

Energetický kompas

1. zveřejnění výsledků

Více informací pro vlastní rozhodnutí

Kristýna Bajer a Karel Tezner

22. října 2026, PressCentrum ČTK, Praha

Kompas hodnotí nejen cenu, ale i dodavatele a servis

Deset kritérií ve třech oblastech, výsledné skóre 0–10 bodů.



Dodavatel

5 kritérií

Zákaznický servis

3 kritéria

Produkt

cena 20 % · sankce 5 %

Dodavatel a servis tvoří 75 % skóre

Stejný základ pro všechny produkty téhož dodavatele.

73 %

odběratelů by ocenilo
nezávislé souhrnné skóre

148 veřejných nabídek od 23 dodavatelů

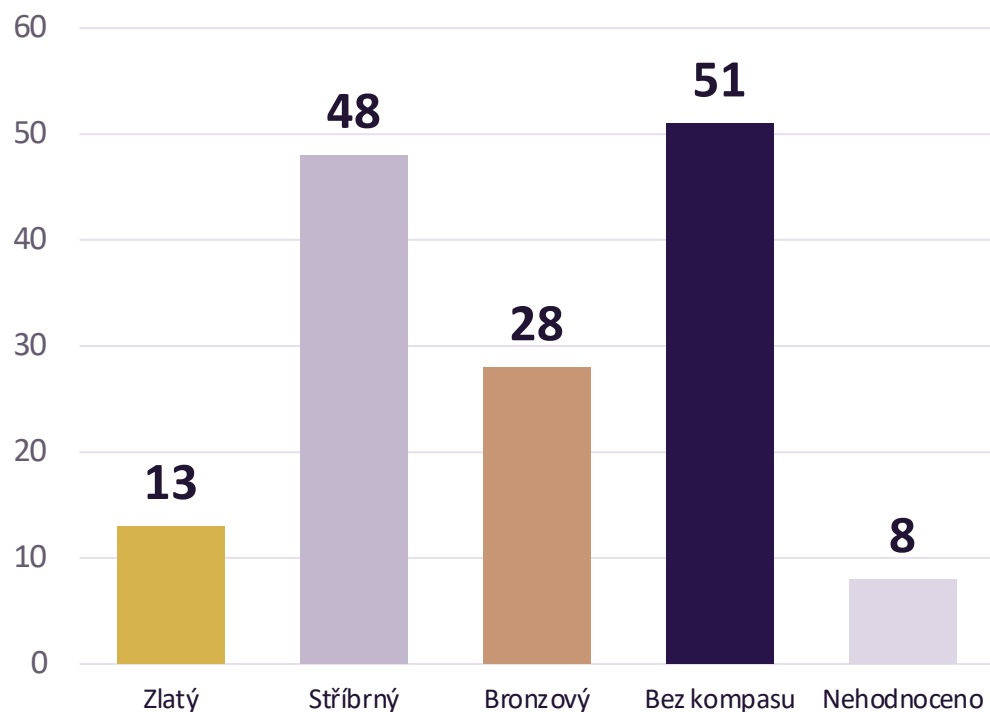
Výchozím souborem jsou nabídky ve srovnávači ERÚ k 15. 10. 2026.



Dodavatelé ve srovnávači pokrývají 97,9 % odběrných míst ve zveřejněné evidenci OTE za září 2026. Limit 5 000 míst je součtem elektřiny a plynu.

Zlatý kompas mají produkty ČEZ Prodej a Pražské energetiky

Kompas získalo 89 ze 140 hodnocených nabídek, tedy téměř dvě třetiny.



Zlatý kompas · 9,0–10 bodů · 13 produktů

ČEZ Prodej · Pražská energetika

Stříbrný kompas · 8,0–8,9 bodu · 48 produktů

ČEZ Prodej · E.ON Energie · innogy Energie · MND Energie · Pražská energetika · Pražská plynárenská

Bronzový kompas · 7,0–7,9 bodu · 28 produktů

CENTROPOL ENERGY · ELIMON · epet energie · eYello CZ · FONERGY
· MND Energie · Pražská energetika · Pražská plynárenská · SPP CZ

Dodavatelé s alespoň jedním produktem v dané kategorii. Devět dodavatelů má hodnocené produkty, ale žádný s kompasem. Nehodnoceno = chybí podklady.

Stejná cena, o 1,7 bodu jiný výsledek

Dva plynové produkty: cena komodity 1 099 Kč/MWh bez DPH, závazek 24 měsíců.

