fotovoltaiky/tepelného čerpadla? K dispozici máte škálu 1 až 5, kde 1 znamená, že se rozhodně je důvodem a 5 znamená, že vůbec není důvodem. (odpovídají stávající i potenciální uživatelé technologie / stat. chyba: max. 2,6%)

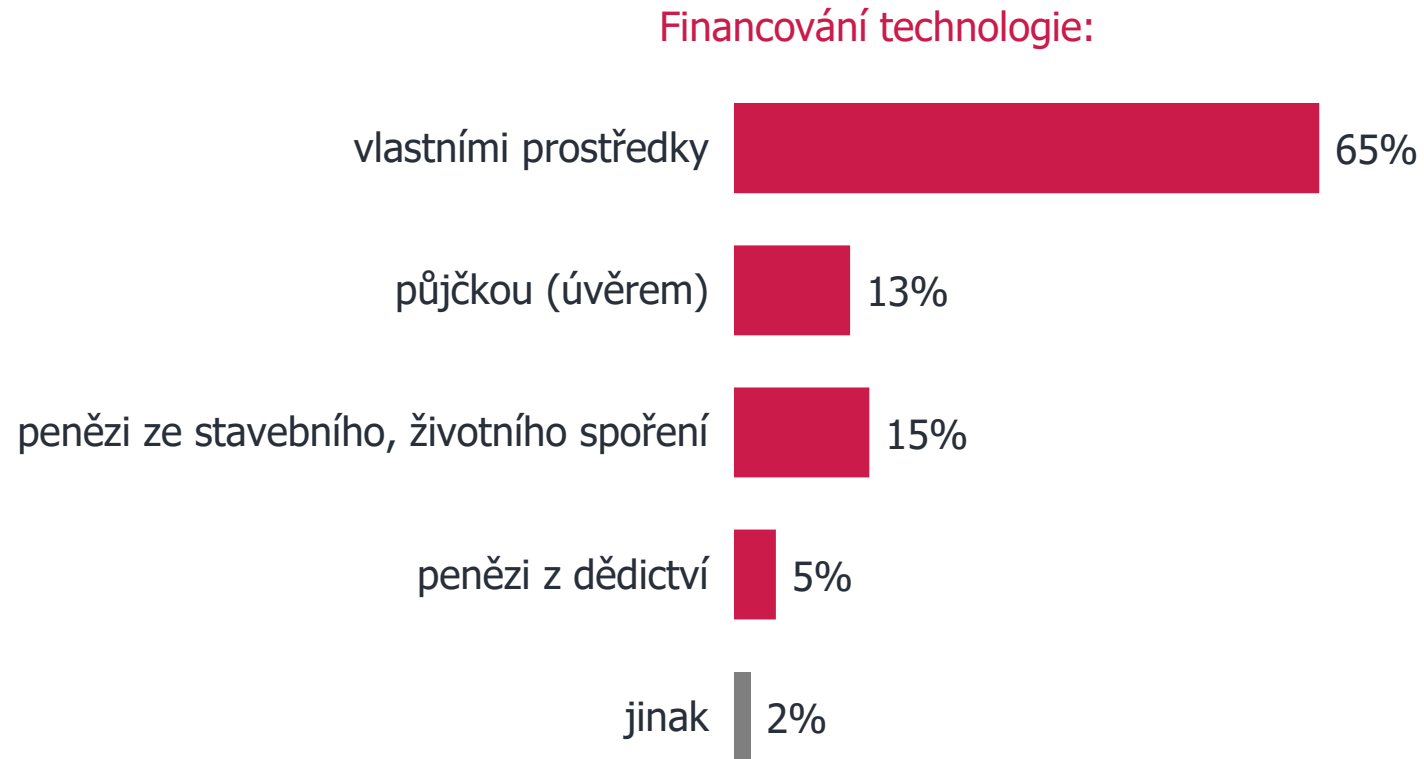
Nejčastější situací, ve kterých si lidé technologie pořizují, jsou snížení nákladů a energetická nezávislost

Situace/okolnosti pořízení technologie:



Jak byste charakterizovali okolnosti nebo situaci, která souvisí s pořízením/úvahám o pořízení fotovoltaiky nebo tepelného čerpadla? (odpovídají stávající i potenciální uživatelé technologie / stat. chyba: max. 2,6%)

