

Konkurence v energetice a dopady na českého spotřebitele

Bakalářská práce

Vedoucí práce:

Ing. Tomáš Křištofory

Kristýna Žejšková

Brno 2015

Poděkování

Na tomto místě bych ráda poděkovala Ing. Tomáši Křištofórymu, vedoucímu mé bakalářské práce, za pomoc při jejím zpracování, za cenné rady a připomínky.

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto práci: **Konkurence v energetice a dopady na českého spotřebitele**

vypracovala samostatně a veškeré použité prameny a informace jsou uvedeny v seznamu použité literatury. Souhlasím, aby moje práce byla zveřejněna v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách ve znění pozdějších předpisů, a v souladu s platnou *Směrnicí o zveřejňování vysokoškolských závěrečných prací*.

Jsem si vědoma, že se na moji práci vztahuje zákon č. 121/2000 Sb., autorský zákon, a že Mendelova univerzita v Brně má právo na uzavření licenční smlouvy a užití této práce jako školního díla podle § 60 odst. 1 Autorského zákona.

Dále se zavazuji, že před sepsáním licenční smlouvy o využití díla jinou osobou (subjektem) si vyžádám písemné stanovisko univerzity o tom, že předmětná licenční smlouva není v rozporu s oprávněnými zájmy univerzity, a zavazuji se uhradit případný příspěvek na úhradu nákladů spojených se vznikem díla, a to až do jejich skutečné výše.

V Brně dne 3. ledna 2015

Abstract

Žejšková, K. Competition in the energy sector and the impact in the Czech consumer. Bachelor thesis. Brno: Mendel University, 2015.

This thesis is about the competition in the energy sector and the impact in the Czech consumer. First, there is an analysis of the competition in the context of energy sector, market regulations rules, assessment of market power and methods of measuring the customer satisfaction index. The second section of the work deals with the development and liberalization of the energy sector until now. In the practical part there is an analysis of the competition in the electricity and gas sector. Based on the conducted survey there is a proposal for households that explains which supplier of electricity and natural gas is the most advantageous.

Keywords

Energy sector, competition, liberalization, Herfindahl-Hirschman index, Customer satisfaction index.

Abstrakt

Žejšková, K. Konkurence v energetice a dopady na českého spotřebitele. Bakalářská práce. Brno: Mendelova univerzita v Brně, 2015.

Tato bakalářská práce pojednává o konkurenci v odvětví energetiky a dopady na českého spotřebitele. Nejdříve je rozebraná konkurence v kontextu energetiky, způsoby regulace trhu, hodnocení tržní síly a metody měření indexu spokojenosti zákazníka. Druhý oddíl práce se zabývá vývojem energetiky, proběhlou liberalizací až po současnou situaci. V praktické části je provedena analýza konkurence v elektroenergetice a v plynárenství. Z provedeného dotazníkového šetření je reálné domácnosti navržen nejvýhodnější dodavatel elektřiny a zemního plynu.

Klíčová slova

Energetika, konkurence, liberalizace, Herfindahl-Hirschmanův index, Index spokojenosti zákazníků.

Obsah

1	Úvod	9
2	Cíl práce a metodika	10
2.1	Cíl práce.....	10
2.2	Metodika.....	10
3	Teoretická východiska	13
3.1	Konkurence.....	13
3.2	Regulace trhu.....	14
3.3	Relevantní trh.....	14
3.4	Hodnocení konkurence.....	15
3.5	Index spokojenosti zákazníka.....	16
3.5.1	Metody měření spokojenosti zákazníka.....	17
4	Energetika	19
4.1	Vývoj v ČR.....	19
4.2	Česká republika.....	23
4.3	Energetická politika Evropské unie.....	23
4.3.1	Postupná liberalizace elektroenergetiky a plynárenství.....	24
4.3.2	Energetika v evropském kontextu.....	26
4.4	Ochrana spotřebitele.....	27
4.5	Trh s elektřinou a zemním plynem.....	29
5	Vlastní práce	31
5.1	Analýza konkurence v elektroenergetice.....	31
5.2	Analýza konkurence v plynárenství.....	36
5.3	Spokojenost zákazníků s dodavateli v obci Dobrá Voda.....	41
5.3.1	Index spokojenosti zákazníků.....	44
5.3.2	Využití cenového kalkulátoru.....	47
5.4	Vyhodnocení získaných poznatků.....	48
6	Závěr	50

7	Literatura	51
7.1	Seznam literatury	51
7.2	Seznam právních předpisů	52
7.3	Seznam elektronických zdrojů	52
A	Dotazník	56
B	Index spokojenosti zákazníků	59
C	Dodavatelé s výhodnější nabídkou	61
D	Seznam použitých zkratk	62

Seznam obrázků

Obr. 1	Model CSI	16
Obr. 2	Model důležitost – spolehlivost	18
Obr. 3	Počet změn dodavatele domácnostmi k celkovému počtu změn	32
Obr. 4	Podíl složek ceny za dodávku elektřiny pro domácnosti v roce 2013	34
Obr. 5	Jednotlivý tržní podíl dodavatelů elektřiny v roce 2013	35
Obr. 6	Podíl obchodníků na dodávkách plynu v roce 2013	38
Obr. 7	Počet domácností odebírající plyn k celkovému počtu odběratelů	40
Obr. 8	Počet změněných dodavatelů u domácností a z celkového hlediska	40
Obr. 9	Složky regulované a neregulované ceny pro domácnosti bez daňových položek v roce 2013	41
Obr. 10	Dodavatelé elektřiny domácnostem v obci v roce 2014	43
Obr. 11	Dodavatelé zemního plynu v Dobré Vodě 2014	44
Obr. 12	Cenový kalkulátor s informacemi od vzorové domácnosti	47

Seznam tabulek

Tab. 1	Účastníci na trhu s elektřinou a zemním plyne	30
Tab. 2	Tržní podíl jednotlivých největších dodavatelů od roku 2004	39
Tab. 3	Herfindahl-Hirschmanův index v období 2004-2013	39
Tab. 4	Počet změn dodavatele elektřiny a zemního plynu v obci k 10/2014	42
Tab. 5	Tabulka hodnot spokojenosti a důležitosti v pěti okruzích	45
Tab. 6	Důležitost váhy jednotlivých hodnotících oblastí	45
Tab. 7	Index spokojenosti zákazníka v jednotlivých oblastech	46
Tab. 8	Index spokojenosti zákazníka s dodavateli	46
Tab. 9	Celkový index spokojenosti s dodavateli elektřiny a zemního plynu	46
Tab. 10	Index spokojenosti zákazníků s dodavateli elektrické energie	59
Tab. 11	Index spokojenosti zákazníků s dodavateli zemního plynu	60
Tab. 12	Deset dodavatelů, kteří nabízejí největší úspory v dodávce elektřiny oproti produktu E.ON ElektřinaAku od E.ON Energy, a.s.	61
Tab. 13	Deset dodavatelů, kteří nabízejí největší úspory v dodávce zemního plynu oproti produktu Standard od RWE Energie, a.s.	61

1 Úvod

Energetika je strategickým odvětvím pohánějící každou ekonomiku a všichni lidé jsou její spotřebitelé. Energetická politika se řadí mezi stěžejní politiku každé země. Primárním zájmem je zajistit dostatečný přísun energií a její zabezpečení je zásadní nejen pro samotný chod státu, ale v dnešní době je brána za základní životní standard obyvatel.

Na spotřebě energie závisí náš pohodlný život, bez toho aniž bychom si to denně uvědomovali. Běžné věci jako osvětlení, vytápění či pohon domácích spotřebičů má vliv nejen na fungování domácností, ale i na jejich finanční situaci. Toto téma je důležité hlavně pro nízkopříjmové skupiny obyvatel, pro které mohou být výdaje za energie významným zásahem do výdajů z rodinného rozpočtu.

Odvětví elektroenergetiky má s plynárenstvím nejen podobný vývoj, ale i tržní strukturu. Mezi jejich společné vlastnosti patří jejich homogenita, což znamená, že všichni dodavatelé elektřiny a zemního plynu dodávají spotřebitelům komoditu ve stejné kvalitě.

O významu elektroenergetiky pro stát, ekonomiku, průmysl i běžného spotřebitele nemůže být pochyb. Elektřina je komodita, bez které si dnešní život dokáže představit asi málokdo, neboť je základním výrobním faktorem a statkem, na kterém je závislá celá ekonomika. Mezi neekologičtější zdroje energie na světě patří zemní plyn, jehož význam v současné ekonomice stále roste, i když je naše země postavena na využívání vlastních zdrojů uhlí. Přesto se energetická Evropská unie zaměřuje na ekologicky příznivější a obnovitelné zdroje právě na úkor uhlí. Odvětví plynárenství se od ostatních liší zejména tím, že se jedná o 100 % závislý trh na cizích zdrojích.

Hlavním cílem trhu s elektřinou a zemním plynem je zajistit spolehlivé a hospodárné dodávky elektrické energie či zásobování zemním plynem, za ochrany životního prostředí.

Toto téma je aktuální zejména, protože zasahuje do života každého z nás a po proběhlé liberalizaci v obou odvětvích, může změnit dodavatele každý odběratel. V dnešní době náklady domácností stále rostou a projevuje se snaha co nejvíce ušetřit. Proto se tato práce zabývá právě segmentem domácností, protože velká část domácností, se ve snaze ušetřit, hledá úspory v oblastech energie.

2 Cíl práce a metodika

2.1 Cíl práce

Hlavním cílem této práce je vyhodnotit dopady konkurence v odvětví energetiky na českého spotřebitele¹.

Mezi dílčí cíle práce patří analýza trhu s elektřinou a zemním plynem, měření tržní moci v odvětví a určit spokojenost zákazníků s dodavateli komodit. Na příkladu reálné vzorové domácnosti bude vyhodnocen pro ni nejvýhodnější dodavatel elektřiny a zemního plynu.²

2.2 Metodika

Práce je rozdělena do tří tematických celků.

První část je věnována teoretickým východiskům, která jsou vsazena do kontextu energetiky. Za relevantní trh je považován trh s elektřinou a zemním plynem dodávaný hospodařícím domácnostem na celém území České republiky.

Ve druhém oddíle je nezbytné nastínit čtenáři vývoj a současnou situaci elektroenergetiky a plynárenství v České republice i z pohledu Evropské unie, kde proběhlá liberalizace velmi ovlivnila v mnoha směrech koncové odběratele. Nutnou součástí je také uvedení ochrany spotřebitele v energetice.

Praktická část se skládá z několika dílčích pasáží. Prvním krokem k analýze konkurence jak v elektroenergetice, tak v plynárenství je definování relevantního trhu. Po analýze trhu se tato část práce zaměří na měření tržní síly hlavních aktérů v obou zmíněných odvětvích za posledních 10 let³. Samuelson a Nordhaus (2013) udávají za nejpoužívanější metodu měření tržní moci je koncentrační poměr pro jednotlivá odvětví. Mnoho ekonomů se ale domnívá, že klasické koncentrační poměry neměří tržní sílu adekvátně, a proto poukazují na alternativu, která lépe zohledňuje postavení velkých i malých firem, Herfindahl-Hirschmanův index (HHI). V této práci bude tedy použit tento index, neboť je využíván pro různé produkty, služby či společnosti Úřady na ochranu hospodářské soutěže.

¹ Za českého spotřebitele je pohlíženo jako na malooběratele neboli hospodařící domácnost. Na našem území jich bylo napočítáno v roce 2011 celkem 4 375 122. (Sčítání lidu, domů a bytů 2011, ©2009-2011) Všechny tyto domácnosti, ať domy či byty, odebírají elektřinu a některé i zemní plyn. Poptávka po těchto komoditách je tedy ze strany domácností obrovská.

² Změnou dodavatele se dá ročně ušetřit několik tisíc korun, a jak uvádí Ceny Energie (©2010-2013) svého dodavatele elektřiny a zemního plynu změnilo za poslední dva roky 1 308 148 domácností.

³ Měřeny budou hodnoty od roku 2004 pro srovnání konkurence v odvětví před a po liberalizaci.

Vzorec pro výpočet Herfindahl-Hirschmanova indexu (Chemišinec et al., 2010):

$$HHI = \sum_{i=1}^n S_i^2 \quad (1)$$

kde: S_i^2 – čtverce tržních podílů i-té firmy
n – počet firem na daném trhu

Evropská komise udává míru konkurence podle hodnot HHI:

- 0 – dokonalá konkurence
- 1–1 800 – monopolistická konkurence
- 1 801–9 999 – oligopol
- 10 000 – monopol

Stanovení indexu spokojenosti s dodavateli obou komodit se provádí na cílové skupině zákazníků, kterým jsou předloženy připravené dotazníky. Princip měření je založen na kumulativní spokojenosti s jednotlivými dodavateli, které ovlivňují dílčí faktory spokojenosti. Všechny oblasti musí být měřitelné a je nutné znát jejich význam pro zákazníka v rámci celkové spokojenosti. Minářová (2011) udává, že tyto informace je možné zjistit marketingovým výzkumem u zákazníka pomocí satisfakčního reprezentativního šetření, jež může být jednorázové nebo opakovatelné. Pro tuto práci je použit reprezentativní vzorek všech hospodařících domácností v obci Dobrá Voda¹ na Vysočině. Minářová dále uvádí význam výzkumu spokojenosti zákazníka. Hlavním důvodem je tzv. snowball efekt, kdy spokojený zákazník zůstává v našem případě u stejné společnosti, podává reference o svých zkušenostech známým, je ochoten tolerovat vyšší cenu v případě, že dané společnosti či značce věří.

Pro zmapování spokojenosti zákazníků existují různé metody. Vzhledem k zaměření této práce, bude využita metoda důležitost-spokojenost. Na všechny hodnotící otázky je touto metodou odpovídáno z hlediska důležitosti a spokojenosti. Pro dotazník je použit numerický formát, kde respondenti odpovídají na stupnici od 1 do 5. Hodnocení je stejné jako ve škole, tedy stupeň 1 vyjadřuje velkou spokojenost oproti stupni 5, který vyjadřuje velkou nespokojenost. Pro výpočty je třeba hodnoty důležitosti i spokojenosti převést na bodové hodnocení. Převod provedeme tím, že každou hodnotu spokojenosti a důležitosti odečteme od hodnoty 6 a tím se obrátí logika vyhodnocení. Pokud respondent odpoví na nějakou oblast při hodnocení spokojenosti možností „nevím“, je nutné hodnotu důležitosti v této oblasti vymazat. Stejně je tomu v opačném případě. Pro výpočet spokojenosti se uvažují pouze odpovědi u částí, které mají hodnocení u spokojenosti i důležitosti.

¹ Dotazníkové šetření je aplikováno na vzorku celé jedné obce, aby byla zacílená správná cílová skupina. V této obci se nachází celkem 129 domácností, z nichž 117 je hospodařících.

Výpočet indexu spokojenosti zákazníka (Eboli a Mazzulla, 2009)

$$CSI_j = \sum_{i=1}^n [S_k \cdot W_k] \quad (2)$$

kde: CSI_j – index spokojenosti j-tého zákazníka
 S_k – hodnocení spokojenosti k-té oblasti u j-tého zákazníka
 W_k – důležitost váhy k-té oblasti u j-tého zákazníka

$$W_k = \frac{I_k}{M \cdot \sum_{k=1}^N I_k} \quad (3)$$

kde: I_k – míra důležitosti k-té oblasti u j-tého zákazníka
 $\sum_{k=1}^N I_k$ – součty míry důležitosti všech k-tých oblastí u j-tého zákazníka
 M – hodnota škálovací stupnice

Protože se jedná o hodnotící stupnici od 1 do 5, musíme brát v úvahu, že kdyby respondent odpověděl na všechny otázky známkou 5, jeho bodová hodnota by pomocí obrácené logiky byla 1 a výsledný index spokojenosti zákazníka by byl 20 %, což není z logického hlediska správně. Pokud je zákazník se vším velmi nespokojený, měl by být index jeho spokojenosti 0 %. Z tohoto důvodu je nutné, při výpočtu CSI odečíst konstantu 0,2 a následný výsledek vynásobit konstantou 1,25. Tato početní úprava zabezpečí, index spokojenost 0 % v případě, že zákazník byl se vším velmi nespokojený a 100 % v případě naprosté spokojenosti.

Dalším bodem práce je navrhnout reálné domácnosti v obci konkrétního výhodnějšího dodavatele elektřiny a zemního plynu, určit tak její možnou roční úsporu.

V závěru práce jsou vyhodnoceny dopady proběhlé liberalizace v elektroenergetice a plynárenství, výsledky analýzy konkurence v odvětvích.

3 Teoretická východiska

Tato část je věnována konkurenci v kontextu energetiky, způsobům regulace a určení relevantního trhu. Uveden je také způsob hodnocení tržní síly v odvětví, metody měření u indexu spokojenosti zákazníka.

3.1 Konkurence

„Konkurence je tržní proces, ve kterém se prosazují nejlepší firmy. Konkurence nezávisí na momentálním počtu firem na trhu, ale na otevřenosti trhu. Je-li trh otevřený pro vstup nových firem, je to trh konkurenční.“ (Holman, 2001, str. 164)

Model dokonalé konkurence předpokládá velké množství prodávajících a kupujících, ale na trhu elektřiny a zemního plynu je velký počet kupujících oproti omezenému počtu prodávajících. To vynikne, pokud se posuzuje tržní síla hlavních elektrárenských společností. Odvětví elektroenergetiky a plynárenství je v tomto vzdálen od dokonalé konkurence. Jinak je tomu s homogenním produktem, neboť elektřina/plyn tuto podmínku splňuje. Z hlediska volného vstupu na trh s elektřinou/plynem by mělo platit, že společnosti mohou volně vstupovat i odcházet. Existují situace, které této podmínce nevyhovují, neboť v mnoha případech kupující nemají zejména za elektřinu náhradu a tak z tohoto trhu nemohou odejít. Elektřině neexistuje substitut. Na straně výrobce si nemůže postavit větší zdroj z vlastního rozhodnutí nebo vlastní analýzou na trhu s elektřinou. Lze říct, že trh s elektřinou a zemním plynem není dokonale konkurenční. (Chemišinec et al., 2010)

Pokud trh nesplňuje podmínky dokonalé konkurence, trh je nedokonale konkurenční. Počet nabízejících subjektů je omezený, nabízené produkty jsou heterogenní a při vstupu či výstupu z odvětví a firmy musí čelit bariérám. V této struktuře formy jsou schopny ovlivňovat ceny svých produktů. Nedokonalá konkurence se dělí na tři typy struktur, kterými jsou monopol, oligopol a monopolistická konkurence. (Samuelson a Nordhaus, 2013)

S přirozeným monopolem se můžeme nejčastěji setkat v síťových odvětvích, které potřebují ke své činnosti rozvodnou (distribuční) síť. Tak je tomu jak v elektroenergetice, tak i v plynárenství. Řada světových odborníků se shoduje, že není potřeba udržovat přirozený monopol v celém odvětví, ale jen v přirozené monopolní činnosti a zbytek může být ponechán konkurenci. Tento rozdíl můžeme vidět na výrobě a distribuci elektřiny, neboť dříve byla výroba i distribuce této komodity zajišťována jedinou firmou, ale dnes je přenosová infrastruktura vyčleněná do samostatné a na výrobcích nezávislé přirozené monopolní firmy. Díky tomu mají k těmto rozvodům přístup všechny firmy a ty mezi sebou soutěží ve výrobě elektřiny. Poté si každá domácnost může zvolit svého dodavatele elektrické energie.