Produkt A

6,8 bodu z 10

bez kompasu

Cena: stejné body

Sankce: stejné body

Dodavatel a servis: slabší

Produkt B

8,5 bodu z 10

stříbrný kompas

Cena: stejné body

Sankce: stejné body

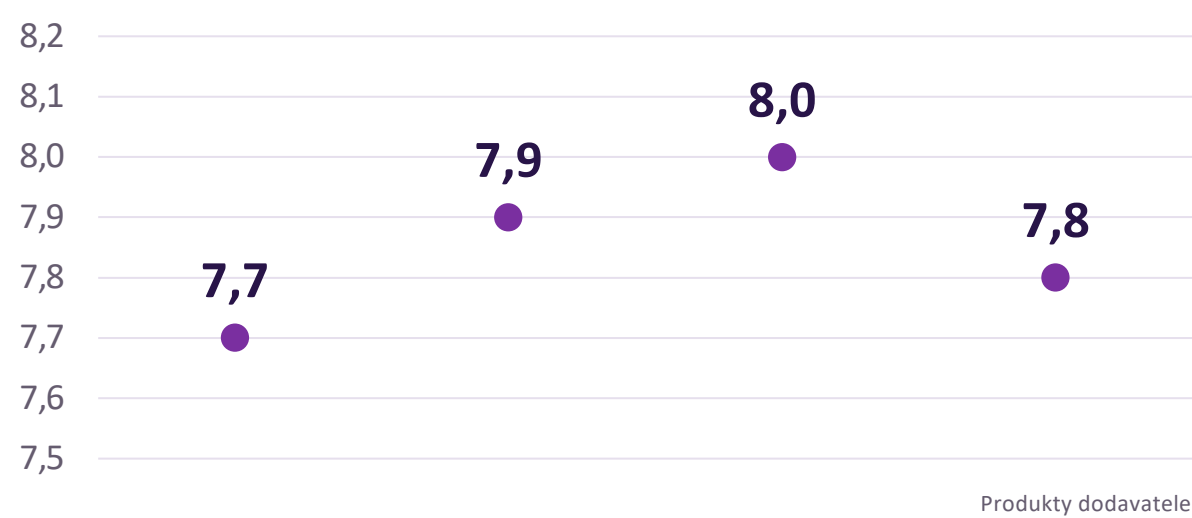
Dodavatel a servis: silnější

Rozdíl dělá dodavatel a zákaznický servis

Cenu i sankci za předčasné ukončení mají oba produkty ohodnocené stejně. Rozdíl 1,7 bodu vzniká v kritériích dodavatele a servisu, tedy v tom, co ze samotné ceny nepoznáte.

Kompas se liší i uvnitř portfolia dodavatele

elektrina: čtyři veřejné nabídky s různou délkou závazku.



Délka	EK	Kompas
12 měsíců	7,7	Bronzový
24 měsíců	7,9	Bronzový
36 měsíců	8,0	Stříbrný
Doba neurčitá	7,8	Bronzový

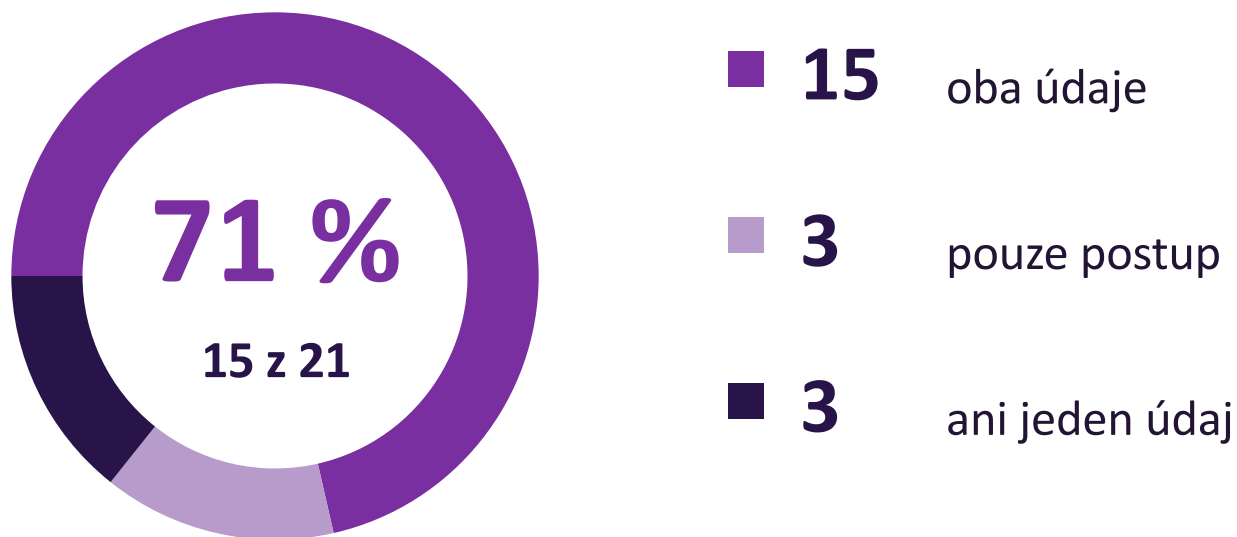
Zvětšený výřez stupnice 7,5–8,2 bodu; plná škála EK je 0–10.

