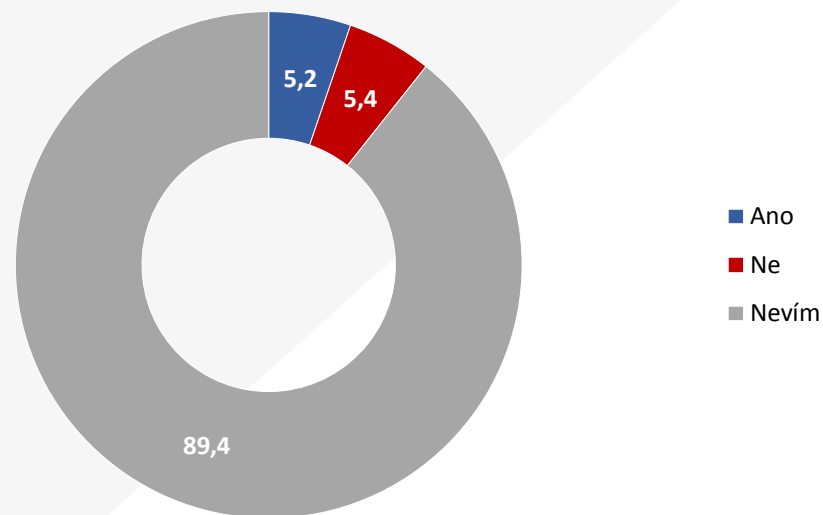


# Má dodavatel ombudsmana?

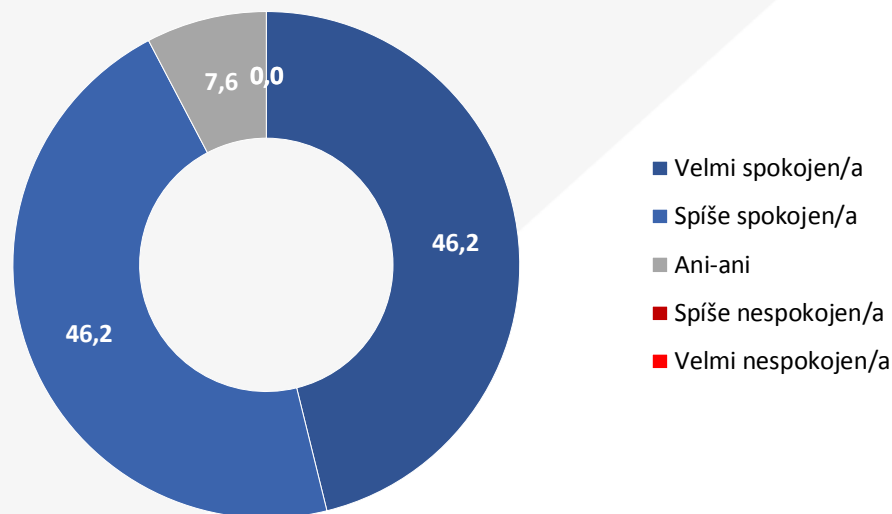
Otázka: Má Váš dodavatel energií zřízenou funkci ombudsmana?



Převážná většina dotázaných odběratelů energií netuší, zda má jejich dodavatel zřízenou funkci ombudsmana. Uvádí to 89 % respondentů.

# Hodnocení práce ombudsmana

Otázka: Jak jste byl/a spokojen/a s řešením?



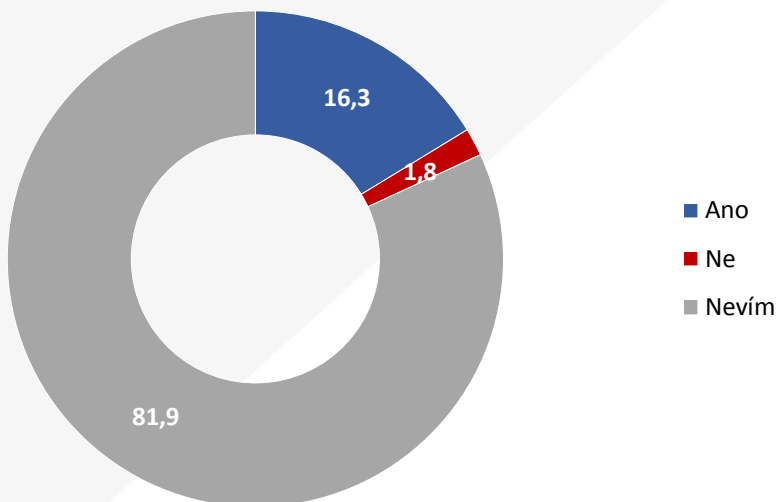
Většina dotazovaných, kteří již někdy řešili s ombudsmanem nějaký problém nebo stížnost, byli s řešením spokojeni.