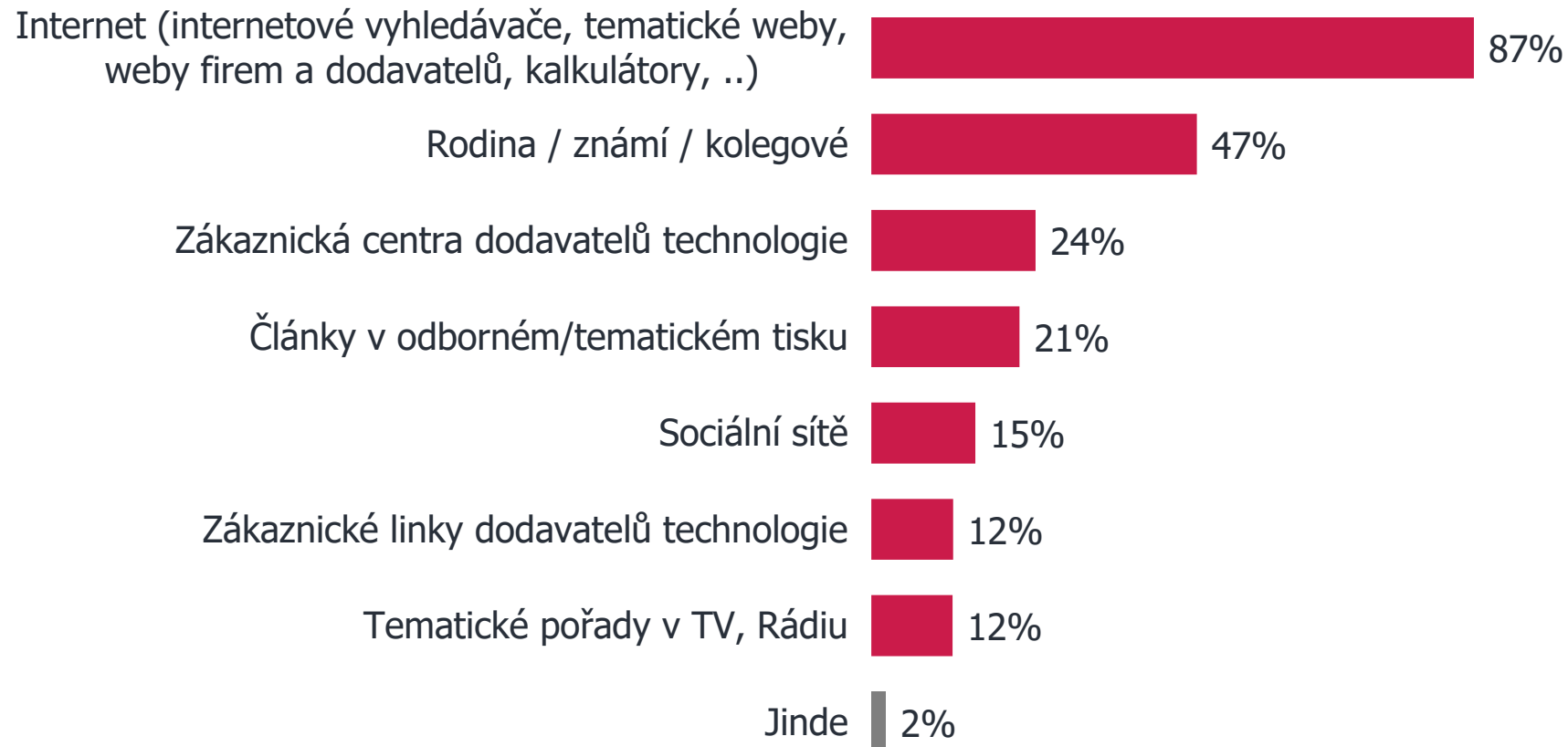
Pro financování pořízení technologií využívají především vlastní prostředky



Jak jste pořízení fotovoltaiky/tepelného čerpadla financovali? Víte, jak budete pořízení fotovoltaiky/tepelného čerpadla financovat? (odpovídají stávající i potenciální uživatelé technologie / stat. chyba: max. 2,6%)