V plynárenství i v elektroenergetice je přenosová i distribuční soustava přirozeným monopolem, legislativně definována jako monopol státní. Konkrétně

v plynárenství je monopolem v přenosové soustavě společnost NET4GAS, v distribuční soustavě RWE GasNet, s.r.o., E.ON Distribuce, a.s. a Pražská plynárenská distribuce, a.s. ČEPS, a.s. je monopolistou v přenosové soustavě v elektroenergetice a PREDistribuce, a.s., E.ON Distribuce, a.s. ČEZ Distribuce, a.s. v distribuční soustavě. (Chemišinec et al., 2010)

Chemišinec et al. (2010) píše ve své publikaci, že trh s elektřinou/plynem má a dá se očekávat, že i v budoucnu mít bude, oligopolní charakter. Zda tyto trhy mají blíže k dokonale konkurenčnímu nebo monopolnímu trhu se stanovuje na základě analýzy tržní síly jednotlivých hlavních aktérů na tomto trhu.

3.2 Regulace trhu

Pokud existuje na trhu monopol, je nutná jeho regulace, kterou Slaný (2003, str. 82) popisuje jako „*dohled a kontrolu ekonomických aktivit soukromého sektoru v zájmu ekonomické efektivnosti, spravedlnosti, bezpečnosti a zdraví.*“

Monopol je regulován zejména ze snahy o dosažení podmínek dokonalé konkurence a ochrany hospodářské soutěže. Vláda používá k řešení tohoto problému protimonopolní zákonodárství, cenovou regulaci, daně a státní vlastnictví. (Slaný, 2003)

Energetický regulační úřad zvolil pro regulování metodu *Revenue-cap* (výnosový strop). Tato metoda přistupuje rozdílně k jednotlivým parametrům, které si stanoví na začátku regulačního období, ale každoročně je reviduje. Na základě těchto parametrů se vypočítají maximální povolené výnosy pro společnosti v energetickém odvětví. Aby regulátor mohl správně určit cenový strop, musí znát náklady společnosti. *Revenue-cap* se využívá, pokud jednotlivé parametry regulace nejsou stabilizované a předpokládá se, že budou upravovány v průběhu regulačního období. Na našem území ještě nebyla vhodná doba pro nastavení pevných parametrů, kvůli nedávné transformaci společnosti s vyčleněním regulované činnosti a doznívající finanční krizi. Proto je tato metoda použita u nás i ve třetím regulačním období, které trvá od ledna 2010 do prosince 2014. *Revenue-cap* se používá také v Německu a Irsku. (Energetický regulační úřad, 2009)

3.3 Relevantní trh

Pro praktickou analýzu aktivit a stavu konkurenčního prostředí je nutné vymezit relevantní trh.

Relevantní trh bychom měli volit podle různých hledisek, abychom byli schopni získat základní data o tomto trhu a mohli tak posoudit jeho atraktivitu. Trh vymezujeme z hlediska věcného, časového a geografického. Při určování se všechny hlediska musí vnímat jako jeden celek. Proto je vhodné nejprve vymezit produkt či službu a až poté zeměpisnou oblast trhu. Vymezení je vlastně jakýsi nástroj, který zajišťuje konkurenční omezování podniků. Díky němu můžeme odhadnout tržní podíl a sílu nebo skutečné postavení konkurentů. Relevantní trh hraje klíčovou roli

při posuzování, zda byla narušena hospodářská soutěž, zneužití dominantního postavení a bojuje proti fúzím soutěžitelů. (Holman, 2007)

Potlačováním protisoutěžního jednání se zabývá Úřad pro ochranu hospodářské soutěže. Objektem této antimonopolní politiky je mimo jiné zneužívání monopolního či dominantního postavení na trhu. ÚOHS že má za úkol sledovat, jestli firmy mající na trhu dominantní postavení toho nezneužívají k poškozování spotřebitelů. V této souvislosti je nutné uvést, že dominantní postavení je vždy nutné uvést k nějakému trhu, musíme tedy vždy definovat relevantní trh. Vymezení relevantního trhu ovšem není podle Holmana (2007) jednoduchá záležitost, protože se antimonopolní úřady nemají čeho chytit a tak vymezení záleží na antimonopolních úřednících. S tím souvisí problém objektivnosti a celkové smysluplnosti takové politiky.

V této práci je za relevantní trh považován trh s elektřinou a zemním plynem dodávan hospodařícím domácnostem na celém území České republiky.

3.4 Hodnocení konkurence

V nedokonalé konkurenci, kdy se vláda rozhoduje, zda má intervenovat na trhu z důvodů zneužití monopolního postavení, je potřeba kvantitativní měřítko rozsahu tržní síly. Tato tržní síla představuje stupeň kontroly, kterou disponuje firma či skupina firem, která rozhoduje o ceně a výstupu odvětví. Nejčastěji používanou metodou pro měření tržní moci pro jednotlivá odvětví je koncentrační poměr. Tento poměr pro čtyři firmy je udáván jako procento celkového výstupu v odvětví, které připadá právě na největší čtyři firmy. U monopolu by tento koncentrační poměr činil 100 procent pro čtyři i osm firem, neboť firma produkuje 100 procent výstupu. U dokonalé konkurence by tomu bylo naopak, hodnoty by se tedy blížily k 0, protože i velké firmy vyrábí pouze část celkového výstupu z odvětví.

Tato tradiční metoda je ale mnohými ekonomy hodnocena za neadekvátní, proto nabízí alternativu v podobě Herfindahl-Hirschmanova indexu (HHI), který zohledňuje lépe postavení firem. HHI se vypočítá pomocí součtu čtverců procentuálního tržního podílu všech účastníků na trhu. V případě dokonalé konkurence se Herfindahl-Hirschmanův index blíží k 0 a naopak u monopolu k 10 000¹. (Samuelson a Nordhaus, 2013)

Další index, který slouží k měření monopolní síly je Lernerův index, nebo také jinak nazývaný PCM (*Price-Cost Margin*). Lernerův index nevyjadřuje míru koncentrace jako takovou, ale vyjadřuje míru ziskovosti firmy, jež prodává zboží a služby. Tento index je dán podílem rozdílu ceny produktu/služby od mezních nákladů firmy a ceny produktu. Výsledné hodnoty se pohybují od nuly do jedné. Pokud hodnota Lernerova indexu roste, roste také monopolní síla firmy, z čehož plyne, že nulová hodnota indexu vyjadřuje dokonalou konkurenci oproti hodnotě jedné, která poukazuje na absolutní monopol. (Boone, Griffith a Harrison, 2005)

¹ Jedna firma produkuje 100 procent výstupu ($100^2 = 10\,000$).

3.5 Index spokojenosti zákazníka

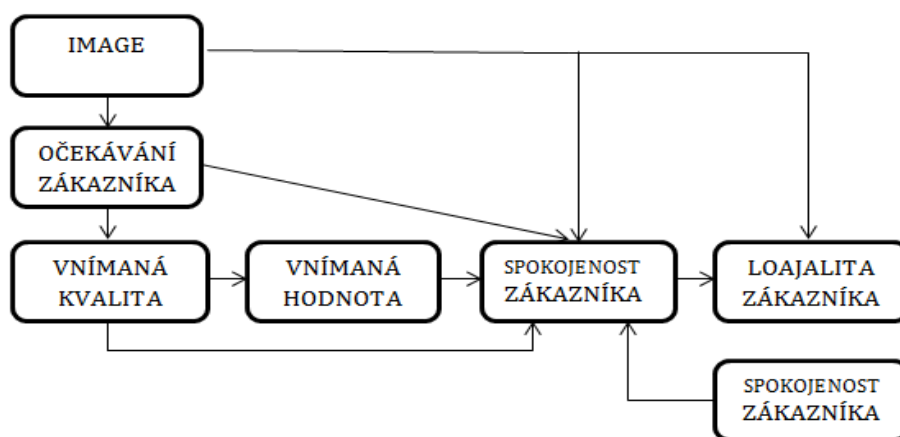
Zákazník je osoba, která od společnosti odebírá zboží, službu nebo výrobky. Spokojený zákazník je hlavním cílem každé společnosti, neboť takový zákazník je firmě věrný a sděluje své zkušenosti lidem ve svém okolí.

Se spokojeností roste zisk firmě, pokud jsou lidé naopak nespokojení, odcházejí ke konkurenci a zisky se snižují. Z pohledu firmy a jejích výdajů je vždy méně nákladné udržení si současných zákazníků než hledání nových. (Samuelson a Nordhaus, 2013)

CSI (*Customer Satisfaction Index*) je univerzální analytický nástroj určený k měření spokojenosti zákazníků s výrobkem, službou či společností. A co přináší tento index? (Ppm Factum, ©2014)

- Měří spokojenost zákazníků z několika pohledů.
- Určuje oblasti ovlivňující spokojenost zákazníků.
- Poukazuje na silné a slabé stránky komunikace.
- Nachází snadno dosažitelné příležitosti posilující celkovou spokojenost zákazníků.
- Srovnání s konkurenčními produkty, službami či společnostmi.
- Nabízí porovnání specifických skupin zákazníků.
- Doporučuje nástroje, které jsou vhodné pro posílení spokojenosti.

Siskos a Grogroudis (2004) uvádí sedm základních prvků, které tvoří model spokojenosti zákazníka:



Obr. 1 Model CSI

Zdroj: Siskos a Grogroudis, 2004 přeloženo a upraveno autorem

- Image – jedná se o určitý úspěch společnosti u zákazníka, jak ji vnímá, jakou má k ní důvěru, důvody k prvnímu nákupu, flexibilita řešení stížností a další.
- Očekávání zákazníka – určuje zákaznickovy představy o produktu, bývá ovlivněn předešlými zkušenostmi.
- Vnímaná kvalita – jde o objektivní ocenění poskytovaného produktu, zákaznický servis, velikost výběru.
- Vnímaná hodnota – poměr mezi cenou výrobku či služby a jeho užitekem z pohledu zákazníka, úroveň reklamy, pozice firmy na trhu, ochota personálu, atd.
- Spokojenost zákazníka – uspokojení potřeb a přání spotřebitele.
- Loajalita zákazníka – „věrnost“ zákazníka, opakované nákupy, zvyklosti, četnost kontaktů s prodejcem.
- Stížnosti zákazníka – negativní dopad na společnost a odraz nekvalitně provedené práce zaměstnanců.

Výpočet CSI vyplývá ze všech sedmi výše zmíněných proměnných, kterými je vyjádřena celková spokojenost zákazníka. Celkový index je průměr všech indexů zákazníků.

3.5.1 Metody měření spokojenosti zákazníka

CSI je běžně používanou metodou, ale slouží spíše jako orientační testování, protože neuvádějí jaké oblasti je potřeba vylepšit. Fontenotová, Henkeová a Carson (2005) uvádí čtyři metody pro měření spokojenosti:

1. Pouze spokojenost

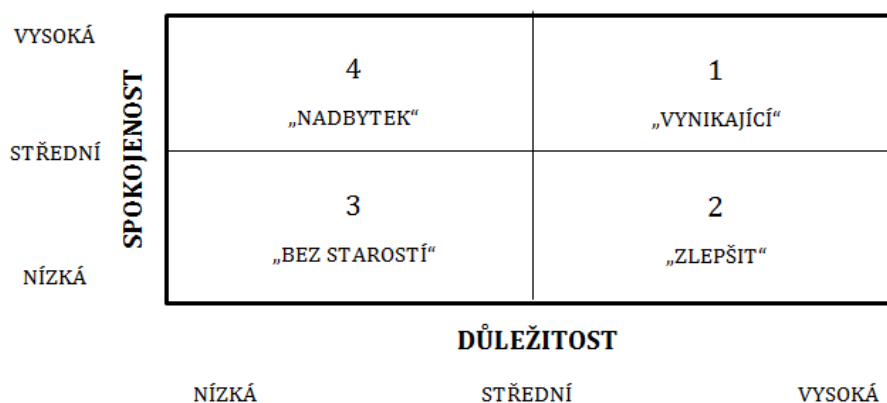
Respondenti vyznačují, jak dobře si podnik vede v řadě vlastností na sedmi-bodové či pětibodové Likertově škále. Průměrné skóre se sčítá u každé vlastnosti a položky s nejnižším hodnocením je třeba vylepšit. Metoda nezohledňuje důležitost vlastností pro zákazníka.

2. Diferenční analýza

V této metodě se zohledňuje důležitost vlastností pro zákazníka a je počítán rozdíl mezi skórem důležitosti a spokojenosti. Bodové hodnocení je též na Likertově škále. Důležitost je náhradní jednotka za zákaznickovo očekávání, jak by si firma v každé vlastnosti měla vést. Vlastnosti, mezi kterými jsou největší rozdíly, je třeba vylepšit. Jednotlivé vlastnosti se seřadí podle hodnoty důležitosti, aby metoda byla co nejučinnější. Hlavní je rozdíl, mezi hodnocením důležitosti a hodnocením spokojenosti, neboť čím větší je rozdíl, tím větší prioritě tato vlastnost má před ostatními s menším rozdílem. Pro zákazníka nemusí být stejně důležité vlastnost se stejným nebo podobným rozdílem a nebudou mít stejný dopad na jejich spokojenost. Jestliže jsou rozdílové hodnoty u vlastností stejné či blízké, přednostně řešeny by měly být ty s vyšší důležitostí.

3. Model důležitost – spokojenost (D-S)

V tomto modelu je zkoumán vztah důležitosti se spokojeností postupem, který je přesně rozveden v metodice práce a pomocí vzorce č. 3. Ke zlepšení srovnání úrovní důležitosti a spokojenosti v různě měřených vlastnostech se využívá kvadrantová mapa. Kvadranty jsou odděleny osami, které vyjadřují střední hodnoty důležitosti a spokojenosti u vlastností. Priority se určují grafickým znázorněním, ve kterém největší prioritu mají položky s vysokou důležitostí a nízkou spokojeností. Metoda D-S má za cíl najít vlastnosti, které se vyskytují v obr. 2 ve druhém kvadrantu, neboli v políčku „zlepšit“. Nachází-li se zde více vlastností a firma nemá dostatek prostředků na jejich zlepšení, musí je seřadit dle priorit se zaměřením na vlastnosti s vyšším stupněm důležitosti a nižší úrovní spokojenosti. Poté, co se podaří společnosti vylepšit všechny vlastnosti z tohoto kvadrantu a zbývá ji dostatek prostředků, může uvažovat o vylepšení vlastností z kvadrantu 3 „bez starostí“.



Obr. 2 Model důležitost – spolehlivost

Zdroj: Siskos a Grogroudis, 2004, přeloženo a upraveno autorem

Sestavená kvadrantová mapa pro každého zákazníka má vypovídající hodnotu pouze pro společnosti, což není předmětem této práce, proto není v práci sestavena.

4. Multiplikativní přístup

Pro multiplikativní přístup se využívá důležitost jako vážená proměnná a zamítá tvrzení, že důležitost nahrazuje hodnotu za zákazníkovo očekávání. Rozdíl mezi nejvyšším hodnocením spokojenosti a zákaznickým vnímáním výkonnosti podniku se vypočítá skóre nespokojenosti, které se následně váží podle skóre důležitosti. Vážené skóre nespokojenosti vede k sestavení oblastí vyžadující zlepšení. Musí být splněno seřazení vlastností podle důležitosti, aby bylo možné určit, která z nich má prioritu.

4 Energetika

K základním stavebním kamenům ekonomiky státu a zároveň k jednomu z nejběžnějších požadavků občanů je energie v podobě elektřiny, plynu nebo tepla. Lidé si postupně zvykli považovat energii za druh „práva“, věc samozřejmou a nezbytnou, že chápou jako povinnost vlády, aby zajistila energetický dostatek, neboť hlavně zásobování elektřinou bývá obecně považováno na druh veřejné služby místo standardní dodávky zboží běžné materiální povahy. Z tohoto důvodu je přerušení dodávek elektřiny, plynu či ropy vnímáno jako bezpečnostní hrozba. (Černochoch, 2010)

Energetickou politikou rozumíme cílenou a vědomou snahu státu v jisté míře ovlivnit energetický komplex země skrze nastavení podmínek pro jeho fungování. Vláda při tom musí brát ohled na geografickou polohu státu, klimatické podmínky a na existenci vlastních zdrojů energie. Ze společenského hlediska je vymezena objemem a růstovými trendy spotřeby energie pro výrobní, nevýrobní sféru i obyvatelstvo, procesy spotřeby energie, technickou úroveň ekonomiky a hospodářskou úroveň země. Vláda podle zmíněných faktorů nastavuje v energetice podmínky, pravidla fungování, k čemuž využívá zejména regulativní nástroje jako je vstup firem do odvětví, chování mezi firmami a ke koncovému zákazníkovi či stanovení environmentálních norem. Tento proces je komplikován monopolizací energetického sektoru a častou účastí státu v energetických firmách. O něco méně jsou uplatňovány nástroje distributivní a redistributivní. Cílem energetické politiky je v první řadě zajistit plynulé dodávky energie pro domácnosti i průmysl za stabilní cenu s minimálními dopady na životní prostředí. (Černochoch, 2010)

4.1 Vývoj v ČR

Vývoj české energetiky a energetické politiky po roce 1989 můžeme rozdělit do tří fází, kdy první fáze trvala do poloviny 90. let minulého století a vedla k restrukturalizaci centrálně řízeného ekonomického systému a jeho rozdělení na menší subjekty. Ve druhé části prochází privatizace energetických společností a v reakci na menší požadavky ze strany Evropské unie dochází k liberalizaci, ve které zákazník získává možnost výběru dodavatele elektřiny a zemního plynu. Uzavírající třetí fáze je charakteristická stabilní situací s uzavřenou privatizací a dokončením liberalizace energetiky, která souvisela se vstupem České republiky do Evropské unie. Z dlouhodobého hlediska docházelo ke zlepšení energetické náročnosti¹. (Černochoch a Zapletalová, 2012)

1. Fáze restrukturalizace

Na počátku 90. let minulého století bylo pro energetický sektor důležité převedení centralizovaného, direktivně řízeného, energeticky neefektivního sys-

¹ Energetická náročnost se vyjadřuje jako spotřeba primárních surovin na jednotku HDP, která v ČR dosahovala trojnásobně vyšších hodnot než ve zbytku EU.

tému na standardy, které se běžně vyskytovaly v západní Evropě, kam se Česká republika chtěla začlenit. Nejdůležitější byla restrukturalizace výrobní a přenosové struktury energetických společností, která se týkala asi padesáti státních podniků v oblasti energetiky, které musely být převedeny na akciové společnosti. (Černocho, 2010)

Černocho a Zapletalová (2012) ve své publikaci uvádějí, že k prvnímu oddělení distribuce od výroby došlo v roce 1990 a odvětví elektroenergetiky, kde bylo odebráno osm regionálních energetických distribučních společností nazývaných REAS z vlastnictví ČEZ. Stát si stejně jako v případě ČEZ i v REAS nechal většinový podíl akcií. Postupem času byly vyjmuty z ČEZu i teplárenské podniky, stavebně-montážní organizace, výzkumné ústavy, které byly privatizovány.

Zapojení státu bylo nutné při privatizaci a restrukturalizaci uhelného sektoru. Spotřeba uhlí byla postupně nahrazována zemním plynem, což vedlo k omezování těžby a s tím související propouštění lidí ze zaměstnání.