46 % dotazovaných uvádí, že byli velmi spokojeni.

Nespokojenost neuvádí žádný respondent.

# Etický kodex

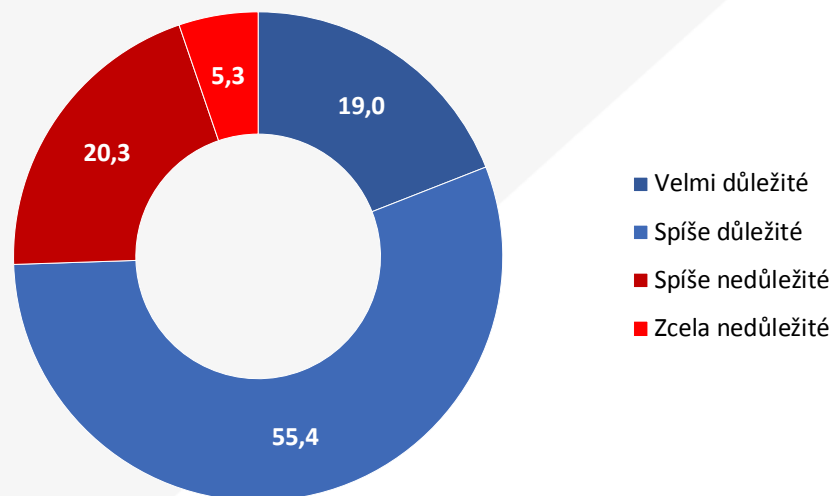
Otázka: Má Váš dodavatel energií zaveden etický kodex dle doporučení Energetického regulačního úřadu?



Převážná většina dotazovaných odběratelů netuší, zda jejich dodavatel energií má zavedený etický kodex dle doporučení Energetického regulačního úřadu.

# Důležitost dodržování kodexu

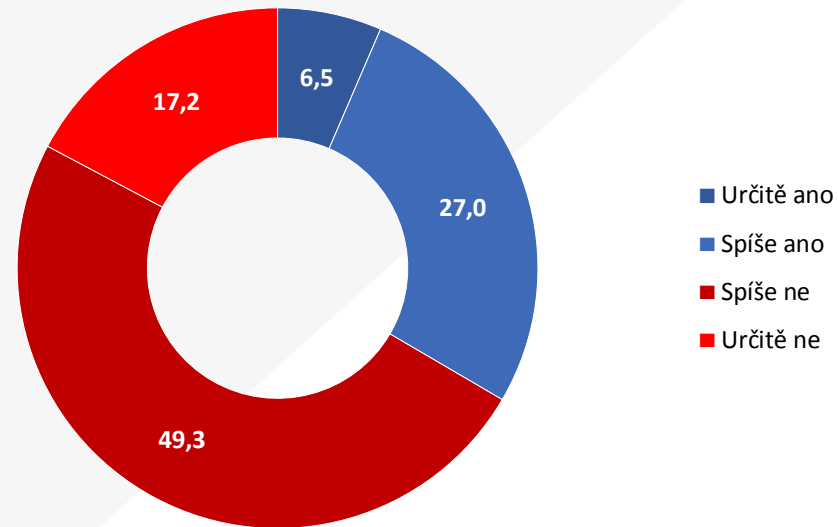
Otázka: Do jaké míry je pro Vás důležité, aby Váš dodavatel energií dodržoval etický kodex dle doporučení Energetického regulačního úřadu?



Pro tři čtvrtiny dotázaných je důležité, aby jejich dodavatel energií dodržoval etický kodex dle doporučení Energetického regulačního úřadu. Z toho pro 19 % respondentů je to velmi důležité.

# Dopady absence etického kodexu

Otázka: Je pro Vás absence etického kodexu u Vašeho dodavatele energií důvodem uvažovat o změně dodavatele?



Pro jednu třetinu dotázaných odběratelů je absence etického kodexu u jejich dodavatele energií důvodem uvažovat o změně dodavatele.

# Metoda

Pro provedení průzkumu byla použita metoda Topic\*Miner.

Topic\*Miner je založen na sadě standardizovaných otázek, které jsou předloženy respondentům z cílové skupiny prostřednictvím online panelu nebo (pokud je k dispozici DTB kontaktů) je jim emailem rozeslán link na online dotazník, který pak sami vyplňují.

Průzkum se uskutečnil na vzorku 1000 respondentů v lednu 2019.