Dominantními zdroji informací jsou Internet (87 %) a okolí respondentů (47 %)

Zdroje informací:



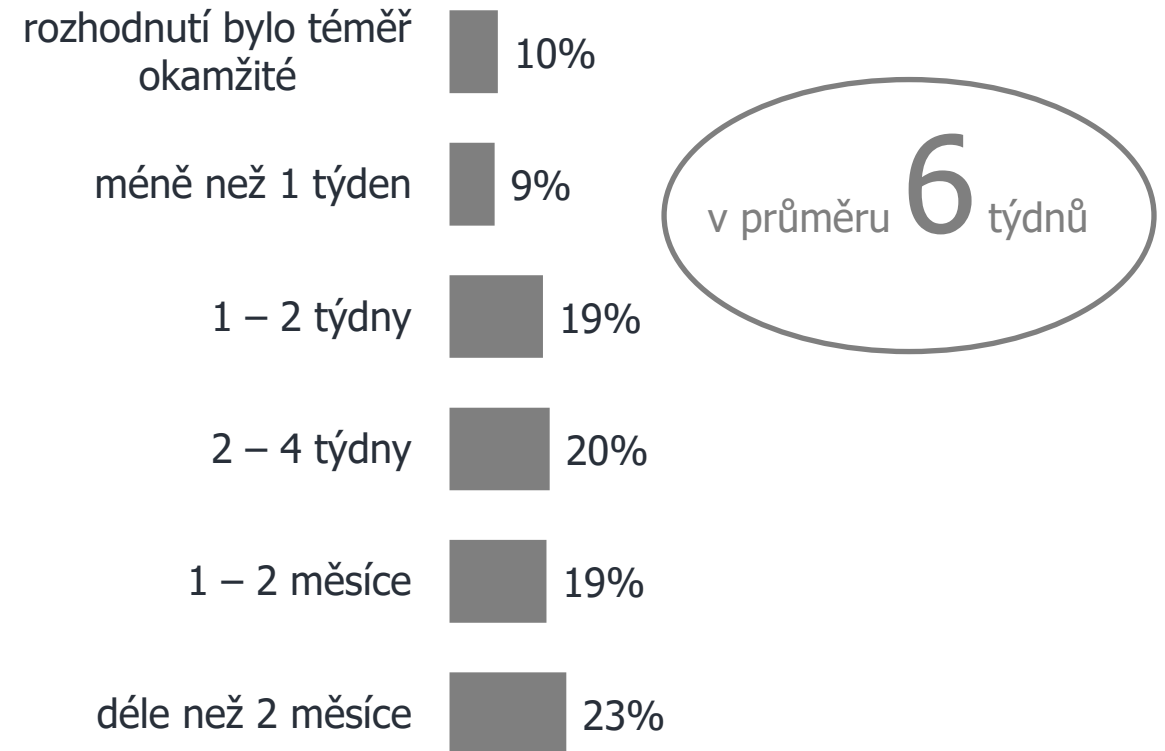
Kde všude jste si v průběhu rozhodování o pořízení fotovoltaiky/tepelného hledali informace? Kde všude hledáte informace o fotovoltaice/tepelném čerpadlu (odpovídají stávající i potenciální uživatelé technologie / stat. chyba: max. 2,6%)

Celý rozhodovací proces o pořízení technologie trvá v průměru 3 měsíce

Délka rozhodování o pořízení technologie:



Délka rozhodování o výběru dodavatele:



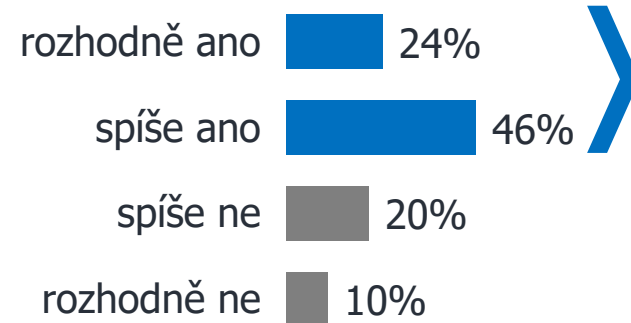
Jak dlouho trvalo Vaše rozhodování od prvního impulsu až do okamžiku, kdy jste se definitivně rozhodl(a) k pořízení fotovoltaiky/tepelného čerpadla? Jak dlouho trvalo Vaše rozhodování o výběru dodavatele fotovoltaiky/tepelného čerpadla od okamžiku, kdy jste se rozhodli pro pořízení, až do okamžiku, kdy jste si definitivně vybrali dodavatele technologie? (odpovídají stávající uživatelé technologií / stat. chyba: max. 4,7%)