Na začátku roku 1994 byl restrukturalizován i monopolní dovozce, přepravce a distributor zemního plynu Český plynárenský podnik. Osm vyčleněných distribučních společností tvořící páteřní síť plynovodů, podzemní zásobníky plynu přišli do rukou nově vzniklé společnosti ČPP Transgas, kde opět většinový podíl akcií si ponechal stát. (Černocho, 2010)

Postupem času stát začal ukončovat financování energetiky. Následně zrušil státní dotace a provoz energetických společností musel být dále financován z vlastních zdrojů a bankovních úvěrů. Tato změna vytvořila okamžitě tlak na cenu elektřiny, která byla do té doby uměle udržovaná Ministerstvem financí na velmi nízké úrovni. Proces restrukturalizace a privatizace měl za následek připojení české elektrizační soustavy k soustavám západní Evropy. (Černocho, 2010)

2. Fáze privatizace

Dle Černocho a Zapletalové (2012) je druhá fáze porevolučního vývoje české energetiky nazývaná jako privatizace státních podílů ve velkých energetických společnostech, kdy v druhé polovině přicházejí liberalizační požadavky ze strany Evropské unie. Toto období je zajímavým střetem dvou proudů, kdy u plynárenství vidíme zpoždující se liberalizaci avšak úspěšnou privatizaci oproti odvětví elektroenergetiky, kde je rychlá liberalizace oproti neprůhledné privatizaci.

Ve státem přepokládané době ukončení privatizace v roce 2001 držel stát 67% podíl v ČEZ a 97% podíl v Transgasu. Vláda z důvodů citlivosti celého odvětví nastavila pro zájemce kritéria týkající se nejen ceny, ale i řadu omezujících podmínek týkající se držení aktiv po dlouhé období dopředu a závazné byly i některé podmínky o udržení produkce v elektrárnách či o povinném odběru hnědého uhlí. (Černocho, 2010)

2.1. Privatizace v elektroenergetice

Dušek (1998) uvádí, že pokud má být provedena zásadní reforma, musí být nejdříve stanovený jasný cíl a až poté je důležité plánovat jednotlivé reformní kroky. Mezi hlavní aspekty řadí suverenitu spotřebitelů, vlastnickou strukturu, regulaci cen, regulační orgán a mnoho dalších.

Velice komplikovaným způsobem proběhla privatizace ČEZu, která měla být největší privatizací v historii ČR. Vzhledem k podmínce patnáctileté povinnosti odběru hnědého uhlí a požadavku na udržení minimálního podílu výroby elektřiny z jaderných zdrojů, si vláda slibovala výnos až 300 miliard korun. Do soutěže se přihlásily velké společnosti jako Electricité de France, italská Enel či německé RWE a E.ON. Jasným favoritem byl francouzský monopol Electricité de France (EdF) s velkými zkušenostmi v oblasti jaderného průmyslu, jež chyběly společnosti Enel. Po dohodě s německou vládou o ukončení jaderného programu a zastavení exportu české elektřiny do Německa, ani jedna německá výše zmíněná společnost nepodala nabídku. Vzhledem k nastaveným podmínkám byla předvedena jediná nabídka od společnosti Enel, která přes veškeré požadavky dosahovala ceny pouze 135 miliard korun, což byla realistická cena, ale pro představitele Ministerstva průmyslu a obchodu naprosto nepřijatelná. Proto byl celý tendr ze strany MPO zrušen. (Zajíček, 2002)

Do druhého kola v roce 2001 vláda pozvala pouze společnosti Enel a EdF, přičemž stanovila minimální cenu 200 miliard korun. Obě společnosti chtěly za zmírněných podmínek akceptovat tuto cenu, ale vláda žádné ústupky nepřipustila a tak privatizace skončila opět neúspěšně. Kvůli podmínkám ze strany vlády, neprůhlednosti tendru, selektivnímu vybírání společností, které mohou vstoupit do tendru, mělo za následek zhroucení celého prodeje a nezájem ze strany zahraničních investorů. (Zajíček, 2002)

Po neúspěšných pokusech privatizace Zemanova vláda nabídla ČEZu svoje podíly v REAS, výměnou za dvoutřetinový podíl v České přenosové soustavě. Tento plán ještě narušil Úřad pro ochranu hospodářské soutěže, který celou transakci omezil několika podmínkami. První z nich bylo nařízení ČEZu, aby se zbavil podílů v REAS, v nichž vlastnil minoritní podíl a dále v jedné z majoritních. Společnost nadále měla kontrolu pouze nad čtyřmi částmi REAS namísto celé distribuce. Další nařízení bylo ze strany antimonopolního úřadu, který rozhodl o prodeji 34 % akcií ČEPS, které byly doposud ve vlastnictví ČEZu. (Černoch a Zapletalová, 2012)

Černoch (2010) uvádí, že z původního plánu, kdy ČEZ měl získat silného evropského partnera, který by byl zárukou úspěšnosti na unijním trhu dostal ČEZ možnost stát se výrazným evropským aktérem. Vláda tímto krokem rezignovala na rychlou a efektivní liberalizaci v odvětví elektroenergetiky. Ponechala silnou strukturu, která znamenala vyšší ceny elektřiny pro koncové zákazníky a další negativní jevy spojené s monopolistickým trhem.

2.2. Privatizace v plynárenství

Zajíček (1999) píše ve své knize Konkurence v českém plynárenství, že plyn se stal palivem pro 21. století, čemuž nasvědčuje rychlá spotřeba v Západní Evropě. Modernizací elektrárenských technologií se plyn dostává do popředí, neboť se stále více využívá ve výrobě elektrické energie. Transgas byl státním podnikem, který jako jediný mohl podle vládního nařízení dovážet a vyvážet zemní plyn. Navzdory veškerým reformám v odvětví bylo nutné, aby budoucí konkurenční tvář plynárenství přinesla spotřebitelům plyn co nejlevněji, a až na druhém místě měla vláda zájem o příjmy z privatizace Transgasu.

Po výše popsané neúspěšné, až skandální privatizaci přichází privatizace Transgasu, která probíhala znatelně lépe díky jednodušší vlastnícké struktuře. Stát plně kontroloval celý Transgas i šest z osmi distribučních společností. Výjimku tvořily Jihočeské plynárenské ve vlastnictví společnosti E.ON a Pražské plynárenské, kde stát držel menšinu akcií. Dlouho nebylo jasné, jak velký podíl Transgasu bude privatizován. Nedostatek finančních prostředků ve státní pokladně donutilo vládu nabídnout 97 % akcií k odprodeji. Zbývající 3 % si vláda nechala pro možnost, svolávat valnou hromadu společnosti, ale jak udává Zajíček (2002), není jasné, k jakému účelu by ji svolávala.

O společnost Transgas projevilo zájem šest firem. Hlavní favoritem bylo RWE Gas/Wintershall zabývající se nejen plynárenství ale i elektroenergetikou. Společnost RWE Gas už měla majetkový podíl v Pražské plynárenské či Středočeské a Wintershall v Severočeské plynárenské. Další zájem přišel ze strany E.ONu držící akcie Jihočeské, Západočeské a Jihomoravské plynárenské. E.ON se snažil o výraznou expanzi do České republiky a do soutěže nakonec vstoupil s Duke Energy. Do tendru vstupovaly i francouzské společnosti (Gaz de France a Ruhrgas) s odůvodněním, že síť Transgasu již využívají a chtějí posílit postavení ČR jako evropské plynárenské křižovatky. (Černoch a Zapletalová, 2012)

Velkým překvapením pro všechny bylo vítězství RWE s nejvyšší nabídkou 133 miliard korun. Tato částka předčila očekávání vlády asi o 100 miliard korun. Tehdejší předseda představenstva RWE Dietmar Kuhnt to okomentoval, jako nutnou investici k získání dalších čtyř milionu konečných zákazníků a tím se posune RWE výše na evropském plynárenském žebříčku. (Zajíček, 2012)

3. Fáze vstupu do EU

Přes všechny problémy Česká republika 1. května 2004 vstoupila do Evropské unie se stabilním energetickým trhem. Černoch a Zapletalová (2012) píší, že i přes výrazný posun k zemnímu plynu je Česká republika stále závislá na domácích zdrojích, tedy na uhlí a jaderném palivu a díky tomu si drží svoji dovozní závislost pod průměrem Evropské unie a dosahuje asi 40 %.

Od 1. 1. 2006 je plně otevřen trh s elektřinou a všichni odběratelé si mohou vybrat svého dodavatele. O rok později začala působit na našem trhu burza elektřiny¹, která působí i na Slovensku a v Maďarsku. Tato burza významně napomohla k transparentnosti cen elektrické energie a procesu obchodování s elektřinou, ale neustále zůstává část objemu této komodity obchodována na základě bilaterálních kontraktů. Trh s plynem byl otevřen o rok déle, ale konkurenčnímu prostředí příliš nenahrávalo nastavení osmi poměrně samostatných dodavatelských zón. Dodavatelé soupeřili především o lukrativní zákazníky, to mělo za následek, že svého dodavatele plynu změnilo jen velmi málo odběratelů. (Černochoch, 2010)

Přestože je Česká republika závislá na dovozu zemního plynu, je domácí energetická situace stabilizovaná z hlediska legislativní a institucionální úpravy, tak i ve vztahu k ostatním politikám píše Černochoch (2012).

4.2 Česká republika

V České republice je nyní v platnosti státní energetická koncepce, schválená usnesením vlády č. 211 ze dne 10. března 2004. Tato koncepce definuje dlouhodobé priority a cíle pro energetický sektor, popisuje konkrétní realizační nástroje energetické politiky státu v horizontu do roku 2030. Od roku 2004 se Česká republika snaží zajistit svoji energetickou nezávislost a naplňovat principy udržitelného rozvoje. Veškeré trhy energie v naší zemi jsou zcela liberalizované, dostatečně kapacitně dimenzované. Stav energetického hospodářství a trhu je tedy dobrý, ale tento stav nemusí být trvalý. (Kovářík a Richter, 2014)

Pokud hodnotíme Českou republiku z hlediska Evropské unie, vidíme příznivou geografickou polohu, kterou lze využít k posílení postupné integrace energetických trhů, která vede k energetické bezpečnosti a nezávislosti. Je nutné vytvořit funkční a efektivní trh energií s co největší konkurencí, kdy bude maximální dostupnost všech zdrojů energií na trhu a to povede i ke zvýšení bezpečnosti. Jako příležitost pro podnikatelské subjekty je třeba využít tranzit, aby se naše země stala průsečíkem transevropských sítí ve střední Evropě na ose sever/jih a východ/západ v oblasti elektroenergetiky a plynárenství. Česká republika nyní profituje jako dodavatel elektřiny a regulačních služeb pro střední Evropu, ale pro další posílení energetické bezpečnosti je důležité se zařadit mezi tranzitní země pro přepravu ropy. ČR vzhledem k evropským poměrům disponuje časově omezenými zásobami hnědého a černého uhlí a významnými zásobami uranové rudy, které budou posilovat v příštích letech jadernou energetiku. (Kovářík a Richter, 2014)

4.3 Energetická politika Evropské unie

Hlavním cílem evropské energetické politiky je zajištění stabilní dodávky energie za dostupné ceny při respektování ochrany životního prostředí. Energetická politi-

¹ Power Exchange Central Europe, dříve nazývaná Energetická burza Praha.

ka patří mezi jedny z nejdůležitějších politik Evropské unie, ačkoli ve Smlouvě o založení Evropského společenství jsou opatření týkající se energetiky na posledním místě. První zmínka se objevuje v Pařížské smlouvě z roku 1951, která zakládala Evropské společenství uhlí a oceli. (BusinessInfo, 2009)

4.3.1 Postupná liberalizace elektroenergetiky a plynárenství

V druhé polovině osmdesátých let minulého století začalo vytváření vnitřního trhu v elektroenergetice. Evropská komise předložila Bílou knihu o vytvoření vnitřního trhu, ve kterém byly popsány překážky volného pohybu čtyř svobod, a navrhuje, aby do 1. ledna 1993 bylo dokončení společného trhu. Právě tento krok můžeme považovat jako první k liberalizaci energetických trhů. Na Bílou knihu později navázal Jednotný evropský akt, který rozhodl o aktivnějším zapojení Evropského parlamentu s dalšími cíli integračního procesu. Evropská komise měla v oblasti energetiky jasný cíl. Energie jsou podstatou národních ekonomik a tvoří vstup pro jakoukoliv výrobu. Z tohoto důvodu je nutné, aby zde vládlo konkurenční prostředí a transparentnost pro další vývoj. Naplňování představ v energetickém trhu je velmi obtížné, neboť zde má stát silnou roli a energetické firmy mají výsadní postavení. (Moravcsik, 1991)

Antonio Cardoso e Cunha, komisař pro energetiku v roce 1992, obhájil liberalizaci energetického trhu a navrhl „Cardosův balíček“, který obsahoval svobodnou volbu dodavatelů, volné usazování producentů a principy volného toku energií. Tento návrh ovšem nebyl členskými zeměmi akceptován a tak s novým plánem na liberalizaci energetiky přichází Komise v roce 1995 v Zelené knize o evropské energetické politice. V této knize byly uvedeny cíle pro vnitřní trh s elektřinou/zemním plynem a nejdůležitějším plánem bylo integrovat a liberalizovat trhy elektroenergetiky. Navazující Bílá kniha Energetická politika Evropské unie obsahovala vypracovaný pětiletý plán, díky kterému byl přijat první liberalizační balíček pro oblast elektroenergetiky a plynárenství. (Kovačovská, 2011)

1. První liberalizační balík

První liberalizační balíček pro odvětví elektřiny a zemního plynu měl podobu dvou směrnic. První směrnice Evropského parlamentu a Rady 96/92/ES se týkala elektroenergetiky a o dva roky déle byla přijata směrnice Evropského parlamentu a Rady 98/30/ES pro plynárenství. Balíček se vztahoval na různé spotřebitele a nařizoval částečné otvírání národních trhů konkurenci. Bylo nutné, aby členské státy některé segmenty svých trhů s elektřinou/zemním plynem progresivně liberalizovali. Tím se měl zvýšit počet spotřebitelů, kteří si mohli vybrat svého dodavatele elektřiny/zemního plynu. V prvním liberalizačním balíčku se neuvádělo, do kdy má být dokončen proces liberalizace trhů ve členských státech. Rychlost liberalizace trhů způsobila značné rozdíly mezi energetickými trhy v jednotlivých členských státech. (Andoura, Hancher a Van der Woude, 2010)

2. Druhý liberalizační balík

S potřebou urychlit proces liberalizace energetických trhů přichází v roce 2003 druhý liberalizační balíček, neboť právě tento plně otevřený trh je podmínkou pro jednotný vnitřní trh se zbožím a službami. Cílem bylo do poloviny roku 2004 otevřít trhy pro velkoodběratele a do roku 2007 pro všechny spotřebitele. Některé členské země zaostávaly v naplnění směrnice druhého balíčku na článku 95 SEU, která obsahuje ustanovení týkající se přístupu k sítím a regulaci, který stanovil principy organizace v odvětví elektřiny a zemního plynu. Objevuje se zde závazek poskytovat univerzální službu, ze které budou profitovat domácnosti, neboť je jejich právem zásobování elektřiny určitou kvalitou za přijatelné, srovnatelné a transparentní ceny. Směrnice také obsahovaly pravidla pro unbundling¹, ustanovení pro přístup k sítím a zřízení národních nezávislých regulačních orgánů. Kovačovská (2011) uvádí, že aby byl dotvořený energetický trh kompletní, byly směrnice doplněny dvěma nařízeními týkající se podpory přeshraničního obchodu s elektřinou a stanovení nediskriminačních pravidel pro přístup k přenosové soustavě.

Většina členských zemí byla pozadu s implementací druhého liberalizačního balíčku a tak začala Komise pracovat na další legislativě. Nejdříve začala se šetřením, jak funguje energetické odvětví a po dvou letech v lednu 2007 vydala závěrečnou zprávu, která odhalila překážky bránící vytvoření jednotného evropského trhu s energií. Mezi hlavní patřila netransparentní tvorba cen, nedostatečná investice do infrastruktury či omezená integrace způsobená rozdílnou strukturou trhu a další. (Kovačovská, 2011)

Provedené šetření zjistilo velké nedostatky, které neumožňovaly uživatelům využívat veškeré přínosy plynoucí z liberalizačního procesu, a proto je v roce 2007 představen třetí liberalizační balíček přijatý o dva roky později.

3. Třetí liberalizační balík

V pořadí třetí liberalizační balíček nabízí kvalitní legislativní rámec pro kompletní liberalizaci energetických trhů v Evropské unii. Skládá se ze dvou směrnic a třech nařízení, ve kterých se dvě věnují podmínkám pro přístup na tyto trhy a ve třetím je zřízeno Agentura pro spolupráci energetických regulačních orgánů (ACER). (Andoura, Hancher a Van der Woude, 2010)

Tichý (2011) ve svém článku Liberalizace energetického trhu v EU a pozice České republiky píše, že za nejvýznamnější aspekt třetího liberalizačního balíčku považuje vlastnický unbundling. Ten sice svoje pravidla má obsažen již ve druhém, ale ty nevedly k účinnému oddělení provozovatelů přenosové soustavy, proto jsou směrnici upravená znovu.

Právě unbundling je nejúčinnějším nástrojem spravedlivého přístupu k síti pro nové účastníky, transparentnosti trhu a nediskriminační podpory investic do infrastruktury. Proti úplnému unbundlingu, který původně Komise

¹ Oddělení výrobních a prodejních činností od aktivit spojených s přenosem, přepravou energií a distribucí.

navrhovala, se postavila celá řada členských zemí argumentující obavami z možného oslabení či ohrožení energetické bezpečnosti EU. Rada ministrů byla nucena navrhnout další dvě varianty k vyřešení tohoto problému a zahrnout je jako součást směrnice třetího balíčku. (Thalhammer a Feldner, 2013)

Na základě tlaku z Evropského parlamentu došlo i k začlenění ochrany spotřebitelů, jimiž jsou možnosti měnit dodavatele během tří týdnů, dostávat důležité informace o spotřebě, podat stížnost energetickému ombudsmanovi a další. Thalhammer a Feldner (2013) uvádí další změny, které přinesl třetí legislativní balíček, například zvýšení pravomocí národních regulačních úřadů, zavedení nového institucionálního rámce nebo zavedení pravidel pro provoz sítí.