Společný základ: dodavatel 3,96 bodu a servis 2,31 bodu.

Pražská plynárenská, elektrina: čtyři vybrané kvalifikované veřejné produkty dostupné k 15. 10. 2026.

Zjištění z dat: podmínky prodloužení smlouvy

Oba sledované údaje dokládá 15 z 21 dodavatelů, tedy 71 %.



Co zákazník potřebuje vědět

Do jakého produktu nebo ceníku smlouva přejde.

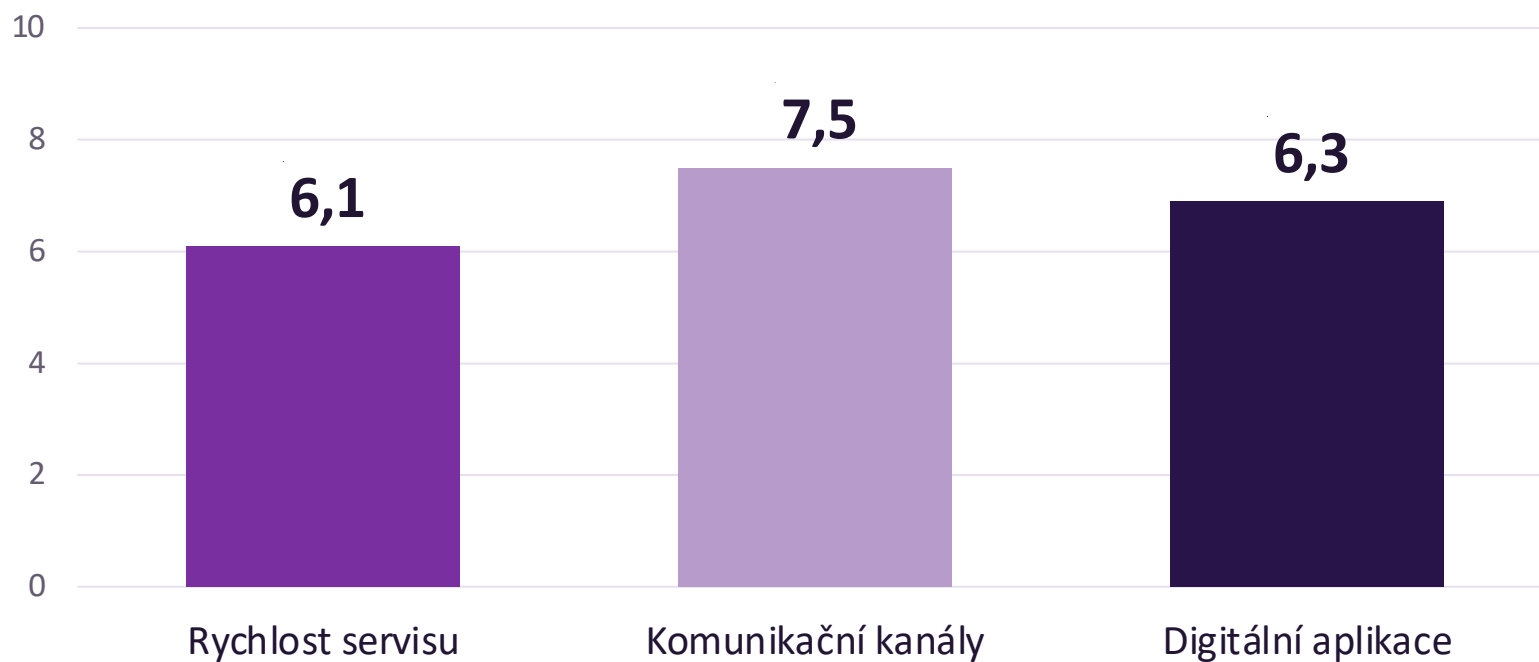
Jakým způsobem prodloužení proběhne.

Přehledné pokračování smlouvy je součástí transparentnosti nabídky.

Databook: podklady 21 hodnocených dodavatelů, každý započten jednou. Pestrost a transparentnost mají společně váhu 5 %.