Problémy Maliny a dalších firem vyvolaly obavy o spolehlivost dodavatelů technologií

Zaznamenali problémy dodavatelů FTV/TČ (např. Malina):



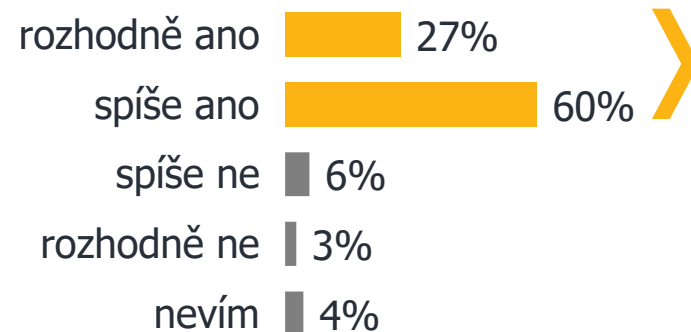
Mají obavy o spolehlivost dodavatelů technologií:



70 %

Respondentů, kteří zaznamenali problémy dodavatelů technologií, má obavu o spolehlivost dalších dodavatelů

Myslí si, že může dojít k problémům u dalších dodavatelů:



87 %

Respondentů si myslí, že v dohledné době může dojít k dalším podobným problémům.

Zaznamenal/a jste letos na jaře krach nebo existenční problémy některých dodavatelů fotovoltaik a tepelných čerpadel? (např. Malina) (odpovídají stávající i potenciální uživatelé technologie / stat. chyba: max. 2,6%) Máte nyní obavy ohledně spolehlivosti ostatních dodavatelů fotovoltaik a tepelných čerpadel? Myslíte si, že může v dohledné době dojít k dalším podobným problémům dodavatelů fotovoltaik/tepelných čerpadel? (odpovídají potenciální uživatelé technologie, kteří zaznamenali problémy dodavatelů technologií / stat. chyba: max. 4,0%)

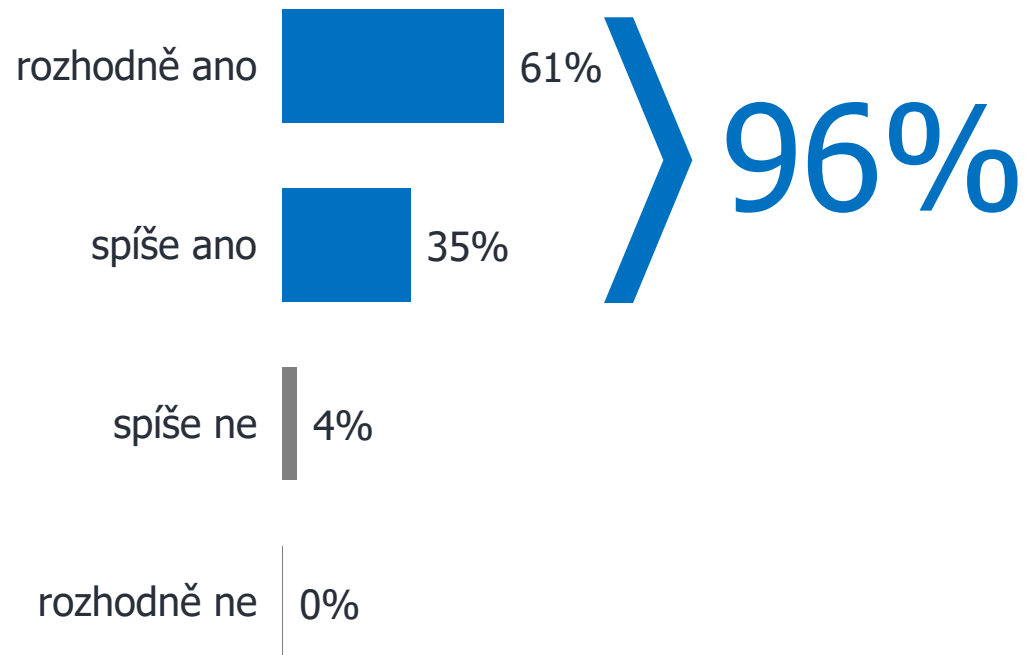
“ Nejhorší je, že takových „Malin“ bude na trhu spousta. Ale jak je poznat, člověk má strach, že se spálí a přijde o peníze. ”