4.3.2 Energetika v evropském kontextu

Mezi hlavní důvody, proč má EU jako hlavní prioritu energetickou politiku je vysoká míra závislosti na importu, nerovnováha mezi oblastmi spotřeby a produkce, vysoké ceny energií a negativní vliv energetiky na životní prostředí. Stejně problémy mají všechny členské země a to vyžaduje spolupráci na mezinárodní úrovni. Evropská komise zahájila aktivity v oblasti této politiky, aby se vypořádala s klimatickými problémy, snížila vnější závislost Evropské unie na dodávkách zemního plynu, ropy a podpořila dlouhodobý ekonomický růst a zaměstnanost. Evropská unie chce hlavně dosáhnout větší teritoriální rozmanitosti dodavatelů, posílení obnovitelných zdrojů. Vytvořený jednotný trh energií by umožňoval solidaritu v krizových situacích, energetickou náročnost ekonomiky a snížení dopadů na životní prostředí na celosvětové úrovni. (BusinessInfo, 2009)

Evropská unie disponuje různými pravomocemi a nástroji, aby mohla provádět efektivní energetickou politiku, která má zabezpečit energetické dodávky, držet ceny energií tak, aby nebyly hrozbou pro konkurenceschopnost. Dále se zabývá ochranou životního prostředí a bojuje proti klimatickým změnám. Důležitým evropským cílem je zdokonalit energetické sítě. Všechny členské státy se mohou svobodně rozhodnout, které energetické zdroje budou rozvíjet a které ne. Při rozhodování musí zohlednit evropské cíle v oblasti obnovitelných zdrojů. (Evropská unie, 2014)

Velký evropský energetický trh vytváří konkurenci mezi všemi výrobci a dodavateli, a tak elektřina a zemní plyn mohou být volně distribuovány prostřednictvím sítí, které křížují po evropském území. Cílem je získat kvalitní energie za rozumnou cenu pro asi 500 milionů spotřebitelů. Existuje několik vnitrostátních předpisů omezující energetické podniky a jejich expanzi do dalších zemí. Příkladem těchto omezení jsou vládami stanovené ceny zemního plynu a elektřiny pro podniky. Investory odrazuje i fakt, že některé subjekty mají neprávem privilegovaný přístup k sítím. Proto je nutné zlepšit podmínky hospodářské soutěže a zavést jednotná pravidla pro spravedlivé využívání sítí. Evropská unie disponuje pravomocemi, kterými může zabránit některým subjektům, aby využívali svého téměř monopolního postavení. Energetické sítě je rovněž nutné neustále modernizovat a rozvíjet z důvodů rostoucí poptávky po energiích. Všechno však vede k jedinému

cíli a to, aby největší užitek z toho měli spotřebitelé, kteří mají svá práva a potřebují informace, aby mohli využívat všechny možnosti, které vnitřní trh s energií nabízí. Tím může být například snadná změna dodavatele, srozumitelné faktury, možnost srovnání nabídek. Stále důležitější roli v odvětví energetiky zaujímají informační a telekomunikační technologie, díky kterým zákazníci na trhu hrají aktivnější roli. Jestliže v odvětví bude skutečná konkurence, která umožní spravedlivé ceny, vyplatí se investovat do výroby energie. (Evropská unie, 2014)

Energetická infrastruktura stárne, aby byla schopná uspokojit budoucí poptávku po energiích, zabezpečit bezpečnou dodávku elektřiny a zemního plynu, podporovat rozsáhlé využívání energie z obnovitelných zdrojů, je nutné investovat do elektroenergetiky a plynárenství. CEF (Connecting Europe Facility) je nástroj pro propojení Evropy a je jedním z důležitých programů, který je součástí EU 2014-2020. Z rozpočtu CEF jsou podporovány projekty v oblasti dopravy, energetiky a telekomunikační infrastruktury, protože právě infrastrukturní sítě jsou v Evropské unii neefektivní, neúplné nebo dokonce na některých místech neexistují. (Innovation and Networks Executive Agency, 2014)

Koncem roku 2011 Komise předložila návrh, kde CEF počítal s alokací 50 miliard eur. Schváleno bylo 33,3 miliard eur. Tato částka je financována z velké části rozpočtového okruhu konkurenceschopnosti pro růst a zaměstnanost, kde necelých 6 miliard eur připadá na energetické odvětví pro zlepšení transevropské energetické infrastruktury pro období 2014-2020. V této době Komise z rozpočtu EU financuje nadnárodní program COSME podporující konkurenceschopnost evropských podniků. (Innovation and Networks Executive Agency, 2014)

Nabídka energií byla rozšířena konkurencí mezi dodavateli, která sebou nese zvýšení kvality služeb a udržení ceny na odpovídající úrovni. Na dodržování pravidel ze strany energetických podniků, Evropská unie zřídila regulační orgán, který postihuje porušení pravidel hospodářské soutěže. Pokud se podaří do roku 2020 dosáhnout všech cílů v oblasti úspor energie, mohla by každá evropská domácnost ušetřit až 2 760 Kč ročně. (Evropská unie, 2014)

4.4 Ochrana spotřebitele

Lehman a Phelps (2005) definují spotřebitele¹ jako jednotku, která nakupuje zboží a služby s cílem její spotřeby a nikoliv pro další využití ve výrobě či produkci. Podle Novákové (2014) je nutné spotřebitele chránit, neboť tvoří slabší stranu, disponuje menším objemem informací a tím je zranitelnější. V této práci jsou spotřebiteli myšleny domácnosti, které nakupují energii k následné spotřebě a právě jejich ochranou se zabývají státní i nestátní instituce.

Evropská unie ukládá členským státům povinnost, zajistit práva spotřebitelů ve vztahu k dodavatelům a dostatečnou informovanost. Kromě toho představuje

¹ Pojmy spotřebitel a zákazník se často využívají z lingvistických důvodů jako synonyma, stejně je tomu v této práci.

snahu o ochranu zranitelných spotřebitelů a řešení problému energetické chudoby. (Evropská komise, ©2014).

„Energetický zákon upravuje podmínky podnikání, výkon státní správy a regulaci v energetických odvětvích, kterými jsou elektroenergetika, plynárenství a teplárenství, jakož i práva a povinnosti fyzických a právnických osob s tím spojené.“ (Zákon č. 458/2000 Sb. § 1, 2000)

Ve druhém paragrafu tohoto zákona je spotřebitel popsán jako každý koncový odběratel energie. Zákazníkem může být fyzická i právnická osoba odebírající elektřinu či plyn odběrným zařízením, které je připojeno k přenosové nebo distribuční soustavě. Spotřebitel nakoupenou elektřinu/plyn pouze spotřebovává nebo přeúčtovává.¹

Do vydání druhého energetického balíčku tento zákon rozlišovat zákazníky na chráněné a oprávněné v odvětví elektroenergetiky a plynárenství. Chráněný zákazník disponoval právem na připojení k distribuční soustavě, zároveň neměl možnost výběru dodavatele energií, a proto ceny energií byly výlučně pravomocí Energetického regulačního úřadu. Naproti tomu oprávněný zákazník má právo zvolit si svého dodavatele energie, disponuje přístupem k přenosové, distribuční a přepravní soustavě. S nástupem druhého energetického balíčku je ukládáno členským státům, aby nahlížely na všechny zákazníky jako na oprávněné. Toto byl důležitý krok k liberalizaci trhu elektroenergetiky a plynárenství dle energetického zákona. (Zákon č. 458/2000 Sb. § 1, 2000)

Česká republika zdůrazňuje pokrok v ochraně spotřebitele v kontextu tohoto zákona v následujících bodech:

- dodavatel má povinnost uzavřít s odběratelem smlouvu v době, kdy jsou splněny všechny dodavatelem stanovené podmínky,
- odběratel má povinnost informovat dodavatele alespoň dva měsíce ve změnách smlouvy v oblasti elektřiny, jeden měsíc v oblasti plynu,
- zřízení dodavatele poslední instance,
- dodavatel má povinnost nabídnout nediskriminující možnosti volby typu platby za poskytnuté služby,
- povinnost dodržovat stanovenou kvalitu dodávek případné poskytnutí nápravy,
- do zúčtování za elektřinu je povinné zahrnout informaci o původu a odkaz na veřejně dostupný zdroj informující o dopadech na životní prostředí.

Zákon mimo jiné říká, že výkon státní správy náleží ministerstvu, Energetickému regulačnímu úřadu a Státní energetické inspekci. Právě ERÚ chrání energetického

¹ Tato práce je zaměřená na segment domácností, a proto ani právnickým osobám nebude věnován prostor.

spotřebitele tam, kde není možná konkurence díky možné regulaci cen, spolupráci s nestátními aktéry a rozhodování sporů.

Energetický regulační úřad

Energetický regulační úřad (ERÚ) byl zřízen v roce 2001 energetickým zákonem, jako správní úřad pro výkon regulace v energetice.

Tento úřad působí nejen na regulaci cen, ale i na podporu využívání obnovitelných a druhotných zdrojů energie a kombinované výroby elektřiny a tepla, ochranu zájmů zákazníků a spotřebitelů v oblastech energetiky, kde není možná konkurence, chrání zájmy držitelů licencí. ERÚ úzce spolupracuje s Úřadem pro ochranu hospodářské soutěže (ÚOHS), podporuje tedy hospodářské soutěže v energetických odvětvích a dohlíží na výkon tohoto trhu. Celý tento úřad je rozdělen na specializovaná oddělení, kde ochranou spotřebitele v elektroenergetice a plynárenství se zabývá Oddělení ochrany spotřebitele a Ombudsman ERÚ. (Zákon č. 458/2000 Sb.)

Spotřebitel se může obrátit na Oddělení ochrany spotřebitele v případě, že má problémy s připojením odběrného místa, chce ukončit smluvní vztah s dodavatelem či má podezření na nekalé obchodní praktiky dodavatele a s mnohými dalšími problémy. (Energetický regulační úřad, ©2014a)

V situaci, kdy spotřebitelé nejsou spokojeni s dodavatelem, mohou se obrátit na interního Ombudsmana ERÚ, jehož úkolem je nezávisle hájit práva spotřebitelů a dohlížet na poskytování kvalitních služeb. Tento úřad umožňuje zákazníkům mimosoudní řešení sporů s dodavatelem a za nízké finanční náročnosti, neboť ombudsman vystupuje jako poradce, který poskytuje zdarma co nejefektivnější řešení problémů. (Energetický regulační úřad, ©2014b)

4.5 Trh s elektřinou a zemním plynem

Elektrická energie je komodita, bez které si dnešní život dokáže představit málokdo. Zároveň je to také základní výrobní faktor a statek, na kterém je závislá celá ekonomika. Při její výrobě, přenosu a distribuci musí být vždy dodrženy technické parametry. Z toho důvodu je nezbytné, aby na trhu vystupovaly kromě samotných výrobců, obchodníků, organizátora trhu, provozovatele elektrizační soustavy, konečných spotřebitelů i další subjekty v podobě operátora a regulátora trhu. Na trhu musí být vždy zachována bilance mezi výrobou a spotřebou, což plyne ze skutečnosti, že není možné elektřinu skladovat. Pokud dojde k porušení rovnováhy, může nastat přetížení či rozpadu elektrizační sítě zajišťující přenos a distribuci k zákazníkovi. (Vláda ČR, 2008)

Odvětví plynárenství se od ostatních odlišuje tím, že se jedná o stoprocentně závislý trh na cizích zdrojích. V České republice je organizovaný trh se zemním plynem, který je sjednaný na základě přístupu k přepravní soustavě, regulovaného přístupu k distribuční soustavě a autorizačního přístupu k výstavbě vybraných plynových zařízení podle podmínek, které stanovuje energetický zákon.

Odvětví elektroenergetiky má s plynárenstvím nejen podobný vývoj, ale i tržní strukturu. Mezi společné vlastnosti obou komodit patří jejich homogenita. Přesto se dodavatelé musí nějakým způsobem od konkurence odlišit, k čemuž využívají v první řadě cenu. Velcí dodavatelé zdůrazňují doprovodné služby v podobě zákaznických podpor, zvýhodněných nabídek či dalších služeb nebo produktů. Jiné společnosti využívají ke konkurenčnímu boji garanci původu elektřiny, která dokládá výrobu z obnovitelných zdrojů.

Zákon č. 458/2000 Sb. vymezuje všechny účastníky na obou trzích, kteří jsou vymezení v následující tabulce č. 1.

Tab. 1 Účastníci na trhu s elektřinou a zemním plynem

	Elektroenergetika	Plynárenství
Výroba	Elektrárny v ČR: <ul style="list-style-type: none"> • uhelné (46 %) • jaderné (36 %) • ostatní (18 %) 	Zemní plyn je do ČR přepravován držitelem licence pro přepravu zemního plynu.
Provozovatel přenosové soustavy	Přirozený monopol ČEPS, a.s.	Jediný držitel licence NET4GAS, s.r.o.
Provozovatel distribuční soustavy	Jedná se o územní monopoly: <ul style="list-style-type: none"> • ČEZ Distribuce, a.s. (5 soustav) • E.ON Distribuce, a.s. (2 soustavy) • PRE Distribuce, a.s. (1 soustava) 	Jedná se o územní monopoly: <ul style="list-style-type: none"> • RWE GasNet, s.r.o. (RWE Gas Net, VČP Net, SMP Net, JMP Net) • E.ON Distribuce, a.s. • Pražská plynárenská distribuce, a.s.
Obchodníci	397 vydaných licencí na obchod s elektřinou	204 vydaných licencí na obchod se zemním plynem
Energetická burza	Nákup na Power Exchange Europe, a.s.	
Operátor trhu	OTE, a.s.	
Koneční zákazníci	<ul style="list-style-type: none"> • Domácnosti • Maloodběr (podnikatelé) • Velkoodběr (průmysl) 	<ul style="list-style-type: none"> • Domácnosti a maloodběratelé • Střední odběratelé • Velkoodběratelé
Další účastníci	Energetický regulační úřad, Úřad pro ochranu hospodářské soutěže, Státní energetická inspekce	

Zdroj: Elektřina, 2014; Energetický regulační úřad, ©2014c; Chemišinec et al., 2010

Z tabulky vyplývají rozdíly v jednotlivých účastnících na trhu. Vydaných licencí na obchod s elektřinou je znatelně vyšší než na obchod se zemním plynem. Avšak v obou odvětvích je jich 30 % aktivních.

5 Vlastní práce

Tato část práce se nejprve zabývá analýzou konkurence v odvětví elektroenergetiky a plynárenství od doby liberalizace po současnost. Data pro vypracování kapitol 5.1 a 5.2 jsou použita z jednotlivých Národních zpráv Energetického regulačního úřadu o elektroenergetice a plynárenství v České republice z let 2004-2013, Zpráv o činnosti a hospodaření Energetického regulačního úřadu (2004-2012) a Ročních zpráv o trhu s elektřinou a plynem v ČR (2004-2013) vydávaných každoročně OTE, a.s. a ERÚ.¹

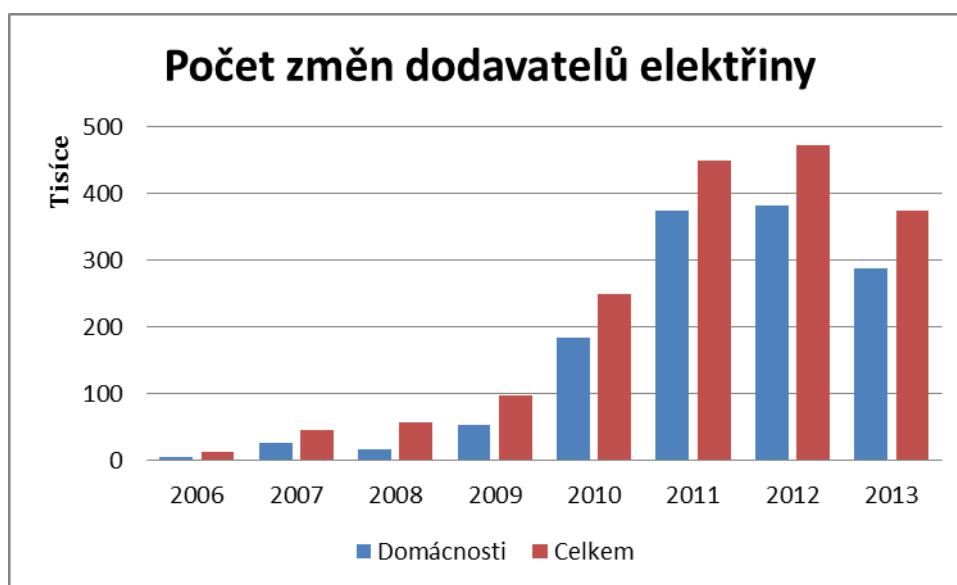
Další oddíl práce se věnuje spokojenosti zákazníků s dodavatelem elektřiny a zemního plynu v obci Dobrá Voda, ve které bylo provedené dotazníkové šetření. Na praktickém příkladu je vypočítáno, kolik by vzorová domácnost ušetřila ročně korun, pokud by přešla od nynějšího dodavatele ke konkurenci. V poslední podkapitole jsou shrnuty získané poznatky.

5.1 Analýza konkurence v elektroenergetice

Od začátku roku 2006 se stal i poslední segment domácnosti oprávněnými zákazníky a získaly právo na volbu svého dodavatele, trh se stal plně liberalizovaný. V odvětví jsou již regulovány činnosti s monopolním charakterem, mezi které patří doprava elektřiny od výrobního zdroje skrze přenosový a distribuční systém k zákazníkovi. V tomto roce na českém trhu působí pouze tři vertikálně integrované společnosti, jejichž dceřiné firmy drží licenci na distribuci i obchod s elektrickou energií. Jedná se o skupinu ČEZ, E.ON a PRE. Většina oprávněných zákazníků volila právě dodavatelské společnosti ČEZ Prodej, s.r.o., E.ON Energie, a.s. nebo Pražskou energetiku, a.s. z důvodu relativně malého počtu aktivně nezávislých obchodníků na trhu a ze zanedbatelných rozdílů v cenových nabídkách. Podíl těchto tří dodavatelů na trhu s elektrickou energií byl více než 95 % z celkové spotřeby konečných zákazníků. V případě domácností, byly jedinými dodavateli, protože nabízejí produkt silové elektřiny pro tuto kategorii, jejich podíl je v tomto případě více než 99 %. Nezávislých obchodníků bylo okolo deseti s velmi malým tržním podílem.

V následujícím grafu je zobrazen počet změn dodavatele elektřiny domácnostmi k celkovému počtu změn dodavatele v období 2006-2013.

¹ Roční zprávy o trhu s elektřinou a zemním plynem v ČR z let 2004-2013 vydávané každoročně OTE, a.s. byly poskytnuty na osobní vyžádání pouze autorovi práce, proto se nenacházejí v seznamu zdrojů.



Obr. 3 Počet změn dodavatele domácnostmi k celkovému počtu změn.

Zdroj: Vlastní zpracování na základě dat z jednotlivých Národních zpráv ERÚ o elektroenergetice a plynárenství v České republice z roku 2006-2013

Přestože byli všichni zákazníci oprávněnými již v roce 2006 a mohli si zvolit svého dodavatele, šance využilo pouze 4 976 osob. O dva roky déle se začal rozvíjet především trh na úrovni velkých a středních odběratelů, kde aktivně operovalo dostatečné množství obchodníků. Opačně tomu bylo u maloodběratelů a domácností, kde bylo sice 300 držitelů licence na obchod s touto komoditou, ale v celorepublikovém měřítku pouze 10 aktivních obchodníků¹.

Pro zlepšení orientace zákazníků na liberalizovaném trhu v roce 2008 zavedl ERÚ na svých internetových stránkách sekci „Často kladené dotazy“, kde sepsal typické dotazy zákazníků a odpovídá na ně. K tomu byl také na internetu zaveden interaktivní kalkulačor plateb za dodávku elektřiny, díky které si zákazníci mohli pomocí základních údajů porovnat náklady na dodávku komodity u různých dodavatelů a nalézt nejvhodnějšího dodavatele s ohledem na charakter a velikost své spotřeby. Kalkulačor byl aktualizován na základě podkladů ze strany dodavatelů, kteří poskytli ERÚ nabídky produktů. Na konci roku po vytvoření kalkulačoru dodavatele změnilo 57 689 odběratelů z toho 15 764 domácností.

S rokem 2009 přichází patrná konkurence na trhu i v kategorii domácností, u kterých byla změna dodavatele čtyřikrát větší než předchozí roky. Kalkulačor již nabízel nabídky domácnostem od 9 dodavatelů. Ceny dodávek elektřiny u maloodběratelů byly ovlivněny nárůstem velkoobchodní ceny silové elektřiny zobchodované v předchozích obdobích. Na konci roku 2008 s ohledem na začátek finanční krize došlo k prudkému poklesu cen elektřiny. Proto většina objemu komodity byla pro rok 2009 nakoupena obchodníky již v polovině předcházejícího roku, kdy se

¹ Za aktivního obchodníka se považuje dodavatel, který v daném měsíci dodal elektřinu/plyn zákazníkům.

cena elektřiny pohybovala na energetických burzách na historických maximech. Tyto nákupy byly promítnuty do cen elektřiny pro konečné zákazníky. Na druhou stranu tato cenová volatilita umožnila od konce předcházejícího roku vstup nových obchodníků na trh, neboť dobře načasovali nákup elektřiny a na velkoobchodním trhu ji mohli nabídnout za nižší ceny než původní dodavatelé. Většina změn tedy vedla od původního dodavatele integrovaných společností k alternativním dodavatelům. Ceny nabídek byly obvykle upravovány k prvnímu měsíci v roce, kdy zanikala většina smluv na dobu určitou.