Servis hodnotíme ve třech oblastech

Mediány bodového hodnocení 21 dodavatelů. Každá oblast má váhu 10 %.



Co jednotlivá kritéria zachycují

Doba do spojení nebo věcné odpovědi.

Doložené možnosti kontaktu.

Rozsah digitální samoobsluhy.

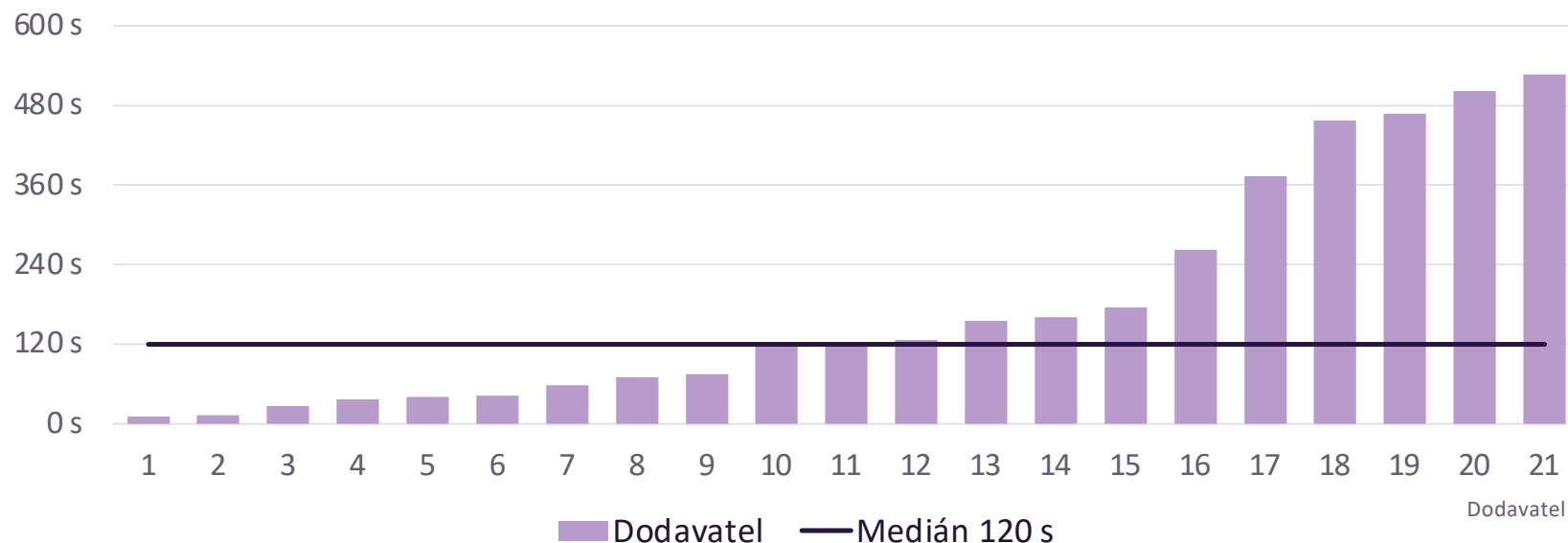
Dostupnost kanálu, rychlost reakce a digitální funkce mají pro zákazníka různý význam.

Pozn.: Jeden záznam za dodavatele. Skóre na škále 0–10.

Telefon: od 11 sekund do téměř 9 minut

Mystery shopping 30. 9.–2. 10. 2026. Každý sloupec je medián čekání jednoho dodavatele.