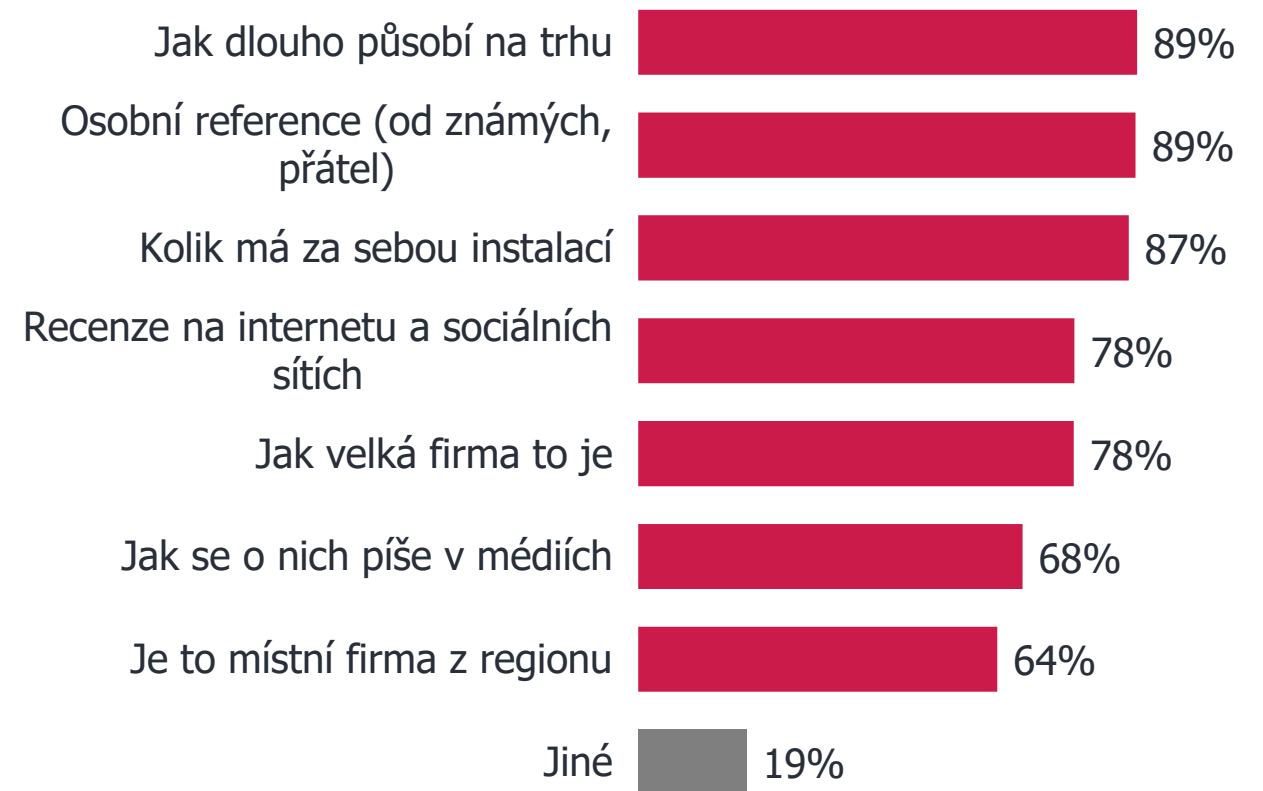
POZN.: Autentická citace z výzkumu

Spolehlivost a stabilita je tak nyní zásadním faktorem při výběru dodavatele technologií

Berou při výběru dodavatele technologií do úvahy jeho spolehlivost a stabilitu:



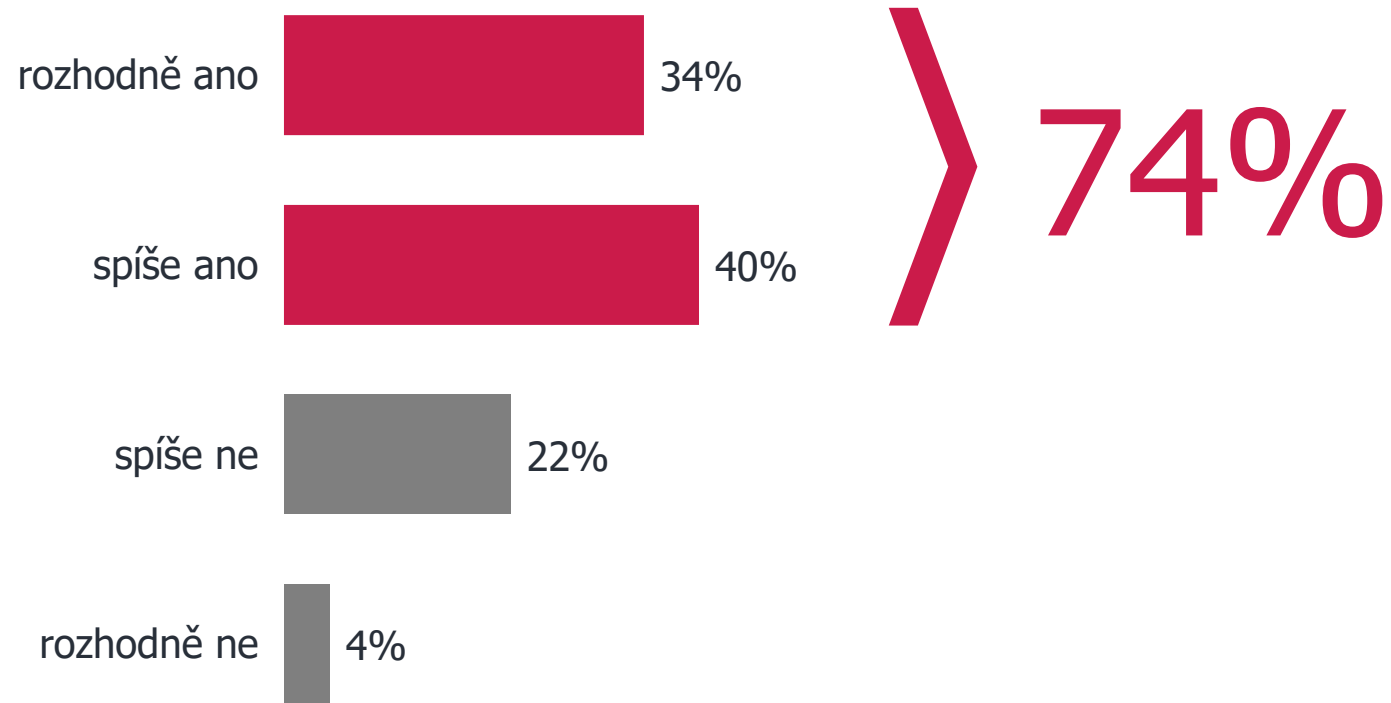
Jaké parametry spolehlivosti zohledňují při výběru dodavatele technologií:



Do jaké míry berete / bral jste při výběru dodavatele do úvahy jeho spolehlivost a stabilitu? V souvislosti se zmiňovanou spolehlivostí a stabilitou: Jaké všechny z následujících parametrů berete do úvahy při výběru dodavatele? (odpovídají stávající i potenciální uživatelé technologie / stat. chyba: max. 2,6%)

Téměř 3 ze 4 respondentů by uvítalo větší státní regulaci dodavatelů technologií.

Stát by měl víc regulovat dodavatele technologií:



Myslíte si, že by měl stát více regulovat to, kdo může fotovoltaiky a další technologie zákazníkům instalovat? (odpovídají stávající i potenciální uživatelé technologie / stat. chyba: max. 2,6%)

Komentář IBRS

Hlavním důvodem pořízení technologií je úspora, následována návratností a soběstačností.

Rozhodovací proces trvá průměrně 3 měsíce a polovinu z něj zabere výběr dodavatele.