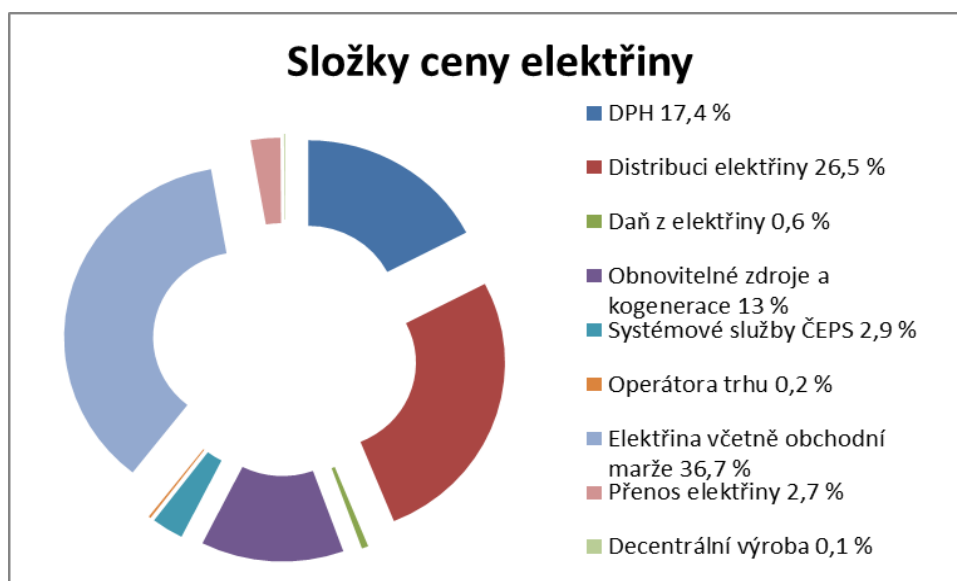
V dalším roce pokračovala cenová volatilita na burzách, vstupovali noví obchodníci na trh, konkurence rostla. V roce 2011 změnilo dodavatele dvakrát více než v předcházejícím, takže 448 860 zákazníků. Úřad se snažil poskytnout na internetu co nejvíce informací, které slouží pro kvalifikovaný výběr dodavatele. Výše zmíněný kalkulátor patřil k nejnavštěvovanějším aplikacím na stánkách ERÚ, zájem o ni rostl i ze strany obchodníků. V dřívějších letech byla většina změn dodavatele způsobena přechodem od původních dodavatelů vertikálně integrovaných společností k alternativním dodavatelům, v tomto roce byl trh s elektřinou natolik likvidní, že nebylo možné charakterizovat hlavní směry dodavatele a zákazníci se začali řídit v zásadě nejnižší cenou. Mezi největší dodavatele patřil ČEZ s tržním podílem 45 %, E.ON Energie, a.s. 19 % a Pražská energetická, a.s. s 11 % a Lumius, spol. s.r.o. se 4 %. Zbývajících 21 % připadaly na menší společnosti jako Dalkia Commodities CZ, s.r.o., První energetická, a.s., Slovenské elektrárne, a.s., CENTRO-POL ENERGY, a.s., BOHEMIA ENERGY entity s.r.o., RWE Key Account CZ s.r.o. a dalším společností.

Po prudkém nárůstu změn dodavatele v letech 2010 a 2011 došlo v roce 2012 k mírnému nárůstu počtu změn dodavatele. ČEZ dále zaujímal 43 % tržního podílu, E.ON Energie, a.s. 18 %, Pražská plynárenská, a.s. 10 % a 4 % Lumius, spol. s.r.o. Ostatní společnosti s nižším tržním podílem tvořily přibližně 25 %.

S rokem 2013 přišel necelý pětinnový pokles počtu změn dodavatele elektřiny. Stav lze odvozovat od komplikací, které byly spojeny s vysokými finančními sankcemi, kterým čelili zákazníci, pokud chtěli předčasně vypovědět smlouvu na dobu určitou. Největší pokles byl zaznamenán v segmentu domácností. U cen došlo na základě aktivní snahy ze strany ERÚ k zákonnému zafixování maximální ceny na úhradu nákladů, které byly spojeny s podporou elektřiny vyrobené z obnovitelných zdrojů.

Celkovou cenu dodávky elektřiny pro odběratele nízkého napětí tvoří regulované položky cen distribuce a služeb s tím spojených. Druhou složkou je neregulovaná cena silové elektřiny, jejichž výši stanovuje dodavatel, kterého si zákazník zvolí. ERÚ stanovuje závaznými cenovými rozhodnutími regulované složky ceny. Tyto změny ceny pro odběratele nízkého napětí reflektují vnější vlivy působící z ekonomického a technického hlediska na provoz sítí, jako je vývoj výroby elektrické energie z podporovaných ekologických zdrojů, vývoj velikosti a struktury spotřeby, míru inflace. Průměrná hodnota meziročního zvýšení celkové ceny dodávky elektřiny pro segment domácností byla o 2,4 %.

Míru zastoupení jednotlivých složek ceny pro domácnosti za dodávku elektřiny pro rok 2013, znázorňuje následující graf.

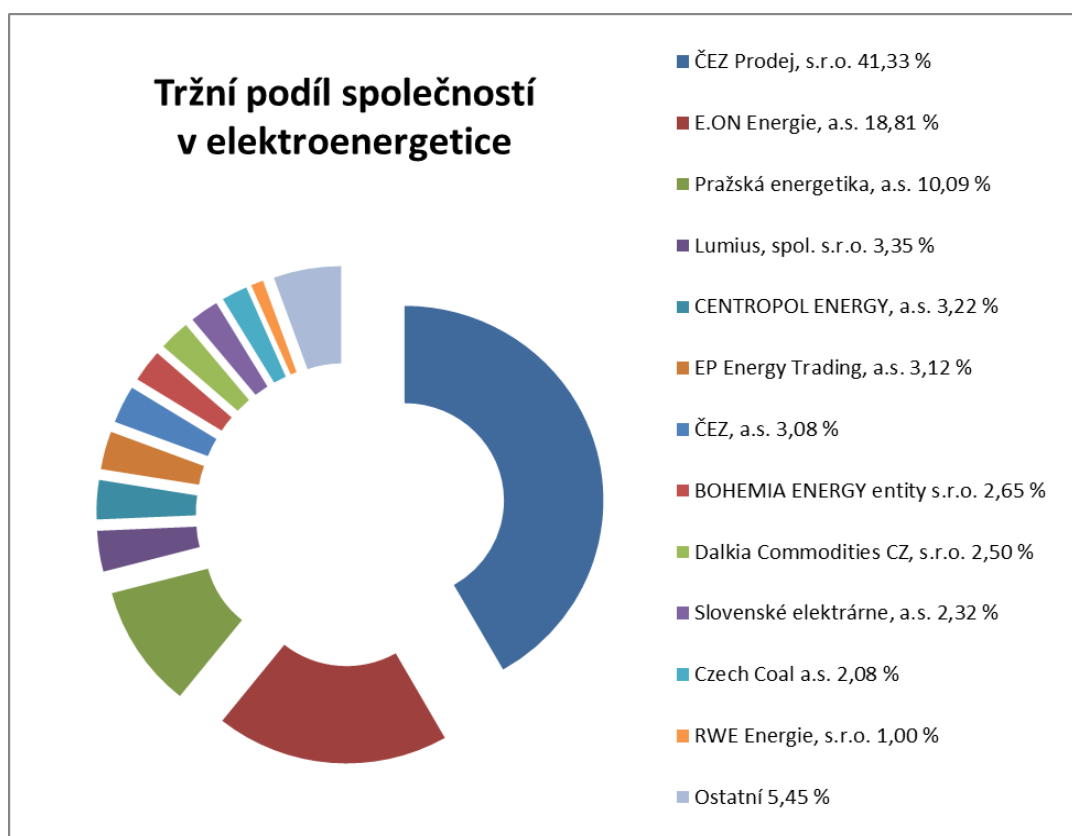


Obr. 4 Podíl složek ceny za dodávku elektřiny pro domácnosti v roce 2013

Zdroj: Vlastní zpracování na základě dat z Národních zpráv OTE, a.s.

Podíl jednotlivých složek ceny je u každého odběratele obecně různý, neboť záleží na velikosti spotřeby, typu sazby, ale v průměru tvoří podíl regulovaných složek téměř 60 % výsledné ceny dodávky pro zákazníky kategorie domácností. Správnou volbou dodavatele může domácnost ušetřit několik tisíc korun ročně.

Bližší pohled na tržní podíl jednotlivých společností v roce 2013 přináší následující graf (obr. 7).



Obr. 5 Jednotlivý tržní podíl dodavatelů elektřiny v roce 2013

Zdroj: Vlastní zpracování na základě dat z Národních zpráv OTE, a.s.

Z grafu je patrný stále velký tržní podíl společností ČEZ Prodej, s.r.o., E.ON Energie, a.s. a Pražská energetika, a.s. Na trhu se pohybuje osm společností s podílem kolem 3 %, společnosti s podílem menším než 1 % jsou zahrnuty do skupiny ostatní.

Jak se koncentrace společností na trhu měnila v průběhu let, vyjadřuje Herfindahl-Hirschmanův index. Hodnoty indexu nejsou v České republice průběžně sledovány a Úřad pro ochranu hospodářské soutěže je vyhodnocuje pouze v případě konkrétních správních řízení, která vede s příslušným účastníkem řízení.

Koncentrace na elektroenergetickém trhu do roku 2011 byla vysoká, neboť zákazníci měnili dodavatele pouze změnou dodavatele od původní vertikálně integrované společnosti k alternativním dodavatelům. Hodnoty se pohybovaly od 4 500 do 3 500, což vypovídá o klasické konkurenční struktuře oligopolu.

Situace se začala výrazněji měnit s rokem 2011, kdy alternativní dodavatelé větší tržní podíl na úkor v té době velkých dodavatelů. Díky zmíněné cenové volatilitě na burzách se v roce 2011 HHI dostalo na úroveň 2 564, 2012 na 2 376 a v 2013 dosáhl hodnoty 2 489.¹ Konkurenční struktura trhu je stále oligopolní,

¹ V rámci zjednodušení je HHI počítán v jednotlivých letech pro společnosti, které mají tržní podíl alespoň 1 %.

avšak se postupem času přibližuje k hodnotě 1 800, u které už hodnotíme konkurenci jako monopolistickou. Mírné zvýšení HHI v roce 2013 oproti 2012 je způsobeno společností ČEZ, neboť té se podařilo zvýšit své postavení o necelé 1,3 % a E.ONu o 0,5 %.

5.2 Analýza konkurence v plynárenství

Liberalizace plynárenství v roce 2006 nebyla u konce, neboť od 1. ledna se stali oprávněnými zákazníky všichni, kromě kategorie domácností, které museli ještě rok počkat. Mezi nejvýznamnější hráče na českém trhu s plynem bezesporu patřila skupina RWE, Pražská plynárenská, a.s. a E.ON. Hlavním znakem období byla samozřejmě snaha o vytvoření konkurenčního prostředí. Na trhu začala podnikat společnost Wingas, GmbH, VEMEX s.r.o. a Moravské naftové doly, a.s. Vzhledem k malému počtu dodávek zemního plynu zákazníkům, je jejich tržní podíl zanedbatelný, neboť objem nepřekročil ani 2 % celkové spotřeby. Ačkoliv působilo na trhu více subjektů, neznamenalo to zefektivnění konkurence.

Kompletní liberalizace proběhla roku 2007. Od začátku roku se stalo 2 845 439 zákazníků, včetně domácností, oprávněnými zákazníky a konečně mohli změnit dodavatele podle vlastního uvážení. Tímto krokem odběratelé mohli ovlivnit neregulovanou část svých celkových nákladů (asi 63,4 %) na dodávku zemního plynu.

Nová pravidla trhu přilákala nové obchodníky se zemním plynem. Mezi stávajícími se začali na trhu pohybovat další například: Petr Lamich-LAMA, United Energy Trading, a.s., Česká energie, a.s., VNG Energie Czech, a.s. Charakteristickým rysem pro tento rok byl pokles spotřeby plynu v naší zemi způsobený dlouhodobým mírným růstem venkovních teplot a realizací úsporných opatření ve spotřebě konečných zákazníků.

O rok později už na českém trhu působilo celkem 102 držitelů licence na obchod s plynem, což představuje nárůst o 14 licencí za rok. V odvětví dále působí rozhodující velkoobchodní dodavatel plynu společnost RWE Transgas, a.s. Ostatní nepřekročili v roce 2008 10% podíl prodaného plynu na našem území. Po unbundlingu regionální plynárenských společností zůstalo rozhodujícími dodavateli plynu na maloobchodním trhu osm společností, které držely licence na obchod s plynem a dodávaly jej více než 90 000 odběratelům a nově i společnost VEMEX, s.r.o., která zajišťovala plyn velkým odběratelům. Dodavatele poslední instance v domácnostech zajišťovali právě regionální obchodníci. Šest z devíti rozhodujících dodavatelů bylo ovládáno a stále je skupinou RWE a tak tržní podíl dodávaného plynu činil skoro 73 % z celkové spotřeby zemního plynu v České republice.

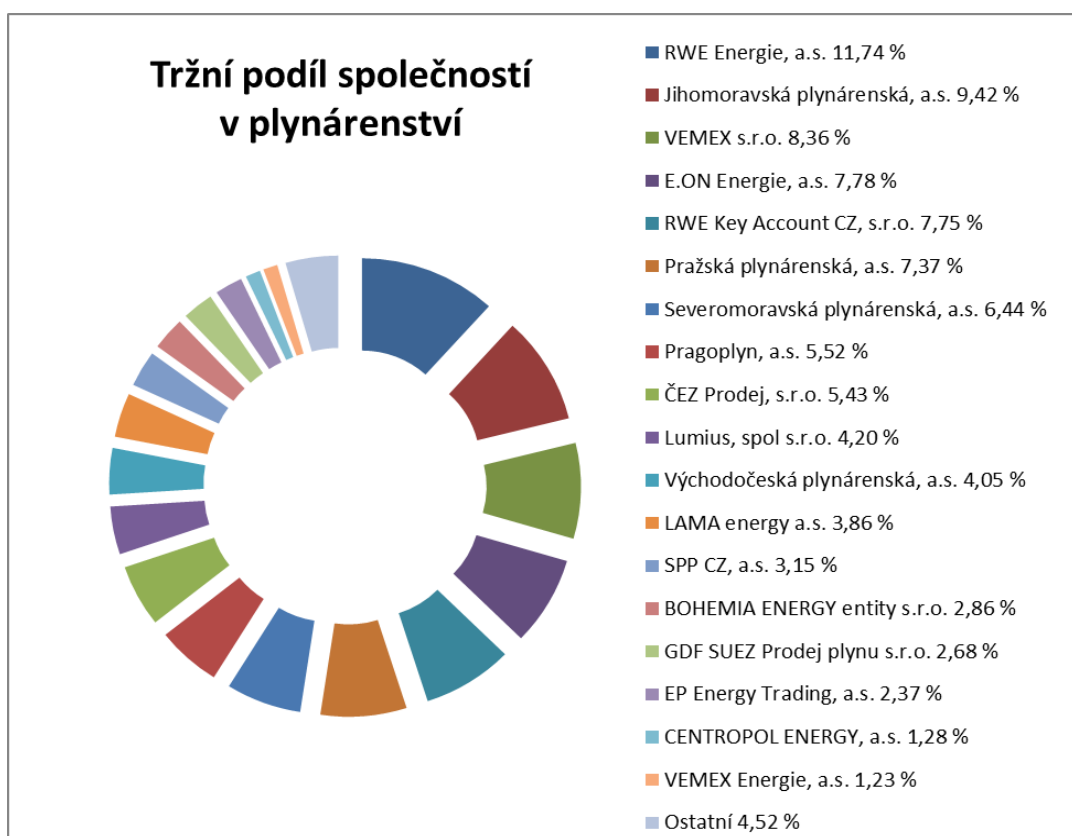
Spotřeba zemního plynu měla již několikátý rok mírně klesající tendenci. Výraznější pokles se projevil v roce 2009, kdy podnikatelský sektor postihly problémy v důsledku hospodářské krize. Svoji aktivní činnost zahájila řada významnějších společností, jako BOHEMIA ENERGY entity, s.r.o., SPP CZ, a.s. a ČEZ Prodej,

s.r.o. Nejprogresivněji si počínala společnost BOHEMIA ENERGY entity, s.r.o., která ihned získala téměř 32 000 zákazníků na maloobchodním trhu.

K větší konkurenci na maloobchodním trhu přispěli noví obchodníci, kteří díky komplexnějším službám, výhodnějším cenovým nabídkám, úspěšně konkurovali tradičním dodavatelům plynu. K tomu jim napomohl ERÚ prostřednictvím zjednodušené a transparentní administrace procesu změny dodavatele. Rok 2010 se vyznačuje vysokým počtem změn dodavatele plynu ve všech kategoriích zákazníků. Ke konci roku již bylo na našem území 28 aktivních obchodních společností.

Během roku 2013 působilo na plynárenském trhu podle ERÚ 62 aktivních obchodníků dodávající tuto komoditu zákazníkům. Maloobchodní trh s plynem je již natolik nasycen, že nedošlo k výraznému nárůstu obchodníků oproti předchozím obdobím. Důvodem je, že noví obchodníci nemohou získat zákazníky tak snadno, jako tomu bylo na začátku liberalizace trhu. Zákazníci nebyli spokojeni s cenovou politikou a s nabízenými službami, proto část odběratelů již změnu dodavatele provedla v předchozích letech. Stále se také rozrůstá skupina lidí, kteří uzavírají smlouvy o dodávkách zemního plynu na dobu určitou, čímž jsou více omezeni smluvními podmínkami při změně dodavatele. Legislativa i v tomto případě umožňuje změnu dodavatele, avšak předčasným ukončením smluvního vztahu, může dojít k finanční sankci podle platných obchodních podmínek.

Podíl obchodníků na trhu se zemním plynem je zobrazen na obr. 8. Procentuální hodnoty jsou vztahovány k roku 2013.



Obr. 6 Podíl obchodníků na dodávkách plynu v roce 2013
Zdroj: Vlastní zpracování na základě dat z Národních zpráv ERÚ

Z grafu vidíme největšího obchodníka skupinu RWE, která dodala 39,40 % plynu spotřebovaného v naší zemi odběratelům. Do této skupiny patří obchodníci: RWE Energie, a.s., Jihomoravská plynárenská, a.s., RWE Key Account CZ, s.r.o., Severomoravská plynárenská, a.s. a Východočeská plynárenská, a.s. Další významný podíl zauímají společnosti VEMEX, s.r.o., E.ON Energie, a.s. a Pražská plynárenská, a.s.