Čekání do spojení s operátorem



2 min

medián 21
dodavatelských výsledků

7 z 21

má medián čekání
pod minutu

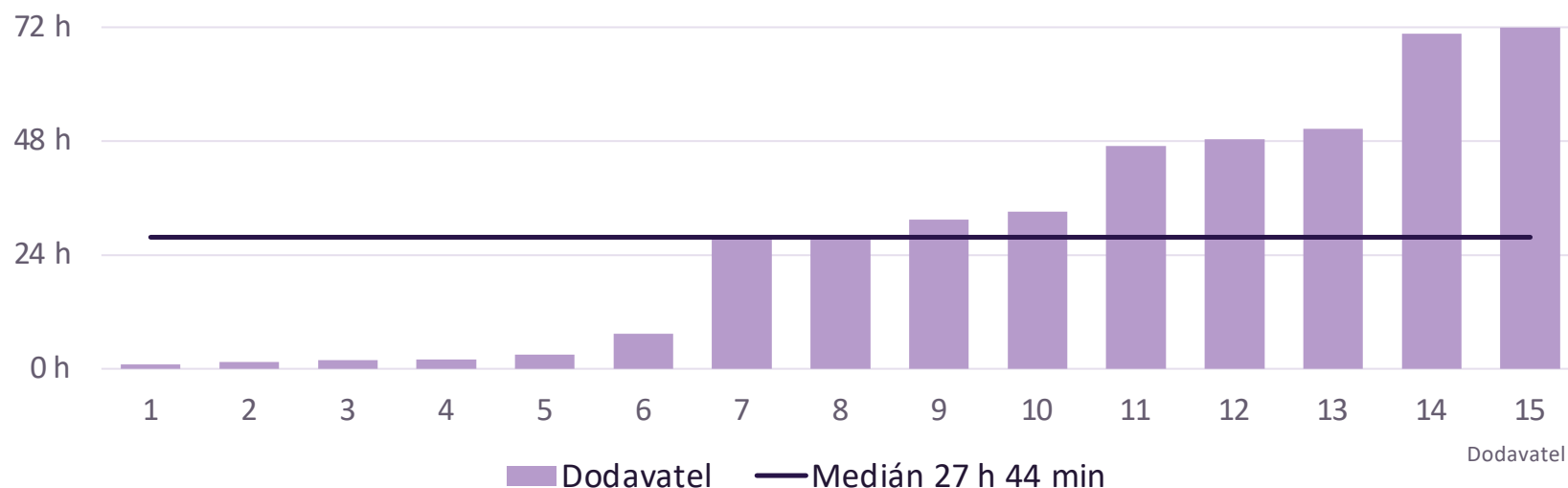
U 2 z 23 dodavatelů byly oba pokusy o spojení neúspěšné.

Zdroj: Testy 30. 9.–2. 10. 2026. Uzávěrka e-mailů 5. 10. 2026 v 10:00.

E-mail: 8 z 23 dodavatelů bez věcné odpovědi

Anonymní přehled 15 dodavatelů s věcnou odpovědí. Medián 27 hodin 44 minut.

Doba do věcné odpovědi v hodinách



Čtyři ze sedmi dodavatelů s telefonním mediánem pod minutu neposlali do uzávěrky věcnou e-mailovou odpověď.

Zdroj: Testy 30. 9.–2. 10. 2026. Uzávěrka e-mailů 5. 10. 2026 v 10:00.

8 z 23

dodavatelů bez věcné
odpovědi do uzávěrky

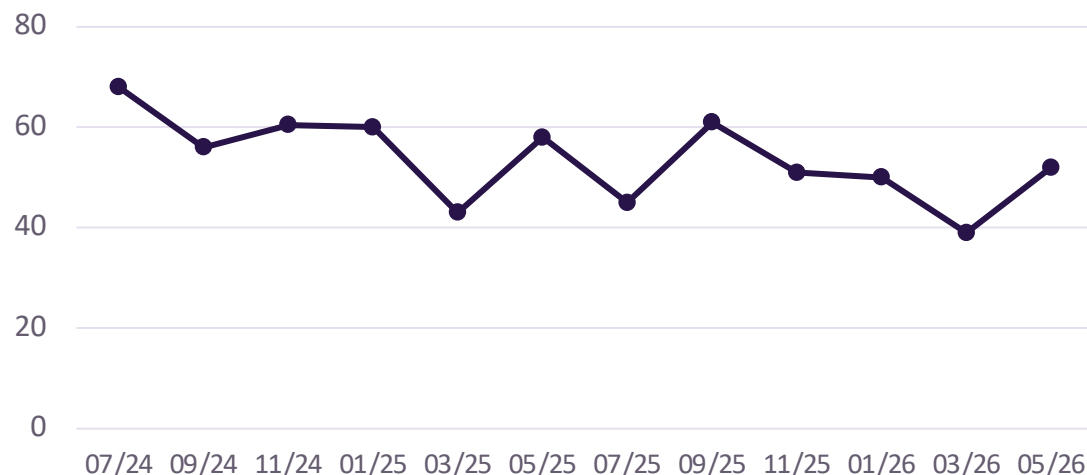
9 z 24 dotazů

**6 z 23 odpovědělo
do 24 hodin.**

Rychlost servisu v čase kolísá. Proto měření opakujeme.