Zákazníci jsou nyní při výběru dodavatele opatrní a mají obavy o spolehlivost dodavatelů, protože zaznamenali krach Malina Group.

Co se děje na trhu: ČEZ Prodej



Zájem o fotovoltaiky ze strany domácností dál trvá: instalace ČEZ Prodej i nadále rostou



Instalované střešní FVE u domácností



Boom přilákal na trh stovky nových firem bez zkušeností



První dodavatelé FVE skončili v insolvenční, další mají potíže



LIDOVKY.cz

Události | Názory | Magazín | Kultura | Orientace | Seriély | Video | Obrazem



EKONOMIKA

Holding Malina dál utrácí miliony. Záchranu firmy řídí kontroverzní podnikatelka Libuše Barková

Zkrachovalý Energetický holding Malina se dostal do právní přestřelky s insolvenčním správcem i insolvenčním soudem. Hraje se o miliony korun, které firma dle dokumentů přijatých soudem dál utrácí a údajně neumí tyto operace řádně vysvětlit. V důsledku se ukazuje, jak moc „rozhazovala“ před bankrotem – jen vedení stálo šest až devět milionů měsíčně.

 Roman Šitner 28. července 2023 18:30

HOSPODÁŘSKÉ NOVINY Hledat

BYZNYS | ZPRÁVY | NÁZORY | TECH | REALITY | INVESTICE | PODCASTY | PročNe | ARCHIV | DALŠÍ +

Kvůli stížnostem se na firmu Schlieger zaměřil solárnický cech. Podnik tvrdí, že se polepšil

 Jan Prokeš redaktor
22. 5. 2023 11:34 • Aktualizováno • 5 min. čtení



Zprávy » Byznys » Firmy » Další solární firma spadla do insolvence. Zákazníkům dluží miliony

Další solární firma spadla do insolvence. Zákazníkům dluží miliony

 SOFIE KRÝŽOVÁ Facebook Twitter



ilustrační foto.

VČERA 12:51

Negativní důsledky pro zákazníky mají několik rovin



Zálohy: vybrané zálohy ve výši 60 %, v některých případech i 80 % při podpisu smlouvy zřejmě zákazníci nedostanou zpět

Dotace: žádosti o dotace na nerealizované FVE zákazníkům propadnou, není jisté, zda budou moci žádat znovu

Nedodělané instalace: nejasný výklad, zda lidé mohou instalace dokončit s pomocí jiných firem; nejasnosti kolem získání revize pro zapojení do sítě

Záruky: zákazníci nebudou mít u koho reklamovat v případě, že se jim v budoucnu něco pokazí - již evidujeme první případy, kdy se nás na to ptají