Tab. 2 Tržní podíl jednotlivých největších dodavatelů od roku 2004

<i>Rok</i>	<i>RWE</i>	<i>PP, a.s.</i>	<i>VEMEX, s.r.o.</i>	<i>E.ON</i>	<i>Ostatní</i>
2004	84,00 %	11,80 %	0,00 %	4,20 %	0,00 %
2005	83,40 %	12,00 %	0,00 %	4,38 %	0,22 %
2006	83,86 %	11,21 %	0,50 %	4,18 %	0,25 %
2007	80,23 %	11,66 %	2,59 %	4,27 %	1,25 %
2008	72,75 %	12,69 %	8,72 %	4,10 %	1,74 %
2009	64,88 %	13,28 %	8,54 %	3,70 %	9,60 %
2010	62,39 %	12,50 %	4,58 %	4,81 %	15,72 %
2011	52,39 %	9,94 %	4,72 %	4,41 %	28,54 %
2012	41,44 %	8,23 %	6,52 %	5,89 %	37,92 %
2013	39,40 %	7,37 %	9,59 %	7,78 %	35,86 %

Zdroj: Vlastní zpracování na základě dat z jednotlivých Národních zpráv ERÚ z roku 2004-2013

V tab. 1 vidíme, jak se postavení čtyř největších společností mění v čase. RWE postupně ztrácí své dominantní postavení ve prospěch ostatních dodavatelů. První rok po liberalizaci odvětví je vidět téměř 8 % úbytek odběratelů od skupiny RWE. Naopak velký nárůst zákazníků byl u VEMEXu, s.r.o. S dalším rokem utrpělo RWE opět velký odliv zákazníků. I přes hospodářskou krizi, která postihla podnikatelský sektor, zákazníci hojně přecházeli do společností BOHEMIA ENEGRY entity, s.r.o., ČEZ Prodej, s.r.o, ...

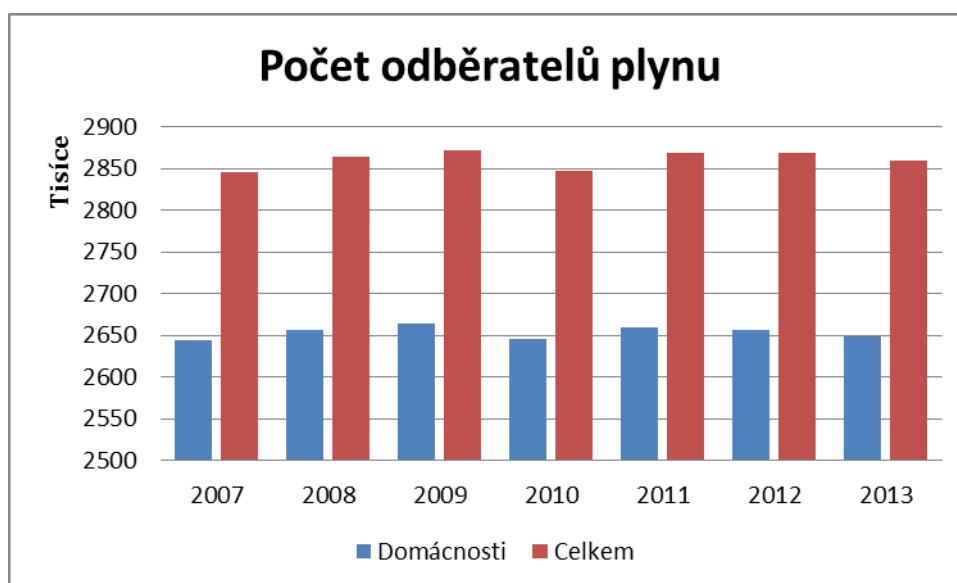
Situace se promítla i do Herfindahl-Hirschmanova indexu, který je vypočítán pro období tři roky před liberalizací, během ní a po současnost.

Tab. 3 Herfindahl-Hirschmanův index v období 2004-2013

Rok	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
HHI	7213	7119	7176	6600	5407	4485	4132	2972	2007	1864

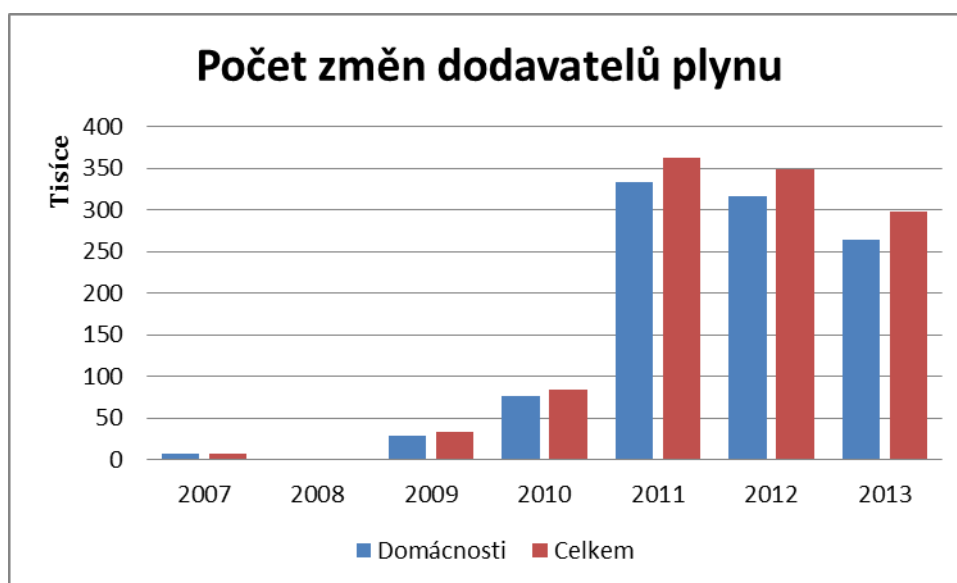
Oproti elektroenergetice se konkurence v plynárenství před rokem 2007 (či 2006) lišila. Na trhu byly celkem tři společnosti, z nichž naprosto dominantní postavení měla skupina RWE. Proběhlé změny ve struktuře trhu vedly největšího dodavatele ke zmenšení tržního podílu a z oligopolní konkurence se vyvinula dnes téměř monopolistická konkurence, která je pro spotřebitele nejvhodnější, nýbrž se podobá nejvíce dokonalé konkurenci.

Energetický regulační úřad každoročně eviduje počet zákazníků odebírající zemní plyn. Oproti předcházejícímu roku, byl v roce 2013 úbytek zákazníků o 0,3 %. Domácnosti tvoří téměř 93 % odběratelů (2 649 092), 7 % (199 394) maloodběratelů, 0,2 % (5697) středních odběratelů a necelých 0,1 % (2848) odebírají velkoodběratelé.



Obr. 7 Počet domácností odebírající plyn k celkovému počtu odběratelů
Zdroj: Vlastní zpracování na základě dat z jednotlivých Národních zpráv ERÚ a Zpráv o činnosti a hospodaření ERÚ z roku 2007-2013

Přestože spotřeba plynu má již osmým rokem klesavou tendenci, počet odběratelů se neustále pohybuje kolem 2 850 000 a 90 % tvoří segment domácností.

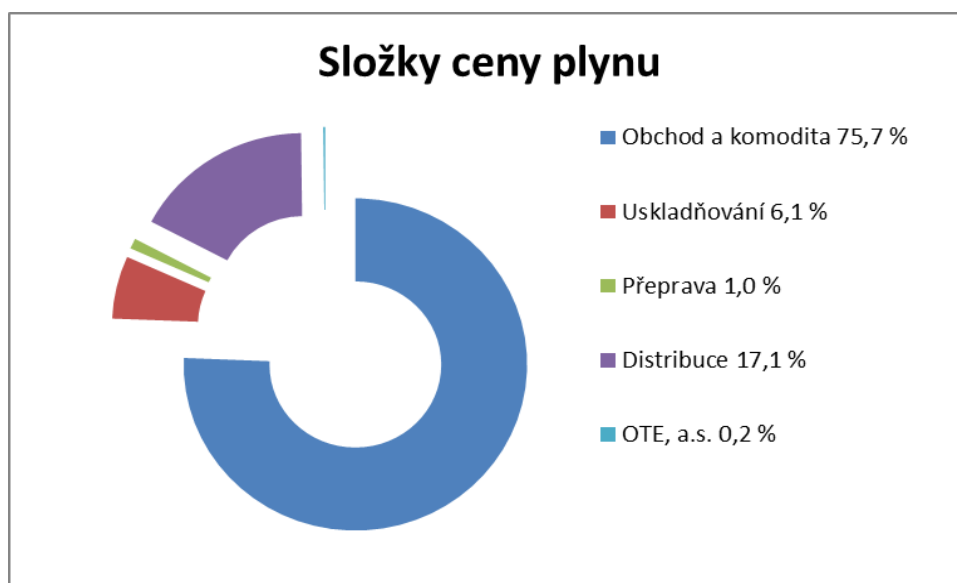


Obr. 8 Počet změn dodavatelů u domácností a z celkového hlediska
Zdroj: Vlastní zpracování na základě dat z jednotlivých Národních zpráv ERÚ a Zpráv o činnosti a hospodaření ERÚ z roku 2007-2013

Na obr. 10 je znázorněn vývoj počtu změn odběrných míst, podle odběru domácností a z celkového pohledu, kam jsou připočítány změny u velkoodběratelů,

středních odběratelů a maloodběratelů. V roce 2007 proběhlo 6 524 změn u kategorie domácností z 6 601 změn. O rok později 11 domácností a 596 odběratelů celkem. Největší změny byly zaznamenány v roce 2011, kdy se počet odběrných míst zvětšit čtyřikrát, kdy se na trhu objevilo více obchodníků.

Míru zastoupení jednotlivých složek ceny za dodávku zemního plynu pro kategorii domácností bez daňových položek je zobrazena na obr. 11.



Obr. 9 Složky regulované a neregulované ceny pro domácnosti bez daňových položek v roce 2013

Zdroj: Vlastní zpracování na základě dat z Národních zpráv ERÚ

V této souvislosti je důležité zdůraznit, že konečný zákazník může ovlivnit až 76 % ceny zemního plynu vhodným dodavatelem, což činí o 15 % více než v elektroenergetice.

5.3 Spokojenost zákazníků s dodavateli v obci Dobrá Voda

Konkurence v odvětví elektroenergetickém podle HHI má oligopolní strukturu a v plynárenství je dokonce monopolistickou konkurencí. Jak bylo již zmíněno, odběratel může ovlivnit značnou část ceny elektřiny a plynu pro něj správným dodavatelem. Cílem každého dodavatele je proto udržení si spokojeného zákazníka, který podává spokojené reference svým známým či lidem ve svém okolí.

Stupeň spokojenosti s dodavateli komodit na trhu se provádí pomocí dotazníkového šetření na cílové skupině zákazníků, kterými jsou v této práci domácnosti. Aby byla zaručena správná cílová skupina, byla vybrána obec Dobrá Voda na Vysočině.

Dobrá Voda je vesnicí, která se nachází na distribučním území E.ON Distribuce, a.s. a RWE GasNet, s.r.o. V obci se nachází 129 domácností, z nichž je 117 hos-

podářících. Dotazování probíhalo formou interview a návratnost činila 102 dotazníků, což je 87 %. Pro tento vzorec cílové skupiny můžeme data považovat za relevantní.

Dílčím cílem této práce je zjištění spokojenosti obyvatelů po liberalizaci, zda využili možnosti změny dodavatele komodit a jejich spokojenost s nynějším dodavatelem.

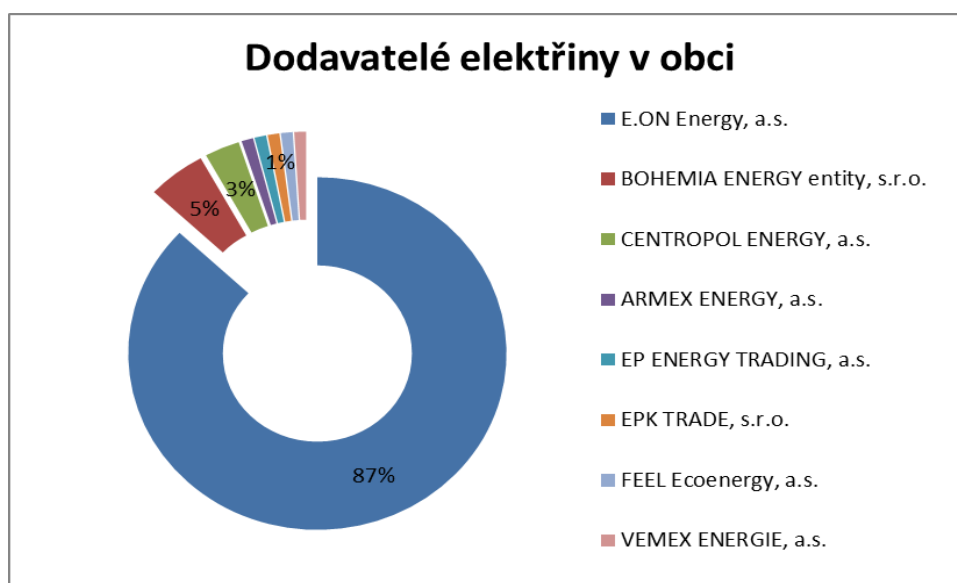
Počet domácností, které změnilly dodavatele elektřiny a zemního plynu v celé České republice po liberalizaci je zpracováno v kapitole 5.1 a 5.2. Nyní se blíže podíváme na domácnosti v Dobré Vodě.

Tab. 4 Počet změn dodavatele elektřiny a zemního plynu v obci k 10/2014

	<i>Dodavatel elektřiny</i>	<i>Dodavatel plynu</i>
ANO	13,70 %	11,90 %
NE	86,30 %	88,10 %

Z odpovědí respondentů bylo zjištěno, že změnu dodavatele elektřiny provedlo 13,70 %. Celkem 13 domácností po liberalizaci odešlo od společnosti E.ON k jinému dodavateli. Pouze jeden respondent odpověděl, že jejich domácnost byla postavena po liberalizaci a prvním dodavatelem byl ČEZ Prodej, s.r.o., od kterého odešla k výhodnější nabídce od E.ON Energie, a.s.

Zde je nutné podotknout, že mezi domácnosti, které nezměnily dodavatele komodit, jsou započítány i domácnosti, které byly postaveny i v roce 2013 a při smlouvě na dobu určitou provést změnu zatím nemohly.

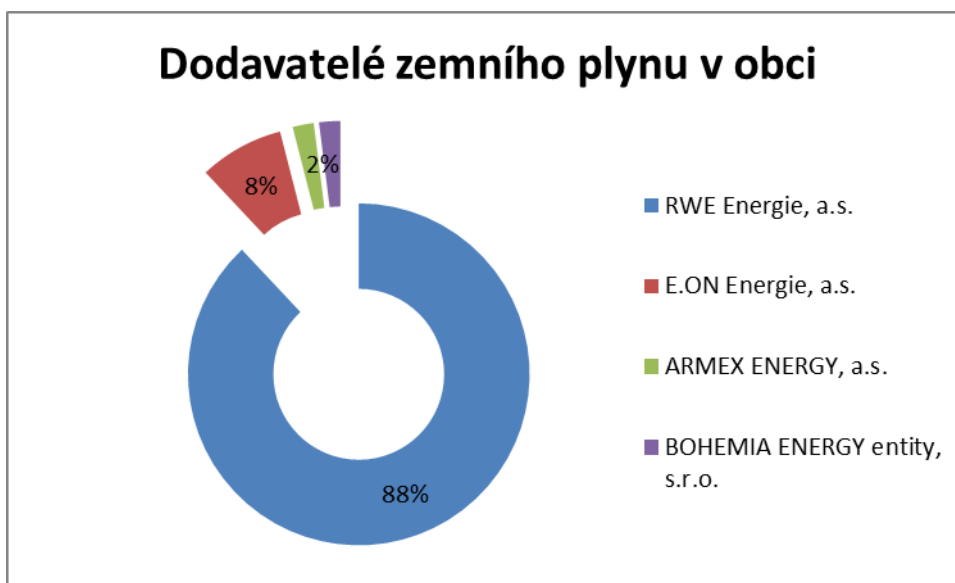


Obr. 10 Dodavatelé elektřiny domácnostem v obci v roce 2014

Graf (obr. 12) zobrazuje procentuální podíl dodavatelů elektřiny v Dobré Vodě ke konci listopadu roku 2014. Největší počet odběratelů má společnost E.ON Energy, a.s., což není překvapující vzhledem k faktu, že vesnice se nachází na distribučním území E.ON. Všechny dotazované domácnosti uvedly, že za změnou dodavatele elektřiny stojí pouze výhodnější nabídka ze strany konkurence.

V Dobré Vodě byla dokončena plynofikace roku 1999. Podle údajů z místního Obecního úřadu si během tohoto roku přípojku k domu zřídilo kolem 60 % domácností. 76 % dotazovaných respondentů uvedlo, že vlastní přípojku na plyn, ale odebírá pouze 58 % domácností. Možnosti změny dodavatele zemního plynu po liberalizaci využilo téměř 12 % domácností, kteří přešli k jinému dodavateli. Většina zákazníků, která změnila dodavatele přešla od RWE k E.ONu, díky iniciativě ze strany E.ONu. Tato společnost čas od času kontaktuje své stávající zákazníky elektřiny s výhodnější cenovou nabídkou, pokud budou od ní odebírat i zemní plyn.

Je pochopitelné, že pokud je vzorek respondentů z vesnice, kde nejsou žádné bytové jednotky, bude velmi nízký počet domácností (celkem 8), které využívají k vytápění pouze zemní plyn. Ostatní odebírající domácnosti využívají k vytápění i kotel na tuhá paliva či mají v domě krb.



Obr. 11 Dodavatelé zemního plynu v Dobré Vodě 2014

Na grafu (Obr. 13) vidíme dominantního dodavatele zemního plynu, kterým není nikdo jiný než RWE Energie, a.s. Druhým dodavatelem plynu s 8% podílem je společnost E.ON Energie, a.s., ke které přešli pouze zákazníci, odebírající od této společnosti elektřinu. Dodavatelé ARMEX ENERGY, a.s. a BOHEMIA ENERGY entity, s.r.o. mají ve vesnici pouze po jednom odběrateli.

5.3.1 Index spokojenosti zákazníků

Spokojenost s dodavateli elektřiny a zemního plynu na trhu je provedena pomocí dotazníkového šetření na 102 respondentech. Otázky v dotazníku se týkají faktorů, které jsou pro zákazníka měřitelné a zná jejich význam z pohledu spokojenosti a důležitosti. Jednotlivé otázky v dotazníku jsou zaměřené na spokojenost se službami, úroveň dodavatele, komunikaci, platební podmínky a loajalitu. Sestaveny jsou na základě numerického formátu, kde respondenti na každou otázku odpovídají z hlediska důležitosti a spokojenosti na stupnici od 1 do 5, přičemž hodnocení je stejné jako ve škole.

Postup výpočtu indexu spokojenosti je proveden na základě metodiky a nyní bude nastíněn pro vzorovou domácnost obce Dobrá Voda, která odebírá elektřinu od největšího dodavatele ve vesnici. Pod čísly 1 se skrývá hodnocení dodavatele elektřiny E.ON Energie, a.s. a pod číslem 2, hodnocení dodavatele zemního plynu RWE Energie, a.s.

Tab. 5 Tabulka hodnot spokojenosti a důležitosti v pěti okruzích

	Zákazník	Komunikace		Spokojenost se službami		Úroveň dodavatele		Loajalita		Platební podmínky		I_k
		D	S	D	S	D	S	D	S	D	S	
Známky	1.	2	1	2	1	3	1	1	1	1	3	-
	2.	2	2	2	1	3	2	1	1	1	2	-
Body	1.	4	5	4	5	3	5	5	5	5	3	21
	2.	4	4	4	5	3	4	5	5	5	4	21

V tabulce jsou v jednotlivých oblastech zákazníkem uvedeny hodnoty důležitosti (D) a spokojenosti (S). Ke známkám jsou přiděleny příslušné body.

Jako první krok provedeme výpočet sumy míry důležitosti (I_k) obou zákazníků ve všech oblastech. Vypočtené hodnoty jsou tučně zvýrazněny v posledním sloupci tabulky pro oba zákazníky. Jelikož jeden zákazník hodnotí dva dodavatele, je pochopitelné, že míra důležitosti bude stejná a celkový index spokojenosti s dodavatelem bude rozdílný uvedenou mírou spokojenosti.