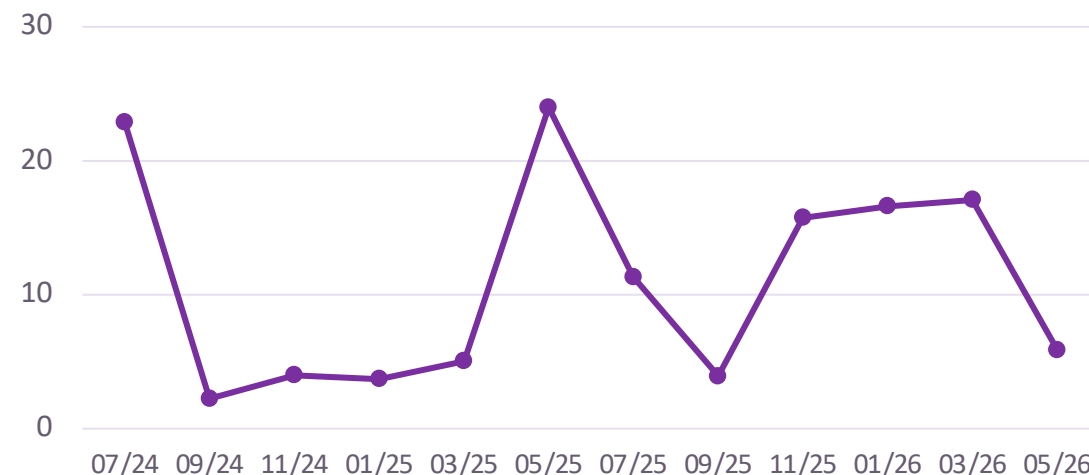
Historie 12 vln: červenec 2024–květen 2026, celkem 28 sledovaných dodavatelů.

TELEFON · medián spojení (s)



39–68 sekund

E-MAIL · medián věcné odpovědi (h)



Přibližně 2 h 15 min až 24 hodin

Nejrychlejší e-mailová vlna měla současně 8 z 28 dodavatelů bez věcné odpovědi.

Telefon: 21–28 platných časů/vlnu; e-mail: 20–26 odpovědí/vlnu, čas bez víkendů. Historická řada končí v květnu 2026.

Dodavatelé vidí, kde se mohou zlepšit

Lepší servis a transparentnost se promítnou do skóre. Dodavatelé k tomu dostanou vlastní rozhraní.

Modelový dopad do celkového skóre

Rychlost servisu z 6 na 8 bodů	+0,20
Komunikační kanály ze 7,5 na 10 bodů	+0,25
Doložení podmínek prodloužení smlouvy	+0,25

Dodavatelské rozhraní

- nahrání nových ceníků a podkladů
- připomínky k údajům i hodnocení
- vlastní výsledky mystery shoppingu
- srovnání s obvyklými hodnotami

Dnešními výsledky naše práce nekončí

Hodnocení budeme průběžně aktualizovat na www.energetickykompas.cz.

1

Nové nabídky a podklady

Průběžně doplňujeme produkty i chybějící podklady. Dnes je 8 nabídek nehodnocených.

2

Vývoj v čase

Měření zákaznického servisu opakujeme a sledujeme změny jednotlivých kritérií.

3

Vysvětlené změny

U výsledku uvedeme datum dat, verzi metodiky a důvod, proč se skóre změnilo.

Detail produktu a hodnocení dodavatele

ENERGETICKÝ KOMPAS

[O Energetickém kompasu](#) [Jak hodnotíme](#) **Výsledky** [Pro dodavatele](#) [Zpřístupnění dat](#) [Kontakt](#)

Výsledky produktů

Výsledky dodavatelů

Elektrina

Plyn

Hledat dodavatele, produkt nebo hodnotu...

Filtry

Hodnota (nejvyšší)

78 produktů od 20 dodavatelů

průměrná hodnota všech produktů

Dodavatel	Produkt	Energetický kompas	Pilíř Produkt	Pilíř Dodavatel	Pilíř Servis	Ocenění
ČEZ Prodej, a.s.	Elektrina Fix na 3 roky	9,4/10	9,0/10	9,8/10	9,0/10	ZLATÝ
ČEZ Prodej, a.s.	Elektrina Online na 1 rok	9,2/10	8,2/10	9,8/10	9,0/10	ZLATÝ

Jednotková cena

3 340 Kč/MWh s DPH

Délka závazku

12 měsíců

Jednotková cena

9,0/10

Sankce

5,0/10

Finanční zdraví

10,0/10

Pokuty ERÚ

10,0/10

Rychlost servisu

9,5/10

Šíře kanálů

7,5/10

OM k délce fungování

10,0/10

Digitální aplikace

10,0/10

Ukázka funkcí portálu. Hodnoty v náhledu nejsou aktualizací zveřejněných výsledků.

Vyhledání nabídky

Elektrina či plyn, vyhledávání, filtry a řazení produktů.

