

Velký průzkum o fotovoltaike: Zájem trvá, zákazníci jsou ale opatrnější. Investici do FVE teď řeší až 3 měsíce, 70 % se obává dalších krachů

23.8.2023 - Roman Gazdík | Skupina ČEZ

Případy zkrachovalých dodavatelů fotovoltaiik, které zanechaly stovky lidí v nejistotě, zvýšily u zákazníků opatrnost. Zaznamenalo je totiž 72 % domácností, které uvažují o pořízení solární elektrárny nebo tepelného čerpadla. 87 % z nich se také obává, že podobné problémy mohou mít v budoucnu i další dodavatelské firmy. Tři čtvrtiny respondentů by proto uvítaly větší regulaci trhu ze strany státu.

Průzkum byl realizován na vzorku 1000 respondentů stávajících a potencionálních uživatelů technologií (FVE, tepelných čerpadel) metodou CAWI podle standardů ESOMAR (květen-srpen 2023).

„Z výsledků průzkumu vidíme, že rozhodnutí pořídit si tyto technologie rozhodně lidé nedělají impulzivně. Samotnému zvažování, zda si fotovoltaiiku nebo čerpadlo vůbec pořídit, věnují v průměru sedm týdnů, a ještě dalších šest týdnů následně vybírají i dodavatele. Hlavní motivací pořízení technologií je nejčastěji úspora energií a větší energetická soběstačnost,“ uvádí **jednatel IBRS Miloš Rybáček**.

Průzkum se také zaměřil na kritéria při výběru dodavatele, jimž zákazníci dávají největší váhu. Přestože tím hlavním zůstává nabídková cena, hned na druhém místě se v žebříčku nejdůležitějších parametrů umístil následný servis (za důležitý aspekt jej považuje 86 % respondentů). Také přístup k zákazníkovi a zákaznická péče bodovaly vysoko (shodně 82 %), výrazně výš než třeba doporučení od známých, které je významné pro 72 % lidí. Vyšší obezřetnost domácnosti vykazují i v přístupu k reklamě dodavatelů fotovoltaiik a tepelných čerpadel: důležitá je jen pro 41 % respondentů.

„Je dobře, že po kauzách krachujících dodavatelů fotovoltaiik z letošního jara lidé při výběru dodavatele více přemýšlejí i nad jejich spolehlivostí – podle průzkumu ji teď zvažuje 96 % respondentů. Uvědomují si, že jim bude technologie sloužit desítky let, a berou v potaz i to, jak zajistí do budoucna případné opravy, dlouhodobé záruky nebo servisování. Pořízení fotovoltaiiky ani tepelného čerpadla není pouze o instalaci a nejde o bezúdržbové zařízení. Je potřeba se jim dlouhodobě s náležitou péčí věnovat,“ říká **generální ředitel ČEZ Prodej Tomáš Kadlec**.

ČEZ Prodej také kompletně administrativně zajišťuje dotaci z programu Nová zelená úsporám, a pokud klient splní všechny podmínky, garantuje výši dotace přímo ve smlouvě. Na komponenty, které odebírá od prověřených dodavatelů, i kvalitu samotné instalační práce pak poskytuje prodlouženou záruku v délce 5 až 10 let. Zákazníci uzavírají smlouvu přímo s ČEZ Prodej, takže mají jistotu, že případné reklamace budou mít s kým řešit i po uplynutí řady let.

V horizontu několika měsíců ČEZ Prodej představí ještě další prozákaznické služby, včetně 24hodinové servisní linky či dalších prodloužených záruk na fotovoltaiiky i tepelná čerpadla.

<https://www.cez.cz/cs/pro-media/tiskove-zpravy/velky-pruzkum-o-fotovoltaike-zajem-trva-zakaznici-jsou-ale-opatrnejsi.-investici-do-fve-ted-resi-az-3-mesice-70-se-obava-dalsich-krachu-180792>