Následně je nutné vypočítat důležitost váhy pomocí konstanty M, což je pěti škálová stupnice. Veškeré početní operace zatím vycházejí ze vzorce (3), který je uvedený v metodice na straně 12.

Tab. 6 Důležitost váhy jednotlivých hodnotících oblastí

Zákazník	Komunikace	Spokojenost se službami	Úroveň dodavatele	Loajalita	Platební podmínky
1.	0,038	0,038	0,029	0,048	0,048
2.	0,038	0,038	0,029	0,048	0,048

Tab. 5 ukazuje jednotlivé důležitosti váhy zákazníka v jednotlivých hodnotících oblastech u obou dodavatelů. Již bylo zmíněno, že důležitosti váhy jsou stejné u obou dodavatelů, neboť jsou určeny jedním zákazníkem. Nyní ze vztahu (2) vypočítáme nejdříve součin $S_k \cdot W_k$ pro všechny hodnocené oblasti zákazníka.

Tab. 7 Index spokojenosti zákazníka v jednotlivých oblastech

Zákazník	Komunikace	Spokojenost se službami	Úroveň dodavatele	Loajalita	Platební podmínky
1.	0,190	0,190	0,145	0,240	0,144
2.	0,152	0,152	0,116	0,240	0,240

Tab. 6 zobrazuje dílčí index spokojenosti zákazníka v jednotlivých oblastech u dodavatele elektřiny (zákazník 1) a dodavatele zemního plynu (zákazník 2). Nyní spočítáme CSI kompletním dosazením do vzorce (2) a odečtením konstanty 0,2 a vynásobením konstantou 1,25, podle metodiky na straně 12.

Tab. 8 Index spokojenosti zákazníka s dodavateli

Zákazník	CSI
1.	88,60 %
2.	87,50 %

Z dotazníkového šetření byl vybrán typický vzorový zákazník, který stejně jako naprostá většina odebírá elektřinu od E.ON Energy, a.s. a zemní plyn od RWE Energie, a.s. Spokojenost tohoto zákazníka s dodavatelem E.ON Energy, a.s. je 88,60 % oproti RWE Energie, a.s., kdy spokojenost dosahuje hodnoty 87,50 %. Pro zbývajících 101 domácností odebírající elektřinu od jednotlivých dodavatelů, jsou vypočtené hodnoty v příloze, stejně tak 58 domácností, které odebírají zemní plyn.

Celkový index spokojenosti zákazníků je průměr všech dílčích indexů spokojenosti zákazníků.

Tab. 9 Celkový index spokojenosti s dodavateli elektřiny a zemního plynu

Dodavatel	CSI – odběr elektřiny	CSI – odběr plynu
E.ON Energie, a.s.	88,30 %	90,40 %
RWE Energie, a.s.	-	88,30 %
BOHEMIA ENERGY entity, s.r.o.	91,80 %	92,60 %
CENTROPOL ENERGY, a.s.	92,90 %	-
ARMEX ENERGY, a.s.	90,80 %	90,80 %
EP ENERGY TRADING, a.s.	91,60 %	-
EPK TRADE, s.r.o.	94,50 %	-
FEEL Ecoenergy, a.s.	89,90 %	-
VELEX ENERGIE, a.s.	92,40 %	-
Průměrná hodnota	91,50 %	90,50 %

Ze získaných hodnot od respondentů byla zjištěna jak celková spokojenost s dodavateli elektrické energie a zemního plynu, tak i spokojenost s jednotlivými dodava-

teli a procentuální vyjádření je v Tab. 8. V odvětví elektroenergetiky je celkový index vyšší než v plynárenství. Důvodem je, že v elektroenergetice proběhlo více změn dodavatele než v plynárenství. Pokud se domácnost rozhodne odejít ke konkurenci, důvodem bývá výhodnější nabídka od konkurence. Pochopitelně s výhodnější nabídkou roste spokojenost zákazníka s dodavatelem.

5.3.2 Využití cenového kalkulátoru

Energetický regulační úřad v roce 2008 zřídil na svých internetových stránkách cenový kalkulátor pro spotřebitele, díky kterému zákazníci mohli pomocí základních údajů porovnat nabídky od různých dodavatelů. Kalkulátor je aktualizován na základě údajů ze strany dodavatelů. Díky této aplikaci změnilo dodavatele jen v roce 2008 15 764 domácností a i dnes je hojně navštěvován, proto bude použit i pro porovnání nabídek dodavatelů pro naši vzorovou domácnost.

Období:	2014 ▼
Typ odběru:	Domácnost ▼
Odebíráte na území:	Jihomoravský kraj (Oblast E.ON Distribuce) ▼
Máte přidělenou sazbu za distribuci:	D25d ▼
Máte nainstalovaný jistič:	nad 3x25 A do 3x32 A včetně ▼
Vaše roční spotřeba elektřiny ve vysokém tarifu:	2825 [kWh]
Vaše roční spotřeba elektřiny v nízkém tarifu:	3607 [kWh]
Váš dodavatel elektrické energie:	E.ON Energie, a.s. ▼
Váš produkt:	E.ON ElektřinaAku ▼

Obr. 12 Cenový kalkulátor s informacemi od vzorové domácnosti
Zdroj: Energetický regulační úřad (©2014d)

Přesné informace o nainstalovaném jističi, roční spotřebě elektřiny a ceně za ni placenou, většina domácností nechtěla poskytnout, neboť se jedná o citlivé informace. Proto je cenový kalkulátor použit pouze na vzorovou domácnost, od které byly informace získány.¹ Výše roční spotřeby elektrické energie ve vysokém a nízkém tarifu jsou použity ze zúčtovacího období od 11. 4. 2013 do 10. 4. 2014 a zákazník za toto období se všemi poplatky zaplatil 23 700 Kč.

Z cenového kalkulátoru bylo zjištěno, že změnou dodavatele elektřiny může domácnost ušetřit až 2 100 Kč ročně. Výhodnější cenovou nabídku při stejné sazbě nabízí například společnost CORBOUNION KOMODITY, s.r.o., Fenergy, s.r.o., Amper

¹ Obec se nachází v kraji Vysočina. Kalkulátor nabízí pouze výběr z 8 krajů, takže je pro tento příklad vybrán kraj Jihomoravský, který je svojí polohou nejbližší Dobré Vodě a také leží v na distribučním území E.ON.

Market, a.s., ELIMON a.s. či Centropol Energy, a.s. a další. Přesné cenové úspory od různých dodavatelů jsou uvedeny v tab. 11, v příloze.

Cenový kalkulátor ERÚ poskytuje informace o dodavatelích pouze elektřiny. Pro srovnání nabídek zemního plynu odkazuje na kalkulátor cen energií na Tzbinfo, který jediný porovnání dodavatele zemního plynu podle kritérií Energetického regulačního úřadu. Pro informace o dodavateli, domácnost uvedla, že zemní plyn využívá k ohřevu teplé vody a vytápění. Její roční spotřeba zúčtovací období 20. 11. 2012 až 19. 11. 2013 činila 14 958 kWh. Domácnost za toto odebrané množství s produktem Standard od RWE Energie, a.s. zaplatila celkem 25 336 Kč. Roční úspora oproti stávajícímu dodavateli může činit až 5 000 Kč. Cenově příznivějších nabídek se vyskytuje kolem 111 při ceteris paribus. Konkrétní nabídky s úsporami jsou zobrazeny v tab. 12, v příloze.

5.4 Vyhodnocení získaných poznatků

Z analýzy konkurence v elektroenergetice bylo zjištěno, že z celorepublikového hlediska od roku 2006, změnilo svého dodavatele elektřiny celkem 35,50 % domácností. V obci změna dosahovala pouze 13,70 %. Podobně je tomu v plynárenství, kdy v celé České republice po roce 2007 změnilo dodavatele 38,70 % oproti Dobré Vodě, ve které změna proběhla u 11,90 % domácností. Svoji roli zde hraje množství dodavatelů. Z pohledu celého území počítáme změny dodavatelů domácností ke všem společnostem, které působí na celém trhu. Musíme brát v úvahu, že ne všechny společnosti jsou schopné nabízet produkt domácnostem z Dobré Vody kvůli geografické poloze.

Z tržních podílů společností v elektroenergetice a plynárenství byla vypočítána konkurence v odvětví pomocí Herfindahl-Hirschmanova indexu. Pro trh s elektřinou HHI dosáhl v roce 2013 hodnoty 2 483, což ukazuje na oligopolní strukturu konkurence. Index ukázal, že oproti elektroenergetice plynárenství už dosáhlo téměř monopolistické konkurence, která je pro spotřebitele nejvýhodnější, protože se nejvíce podobá dokonalé konkurenci. Většina společností na českém trhu dodává elektřinu a zemní plyn nejenom domácnostem, ale i maloodběratelům a velkoodběratelům, proto není možné vyčlenit procento dodávek pro každý segment zvlášť. To se odráží v tržním podílu, ze kterého je počítán Herfindahl-Hirschmanův index. Abychom zjistily přesný tržní podíl společností pouze pro segment domácností a z toho určili pro ni strukturu konkurence, potřebovali bychom vědět, kolika domácnostem obchodníci elektřinu/zemní plyn dodávají. Tyto informace ovšem veřejně ani na osobní požádání společnosti nesdělují, proto je tržní podíl společností zpracován pro všechny segmenty. V případě, že by společnosti tyto informace poskytovali, pro segment domácností by se snížil tržní podíl velkých společností, jako je ČEZ Prodej, E.ON Energie, a.s., Pražská energetika, a.s. Z trhu by zcela vypadla společnost Lumius, spol. s.r.o. a Czech Coal, a.s., které dodávají produkt pouze velkoodběratelům a maloodběratelům. Menší obchodníci na trhu dodávající komoditu domácnostem ji zároveň nabízejí maloodběratelům.

Celkový tržní podíl všech společností by se pro trh segmentu domácností snížil a vypadly by společnosti, které nenabízejí produkty domácnostem. V tomto případě by míra koncentrace na trhu klesla a konkurence na trhu by tudíž vzrostla.

Cenového kalkulátoru bylo využito pro vzorovou domácnost, která stejně jako 88 dalších domácností v obci odebírá elektřinu od E.ON Energy, a.s. Bylo zjištěno, že při stejné spotřebě, by domácnost mohla s dodavatelem CORBOUNION KOMODITY, s.r.o., ušetřit až 2 144 Kč. V případě zemního plynu mohou být roční úspory při stejné spotřebě s Czech Energy, s.r.o. až 5 247 Kč. Navzdory faktu, že domácnost může přechodem k jinému dodavateli ušetřit celkově až 7 391 Kč ročně, její spokojenost s dosavadním dodavatelem elektřiny je 88,60 % a zemního plynu 87,50 %.

Platby za elektřinu a zemní plyn se u ostatních domácností budou lišit nejen množstvím odebrané komodity, ale v případě elektřiny i saznou za distribuci i nainstalovaným jističem. Téměř 90 % domácností ještě nikdy nezměnili dodavatele elektřiny a plynu, přestože je jejich spokojenost s dodavatelem vysoká, měli by určitě navštívit cenový kalkulátor, kde by se informovali, kolik finančních prostředků mohou ročně ušetřit.

Pokud se podaří do roku 2020 dosáhnout všech cílů v oblasti úspor energie, mohla by každá evropská domácnost ušetřit až 2 760 Kč ročně.

6 Závěr

Trh s elektřinou a zemním plynem prošel v posledních deseti letech významnými změnami, které vedly k otevření trhu konkurencí.

Hlavním cílem této práce bylo vyhodnotit vliv a dopady konkurence v odvětví energetiky na českého spotřebitele. Do vydání druhého energetického balíčku energetický zákon rozlišoval zákazníky na chráněné a oprávněné. Chráněný zákazník disponoval právem na připojení k distribuční soustavě, zároveň neměl možnost výběru dodavatele. Oproti tomu oprávněný zákazník měl právo zvolit si svého dodavatele energie podle vlastního uvážení. S nástupem druhého energetického balíčku bylo uloženo členským státům EU, aby nahlížely na všechny zákazníky jako na oprávněné. A právě toto byl důležitý krok k liberalizaci trhů.

Proběhlá liberalizace v obou odvětvích umožnila segmentu domácností bezplatnou změnu dodavatele elektřiny/zemního plynu a na českém trhu vznikaly desítky nezávislých dodavatelů. Do té doby segment domácností musel odebírat elektřinu a zemní plyn od společnosti, které vlastnily distribuční území, na kterém se domácnost nacházela. Bylo zjištěno, že i 8 let po dokončení celkové liberalizace většina domácností svého dodavatele nezměnila, ačkoliv od této doby Energetický regulační úřad udělil téměř 400 společnostem oprávnění na obchod s elektřinou a 200 na obchod se zemním plynem, přičemž aktivních obchodníků je na trzích okolo 30 %. V předešlých letech se obchodníci společností při získání zákazníků opírali o podomní prodej, nově začaly k růstu na trhu i jiné nástroje, jako například reklamní kampaně, kterými jsme dnes zahlceni.

Z oligopolní struktury trhu se třemi dominantními společnostmi se za devět let v elektroenergetice podle Herfindahl-Hirschmanova indexu vyvinula oligopolní struktura s rapidně menším tržním podílem dosud dominantních společností, neboť v odvětví se vyskytuje více dodavatelů, u kterých tržní síla roste. V plynárenství se dokonce vyskytuje téměř monopolistická konkurence, která je pro spotřebitele nejlepší, neboť se nejvíce podobá dokonalé konkurenci.

S liberalizací přišla i změna ze strany regulace ceny za elektřinu a plyn, protože do té doby byla uměle udržovaná Ministerstvem financí. V současné době Energetický regulační úřad stanovuje 40% neregulovanou část ceny elektřiny. Zbývajících 60 % výslední ceny dodávky elektřiny pro zákazníky je na dodavatelích. U ceny za zemní plyn je pouze 24 % ceny regulované ERÚ. Zbytek ceny je ponechán na dodavateli a zákazník může správnou volbou dodavatele obou komodit ušetřit i několik tisíc ročně, jak bylo ukázáno i na vzorovém příkladu domácnosti z Dobré Vody. Index spokojenosti vypočítaný na základě dotazníkového šetření domácností z obce se u tradičních dodavatelů pohyboval kolem 88 %. Spokojenost s ostatními dodavateli, ke kterým domácnosti přešly, se pohybovala nad 90 %, což je pochopitelné, neboť pokud domácnost odešla ke konkurenčnímu dodavateli, musely jí být nabídnuty lepší podmínky, se kterými roste spokojenost zákazníka.

Doporučením pro všechny odběratele elektřiny a zemního plynu, by mělo být, aby navštívili cenový kalkulátor na stránkách Energetického regulačního úřadu a informovali se na přesnou částku, kterou by mohli změnou dodavatele ušetřit.

7 Literatura

7.1 Seznam literatury

- ČERNOCH, FILIP A VERONIKA ZAPLETALOVÁ, 2012. Historie české energetiky. In: VLČEK, TOMÁŠ A FILIP ČERNOCH. *Energetický sektor České republiky*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 501 s. ISBN 978-80-210-5982-5.
- ČERNOCH, FILIP A VERONIKA ZAPLETALOVÁ, 2014. *Energetická politika Evropské unie*. 2. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 140 s. ISBN 978-80-210-6676-2.
- ČERNOCH, FILIP, 2010. Energetická politika. In: BALÍK, STANISLAV, ONDŘEJ CÍSAŘ A PETR FIALA. *Veřejné politiky v České republice v letech 1989-2009*. 1. vyd. Brno: CDK (Centrum pro studium demokracie a kultury), 695 s. ISBN 978-80-7325-236-6.
- DUŠEK, LIBOR, 1998. *Konkurence-cesta k efektivní výrobě a spotřebě elektrické energie: návrh Liberálního institutu na deregulaci české energetiky*. Praha: Liberální institut, 78 s. ISBN 80-902270-9-0.
- HOLMAN, ROBERT, 2001. *Ekonomie*. 2. přeprac. a dopl. vyd. Praha: C.H. Beck, xxii, 714 s. ISBN 80-7179-387-6.
- HOLMAN, ROBERT, 2007. *Mikroekonomie: středně pokročilý kurz*. 2., aktualiz. vyd. V Praze: C.H. Beck, xvi, 592 s. ISBN 978-80-7179-862-0.
- CHEMIŠINEC, Igor, et al., 2010. *Obchod s elektřinou*. 1. vyd. Praha: Conte, 201 s. ISBN 978-80-254-6695-7.
- KOVÁŘÍK, FRANTIŠEK A ROSTISLAV RICHTER, 2014. Charakteristika odvětví kritické infrastruktury. In: HROMADA, MARTIN. *Ochrana kritické infrastruktury ČR v odvětví energetiky*. 1. vyd. V Ostravě: Sdružení požárního a bezpečnostního inženýrství, 268 s. ISBN 978-80-7385-144-6.
- LEHMAN, JEFFREY A SHIRELLE PHELPS, 2005. *West's encyclopedia of american law*. 2nd ed. Farmington Hills: Thomson Gale, xiii, 524 s. ISBN 0-7876-6367-0.
- MYNÁŘOVÁ, Lenka, 2011. Aplikace marketingového výzkumu. In: KOZEL, Roman, Lenka MYNÁŘOVÁ a Hana SVOBODOVÁ. *Moderní metody a techniky marketingového výzkumu*. 1. vyd. Praha: Grada, 2011, 304 s. ISBN 978-80-247-3527-6.
- SAMUELSON, PAUL ANTHONY A WILLIAM D NORDHAUS, 2013. *Ekonomie: 19. vydání*. Vyd. 1. Praha: NS Svoboda, xxiv, 715 s., [4] s. obr. příl. ISBN 978-80-205-0629-0.
- SLANÝ, ANTONÍN, 2003. Základy teorie a praxe hospodářské politiky. In: SLANÝ, Antonín. *Makroekonomická analýza a hospodářská politika*. 1. vyd. Praha: C.H. Beck, xiii, 375 s. ISBN 80-7179-738-3.
- ZAJÍČEK, MIROSLAV, 1999. *Konkurence v českém plynárenství: návrh Liberálního institutu na deregulaci českého plynárenství*. Praha: Liberální institut, 93 s. ISBN 80-902701-7-4.

ZAJÍČEK, MIROSLAV, 2002. *Energetická média – transformace, konkurence, regulace a podoba liberalizovaného trhu*. Praha: Liberální institut, 143 s. ISBN 80-86389-02-2.