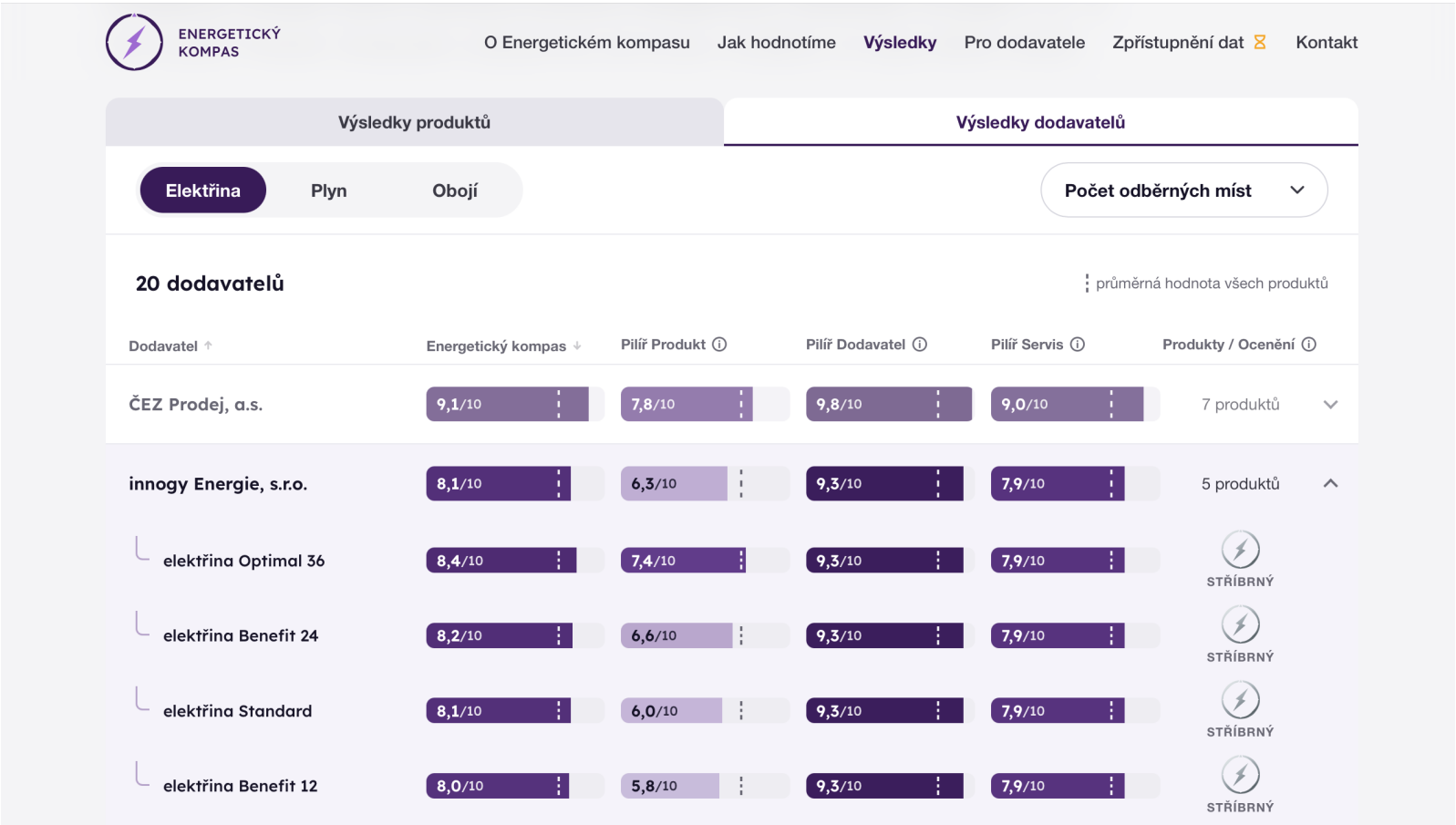
Cena a délka závazku

Základní parametry nabídky přímo v detailu produktu.

Skóre i dílčí kritéria

Hodnocení produktu, dodavatele i servisu.

Detail produktu a hodnocení dodavatele



Ukázka funkcí portálu. Hodnoty v náhledu nejsou aktualizací zveřejněných výsledků.

Vyhledání dodavatele

Elektřina či plyn, vyhledávání, filtry a řazení dodavatele.