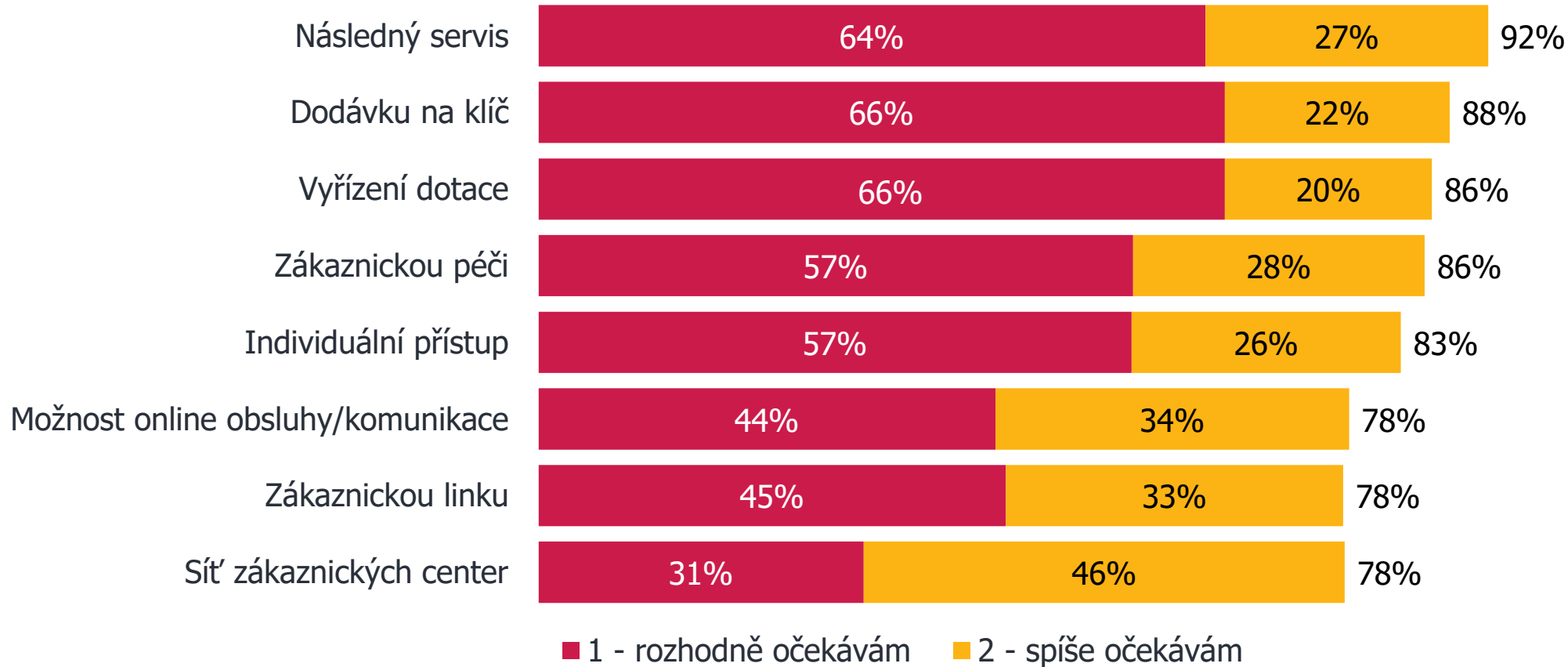
Připomínka Desatero: Jak správně vybrat dodavatele FVE



- 1 **Prověřená historie dodavatele**
- 2 **Reference zákazníků**
- 3 **Transparentní náklady**
- 4 **Dostatek času na pročetí smlouvy**
- 5 **Přiměřené zálohy**
- 6 **Realistická návratnost**
- 7 **Návštěva specialisty na místě**
- 8 **Kompletní balíček technologií**
- 9 **Individuální nabídka na míru potřeb**
- 10 **Zajištění kompletní administrativy**

Potenciální uživatelé mají vysoká očekávání vůči následnému servisu, dodávce na klíč a vyřízení dotace.

Očekávání od dodavatele technologií (potenciální uživatelé technologií):



Jaké z následujících činností očekáváte od dodavatele fotovoltaiky/tepelného čerpadla? (odpovídají potenciální uživatelé technologií / stat. chyba: max. 4,1%)



Požadavkům zákazníků vycházíme vstříc



- **Cena:** možnost složit jen 10% zálohu na celé dílo využilo již přes 1 000 zákazníků; nový produkt Elektřina pro soláry na 1 rok s nižší cenou
- **Servis:** poskytujeme nadstandardní záruční doby (typicky 5-10 let); máme naskladněné náhradní díly a k dispozici vlastní techniky po celé ČR
- **Zákaznická péče:** téměř 100 zákaznických a partnerských center po celé ČR, zákaznická linka, reklamační oddělení, ombudsman
- **Vyřízení dotací:** garantujeme výši vyplacené dotace smluvně, všechnu administrativu vyřídíme za zákazníka



Pracujeme na dalších službách a vylepšeníh



- **Ohřev vody s dotací NZÚ Light:** spustili jsme nabídku s dotačním titulem pro seniory
- **Servisní linka 24/7 zdarma:** plánujeme zavést do konce roku
- **Prodloužená záruka na FVE a TČ:** plánujeme zavést do konce roku



Zájemci o FVE/tepelná čerpadla začínají být opatrnější, v průměru věnují výběru technologie a dodavatele 3 měsíce

Zákazníci mají obavy z toho, že se budou opakovat podobné krachy dodavatelů, jako byla kauza Malina

Při výběru dodavatele je pro zákazníky hned po ceně nejdůležitější následný servis a záruky, k důležitým parametrům patří zákaznická péče

ČEZ Prodej nabízí nebo v brzké době začne nabízet další služby, které dále vycházejí těmito požadavkům zákazníků vstříc