7.2 Seznam právních předpisů

ČESKO 2000. Zákon č. 458/2000 ze dne 28. 11. 2000 energetický zákon. In: *Sbírka zákonů České republiky* [online]. Částka 131, s. 7142 [cit. 2014-11-01]. Dostupné z: <http://portal.gov.cz/app/zakony/zakonInfo.jsp?idBiblio=49962&fulltext=&nr=458~2F2000&part=&name=&rpp=15#local-content>

7.3 Seznam elektronických zdrojů

ANDOURA, SAMI, LEIGH HANCHER A MARC VAN DER WOUDE, 2010. Notre Europe. Towards a European Energy Community: A Policy Proposal. [online]. [cit. 2014-11-9]. Dostupné z: <http://www.notre-europe.eu/media/etud76-energy-en.pdf?pdf=ok>

BOONE, JAN, RACHEL GRIFFITH A RUPERT HARRISON, 2005. Measuring competition. In: *AIM Research Working Paper Series*. [online]. [cit. 2014-12-10]. Dostupné z: http://www.aimresearch.org/uploads/pdf/working_papers/022rgpaper.pdf

BUSINESSINFO, 2009. Energetická politika a její nástroje. In: *BusinessInfo*. [online]. [cit. 2014-10-20]. Dostupné z: <http://www.businessinfo.cz/cs/clanky/energeticka-politika-eu-nastroje-5132.html>

CENY ENERGIE, ©2010-2013. Dodavatele elektřiny nebo plynu vloni změnil každý 13. odběratel. In: *Ceny Energie*. [online]. [cit. 2014-11-25]. Dostupné z: <http://www.cenyenergie.cz/dodavatele-elektřiny-nebo-plynu-vloni-zmenil-kazdy-13-odberatel/>

EBOLI, LAURA A GABRIELLA MAZZULLA, 2009. A New Customer Satisfaction Index for Evaluating Transit Service Quality. In: National Center for Transit Research [online]. [cit. 2014-10-25]. Dostupné z: <http://www.nctr.usf.edu/jpt/pdf/JPT12-3Eboli.pdf>

ELEKTRINA, 2014. Výroba elektřiny v ČR: Nejvíc energie stále získáváme z uhelných elektráren. In: *Elektrina*. [online]. [cit. 2014-10-26]. Dostupné z: <http://www.elektrina.cz/vyroba-elektřiny-v-cr-nejvic-energie-stale-ziskavame-z-uhelnych-elektřaren>

ENERGETICKÝ REGULAČNÍ ÚŘAD, 2009. Aktualizovaná zpráva ERÚ o metodice regulace III. regulačního období. In: *Energetický regulační úřad*. [online]. [cit. 2014-10-23]. Dostupné z: file:///D:/St%C3%A1hnuto/zaverecna_prace012320.pdf

- ENERGETICKÝ REGULAČNÍ ÚŘAD, ©2014. Národní zprávy. In: *Energetický regulační úřad*. [online]. [cit. 2014-10-28]. Dostupné z: <http://www.eru.cz/cs/o-uradu/narodni-zpravy>
- ENERGETICKÝ REGULAČNÍ ÚŘAD, ©2014. Zprávy o činnosti a hospodaření. In: *Energetický regulační úřad*. [online]. [cit. 2014-10-28]. Dostupné z: <http://www.eru.cz/cs/o-uradu/zpravy-o-cinnosti-a-hospodareni>
- ENERGETICKÝ REGULAČNÍ ÚŘAD, ©2014a. Oddělení ochrany spotřebitele. In: *Energetický regulační úřad*. [online]. [cit. 2014-10-25]. Dostupné z: <http://www.eru.cz/cs/informacni-centrum/oddeleni-ochrany-spotrebitele>
- ENERGETICKÝ REGULAČNÍ ÚŘAD, ©2014b. Ombudsman ERÚ. In: *Energetický regulační úřad*. [online]. [cit. 2014-10-26]. Dostupné z: <http://www.eru.cz/cs/ombudsman-eru>
- ENERGETICKÝ REGULAČNÍ ÚŘAD, ©2014c. Přehled údajů o licencích udělených ERÚ. In: *Energetický regulační úřad*. [online]. [cit. 2014-10-28]. Dostupné z: <http://licence.eru.cz/index.php?>
- ENERGETICKÝ REGULAČNÍ ÚŘAD, ©2014d. Cenový kalkulátor. In: *Energetický regulační úřad*. [online]. [cit. 2014-12-17]. Dostupné z: <http://kalkulator.eru.cz/VstupniUdaje.aspx>
- EVROPSKÁ KOMISE, ©2014. Single market for gas & electricity: Consumer Protection. In: *European Commission* [online]. [cit. 2014-11-04]. Dostupné z: http://ec.europa.eu/energy/gas_electricity/consumer/consumer_en.htm
- EVROPSKÁ UNIE, 2014. Politiky Evropské unie: Energetika. In: *Europa* [online]. [cit. 2014-10-29]. ISBN 978-92-79-37970-3 Dostupné z: http://europa.eu/pol/ener/flipbook/cs/energy_cs.pdf
- FONTENOTOVÁ, GWEN, LUCY HENKEOVÁ A KERRY CARSON, 2005. Jednejte ke spokojenosti zákazníka. Převzato z časopisu Quality Progress s laskavým svolením ASQ. In: *Svět kvality*, č.1/2006 [online]. [cit. 2014-10-15]. Dostupné z: http://www.eiso.cz/digitalAssets/4053_Svet34-40.pdf
- INNOVATAION AND NETWORKS EXECUTIVE AGENCY, 2014. CEF Energy Call for Proposals 2014. In: *INEA*. [online]. [cit. 2014-11-10]. Dostupné z: http://inea.ec.europa.eu/en/cef/cef_energy/apply_for_funding/cef_energy_call_for_proposals_2014.ht
- KOVAČOVSKÁ, LENKA, 2011. Liberalizace vnitřního trhu s elektřinou a zemním plynem jako prostředek zajišťování energetické bezpečnosti EU. Současná Evropa [online]. [cit. 2014-11-10]. Dostupné z: <http://ces.vse.cz/wp-content/kovacovska.pdf>
- MORAVCSIK, ANDREW, 1991. Negotiating the Single European Act: national interests and conventional statecraft in the European Community. *International organization*. [online]. [cit. 2014-11-9]. Dostupné z: http://www.relazioni-internazionali-studi-europei.unifi.it/upload/sub/Moravcsik_single_european_act.pdf

- NOVÁKOVÁ, T. 2014. *Spotřebitel či ochrana slabší strany?*. In: *Epravo.cz* [online]. [cit. 2014-11-04]. Dostupné z: <http://www.epravo.cz/top/clanky/spotrebitel-ci-ochrana-slabsistrany-93937.html>
- PPM FACTUM, ©2014. Analytické nástroje. In: *Ppm Factum*. [online]. [cit. 2014-10-15]. Dostupné z: <http://www.factum.cz/nastroje/customer-satisfaction-index.html?PHPSESSID=hcxmbujy>
- SČÍTÁNÍ LIDU, DOMŮ A BYTŮ 2011, ©2009-2011. Základní výsledky. In: *Sčítání lidu, domů a bytů 2011* [online]. [cit. 2014-11-10]. Dostupné z: http://vdb.czso.cz/sldbvo/#!stranka=zakladni-vysled-ky&tu=0&th=&vseuzemi=null&v=&vo=H4sIAAAAAAAAAAGVPu07DQBDCGJm8XASKdHxCiIFBKrkHNny4yL7YoQrDmIiJMY-xxcIdFAQQs9BWV-AvEFtFSInpoSNkhA-wUi72pFmNLd1CzFNZOxFy0c3kctw2RTRyRqOWXx6fmwfMKKH2oxTMx6osjOUtNqMjGmWTWTwqkp1dWEI7r-Bu4NQIVie-7g2IR5zsDC4A_mmgQJFvsL1vkYQSkVA2GHUZx0vZ7EhYtRjtmT6yzpaEGiWcBcQnlCRL-KycBs5htopUh5_uDkHU9EiLn6HWJYesUiStBDXQv1H8_jMV03DanMhpH6frb_cPH5fW2AiUT1LmI86hIofGnc_PTwyi9Wtxt1G9fbxTsnXwiJGiY2Pecn9AyJ92hbWH3ikl1lw8CbKX5Nu22QmLZrZ5XfAFdFX7ZZwEAAA.&void=
- SISKOS, Y. A E. GROGOROUDIS, 2004. A survey of customer satisfaction barometers: Some results from the transportation-communications sector. In: *Science Direct* [online]. [cit. 2014-10-15]. Dostupné z: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0377221703000286>
- THALHAMMER, DIETER A JUDITH FELDNER, 2013. EU Competitooon Law and the Energy Sector 2013. GLOBAL COMPETITION REVIEW. [online]. [cit. 2014-11-9]. Dostupné z: <http://globalcompetitionreview.com/reviews/47/sections/163/chapters/1824/energy/>
- TICHÝ, LUKÁŠ, 2011. Liberalizace energetického trhu EU a pozice České republiky. *Současná Evropa* [online]. [cit. 2014-11-10]. Dostupné z: <http://ces.vse.cz/wp-content/tichy.pdf>
- TZBINFO, ©2014. Kalkulátor cen energií. In: *tzbinfo*. [online]. [cit. 2014-12-17]. <http://kalkulator.tzb-info.cz/cz/dodavka-zemniho-plynu-porovnani-nabidek>
- VLÁDA ČR, 2008. Zpráva Nezávislé odborné komise pro posouzení energetických potřeb České republiky v dlouhodobém časovém horizontu-verze k oponentuře. In: *Vláda České republiky*. [online]. [cit. 2014-11-06]. Dostupné z: <http://www.vlada.cz/assets/media-centrum/aktualne/Pracovni-verze-k-oponenture.pdf>

Přílohy

A Dotazník

1. K čemu využíváte elektrickou energii?
SVĚTLO TOPENÍ VAŘENÍ OHŘEV VODY
2. Jaký je Váš dodavatel elektřiny?
ČEZ E.ON PRE CENTROPOL ENERGY BOHEMIA ENERGY
RWE JINÝ:
3. Máte k domu vedenou přípojku na zemní plyn? ANO NE
4. Odebíráte zemní plyn? ANO NE
Pokud ano, využíváte jej na:
TOPENÍ VAŘENÍ OHŘEV VODY
5. Topíte pouze zemním plynem? ANO NE
Pokud ne, využíváte k topení: DŘEVO UHLÍ JINÉ:
6. Jaký je Váš dodavatel zemního plynu?
RWE E.ON PPL ČEZ BOHEMIA ENERGY CENTROPOL ENERGY
VEMEX JINÝ:
7. V roce 2007 byla úspěšně ukončena liberalizace na trhu s elektřinou a zemním plynem, což vedlo k tomu, že si domácnosti od té doby mohly zvolit jakéhokoliv dodavatele. Využili jste této možnosti alespoň jednou:
U dodavatele elektřiny? ANO NE
U dodavatele plynu? ANO NE

Následující blok otázek se týká spokojenosti s dodavatelem elektrické energie. Na každou otázku je důležité odpovědět z hlediska důležitosti a spokojenosti. Hodnocení je stejné, jako ve škole, kde 1 znamená, že jste velmi spokojen/velmi důležité a naopak 5 udává velmi nespokojen/velmi nedůležité.

DALŠÍCH PĚT OTÁZEK SE TÝKÁ VAŠEHO DODAVATELE ELEKTRICKÉ ENERGIE:

8. Jak vnímáte informace a image o společnosti, které Vám zprostředkovávají masmédiá a lidé ve Vašem okolí?

Z hlediska spokojenosti	1	2	3	4	5
Z hlediska důležitosti	1	2	3	4	5

9. Jak vidíte komunikaci ze strany dodavatele?
- | | | | | | |
|-------------------------|---|---|---|---|---|
| Z hlediska spokojenosti | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Z hlediska důležitosti | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
10. Jste spokojeni pro Vás nabízenými službami ze strany dodavatele?
- | | | | | | |
|-------------------------|---|---|---|---|---|
| Z hlediska spokojenosti | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Z hlediska důležitosti | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
11. Jak hodnotíte platební podmínky Vašeho dodavatele?
- | | | | | | |
|-------------------------|---|---|---|---|---|
| Z hlediska spokojenosti | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Z hlediska důležitosti | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
12. Ohodnoťte loajalitu k dodavateli.
- | | | | | | |
|-------------------------|---|---|---|---|---|
| Z hlediska spokojenosti | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Z hlediska důležitosti | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**NÁSLEDUJÍCÍCH PĚT OTÁZEK SE TÝKÁ VAŠEHO DODAVATELE ZEMNÍHO PLYNU.
POKUD PLYN NEODEBÍRÁTE NEBO VÁŠ DODAVATEL JE STEJNÝ JAKO
U ELEKTŘINY, OTÁZKY 13-17 PROSÍM NEVYPLŇUJTE. DĚKUJI.**

13. Jak vnímáte informace a image o společnosti, které Vám zprostředkovávají
masmédia a lidé ve Vašem okolí?
- | | | | | | |
|-------------------------|---|---|---|---|---|
| Z hlediska spokojenosti | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Z hlediska důležitosti | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
14. Jak vidíte komunikaci ze strany dodavatele?
- | | | | | | |
|-------------------------|---|---|---|---|---|
| Z hlediska spokojenosti | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Z hlediska důležitosti | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
15. Jste spokojeni pro Vás nabízenými službami ze strany dodavatele?
- | | | | | | |
|-------------------------|---|---|---|---|---|
| Z hlediska spokojenosti | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Z hlediska důležitosti | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

16. Jak hodnotíte platební podmínky Vašeho dodavatele?

Z hlediska spokojenosti 1 2 3 4 5

Z hlediska důležitosti 1 2 3 4 5

17. Ohodnoťte loajalitu k dodavateli.

Z hlediska spokojenosti 1 2 3 4 5

Z hlediska důležitosti 1 2 3 4 5

B Index spokojenosti zákazníků

Tab. 10 Index spokojenosti zákazníků s dodavateli elektrické energie

E.ON Energy, a.s. (88,30 %)									
1.	88,60 %	2.	85,30 %	3.	83,40 %				
4.	91,50 %	5.	86,50 %	6.	91,40 %	7.	86,50 %		
8.	90,10 %	9.	73,50 %	10.	92,60 %	11.	92,30 %		
12.	88,80 %	13.	88,30 %	14.	89,70 %	15.	85,30 %		
16.	79,80 %	17.	92,30 %	18.	89,50 %	19.	93,60 %	20.	94,60 %
21.	94,80 %	22.	87,70 %	23.	91,60 %	24.	87,60 %	25.	90,20 %
26.	83,90 %	27.	89,20 %	28.	81,70 %	29.	92,40 %	30.	88,90 %
31.	89,40 %	32.	89,90 %	33.	79,90 %	34.	89,60 %	35.	84,60 %
36.	79,10 %	37.	91,20 %	38.	92,60 %	39.	89,70 %	40.	92,60 %
41.	86,60 %	42.	90,60 %	43.	86,60 %	44.	96,20 %	45.	89,10 %
46.	70,50 %	47.	96,70 %	48.	92,50 %	49.	85,40 %	50.	93,50 %
51.	79,10 %	52.	82,80 %	53.	92,10 %	54.	92,80 %	55.	91,90 %
56.	89,70 %	57.	86,30 %	58.	80,90 %	59.	91,10 %	60.	86,40 %
61.	92,40 %	62.	86,90 %	63.	93,60 %	64.	86,20 %	65.	78,80 %
66.	82,30 %	67.	93,10 %	68.	84,80 %	69.	93,20 %	70.	95,40 %
71.	94,30 %	72.	79,90 %	73.	85,70 %	74.	81,90 %	75.	96,70 %
76.	92,50 %	77.	78,20 %	78.	86,90 %	79.	91,60 %	80.	85,40 %
81.	87,70 %	82.	95,30 %	83.	89,70 %	84.	89,40 %	85.	93,60 %
86.	83,40 %	87.	90,10 %	88.	89,40 %	89.	87,90 %		
BOHEMIA ENERGY entity, s.r.o. (91,80 %)									
90.	92,60 %	91.	91,80 %	92.	89,70 %	93.	91,80 %	94.	93,20 %
CENTROPOL ENERGY, a.s. (92,90 %)									
95.	93,60 %	96.	92,80 %	97.	92,20 %				
ARMEX ENERGY, a.s. (90,80 %)									
98.	90,80 %								
EP ENERGY TRADING, a.s. (91,60 %)									
99.	91,60 %								
EPK TRADE, s.r.o. (94,50 %)									
100.	94,50 %								
FEEL Ecoenergy, a.s. (89,90 %)									
101.	89,90 %								
VEMEX ENERGIE, a.s. (92,40 %)									
102.	92,40 %								

Tab. 11 Index spokojenosti zákazníků s dodavateli zemního plynu

RWE (88,40 %)				
1.	87,50 %	2.	87,20 %	3. 91,30 %
4.	89,90 %	5.	84,10 %	
6.	89,60 %	7.	91,50 %	8. 86,40 %
9.	83,50 %	10.	87,60 %	
11.	91,40 %	12.	89,40 %	13. 94,30 %
14.	83,60 %	15.	85,90 %	
16.	87,90 %	17.	86,10 %	18. 89,90 %
19.	89,60 %	20.	91,60 %	
21.	92,10 %	22.	93,60 %	23. 84,30 %
24.	92,30 %	25.	87,60 %	
26.	82,70 %	27.	79,90 %	28. 86,20 %
29.	93,40 %	30.	90,10 %	
31.	86,30 %	32.	91,10 %	33. 78,90 %
34.	89,30 %	35.	90,60 %	
36.	87,90 %	37.	86,30 %	38. 93,60 %
39.	91,30 %	40.	88,50 %	
41.	79,70 %	42.	88,90 %	43. 87,70 %
44.	90,60 %	45.	92,30 %	
46.	91,30 %	47.	86,60 %	48. 89,10 %
49.	94,20 %	50.	82,70 %	
51.	84,80 %	52.	92,60 %	
E.ON Energy, a.s. (91,00 %)				
53.	91,10 %	54.	89,20 %	55. 89,70 %
56.	92,40 %	57.	92,50 %	
ARMEX ENERGY, a.s. (90,80 %)				
58.	90,80 %			
BOHEMIA ENERGY entity, s.r.o. (92,60 %)				
59.	92,60 %			

C Dodavatelé s výhodnější nabídkou

Tab. 12 Deset dodavatelů, kteří nabízejí největší úspory v dodávce elektřiny oproti produktu E.ON ElektřinaAku od E.ON Energy, a.s.

	<i>Společnost</i>	<i>Úspora</i>
1.	CORBOUNION KOMODITY, s.r.o.	2 144 Kč
2.	Fonergy, s.r.o.	1 903 Kč
3.	Amper Market, a.s.	1 845 Kč
4.	ELIMON a.s.	1 811 Kč
5.	Europe Ease Energy, a.s.	1 753 Kč
6.	Centropol Energy, a.s.	1 690 Kč
7.	RIGHT POWER ENERGY, s.r.o.	1 659 Kč
8.	Central Energy, s.r.o.	1 466 Kč
9.	COOP ENERGY, a.s.	1 434 Kč
10.	FOSFA, a.s.	1 403 Kč

Zdroj: Energetický regulační úřad, ©2014d

Tab. 13 Deset dodavatelů, kteří nabízejí největší úspory v dodávce zemního plynu oproti produktu Standard od RWE Energie, a.s.

	<i>Společnost</i>	<i>Úspora</i>
1.	Czech Energy, s.r.o.	5 247 Kč
2.	Skautská energie	5 144 Kč
3.	FOSFA, a.s.	5 072 Kč
4.	České teplo, s.r.o.	4 925 Kč
5.	Fonergy, s.r.o.	4 782 Kč
6.	GAS International, s.r.o.	4 690 Kč
7.	EUROPE EASY ENERGY, a.s.	4 619 Kč
8.	Blue – Gas, s.r.o.	4 430 Kč
9.	CARBOUNION, s.r.o.	4 398 Kč
10.	MND, a.s.	4 363 Kč

Zdroj: Tzbinfo, ©2014

D Seznam použitých zkratk

ACER	Agentura pro spolupráci energetických regulačních orgánů
CEF	Connecting Europe Facility
CSI	Index spokojenosti zákazníků
ČR	Česká republika
ČR–SEI	Státní energetická inspekce
D	Důležitost
ERÚ	Energetický regulační úřad
EU	Evropská unie
HHI	Herfindahl-Hirschmanův index
MPO	Ministerstvo průmyslu a obchodu
S	Spokojenost
SEU	Smlouva o Evropské unii
ÚOHS	Úřad pro ochranu hospodářské soutěže