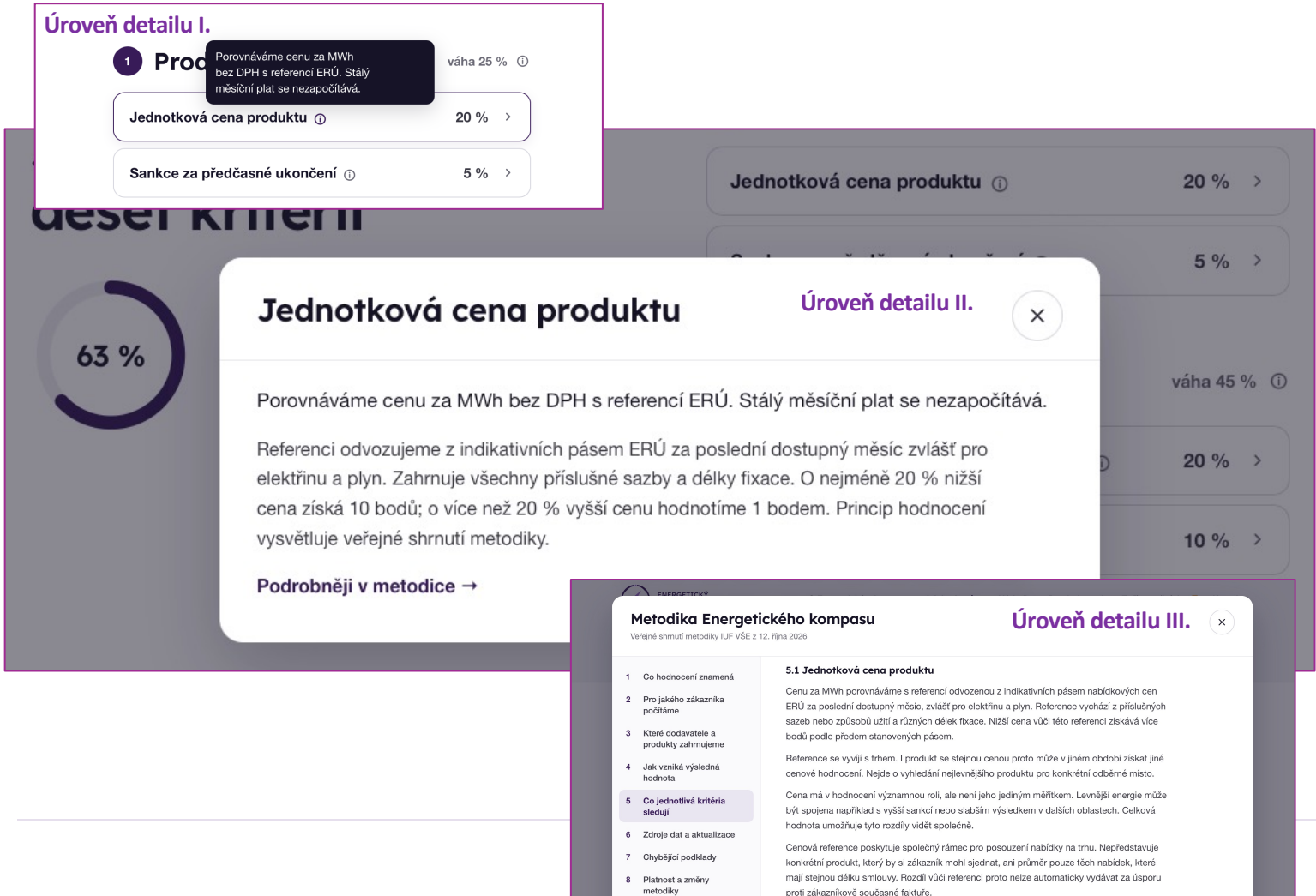
Portfolio dodavatele

Výsledky po jednotlivých produktech dodavatele

Skóre i dílčí kritéria

Hodnocení produktu, dodavatele i servisu.

Detail metodiky přímo na webu



Popis hodnocení
Co kritérium sleduje
a jak vzniká bodový výsledek.

Použitá data a reference
Vysvětlení podkladů
a pravidel jejich posouzení.

Podrobná metodika
Přímý odkaz na úplné vysvětlení pravidel.

Bezplatný přístup pro hodnocené dodavatele

 ENERGETICKÝ KOMPAS

O Energetickém kompasu Jak hodnotíme Výsledky **Pro dodavatele** Zpřístupnění dat ⌘ Kontakt

PRO DODAVATELE

Rozhraní pro dodavatele

Dodavatelé, jejichž produkty Energetický kompas hodnotí, mají k dispozici bezplatné rozhraní s hodnocením svých produktů. Přístup zřizujeme na základě formuláře zasláního do datové schránky.

[Jak získat přístup](#) [Přihlásit se →](#)

Vlastní portfolio

Produkty a jejich hodnocení na jednom místě.

Zřízení přístupu

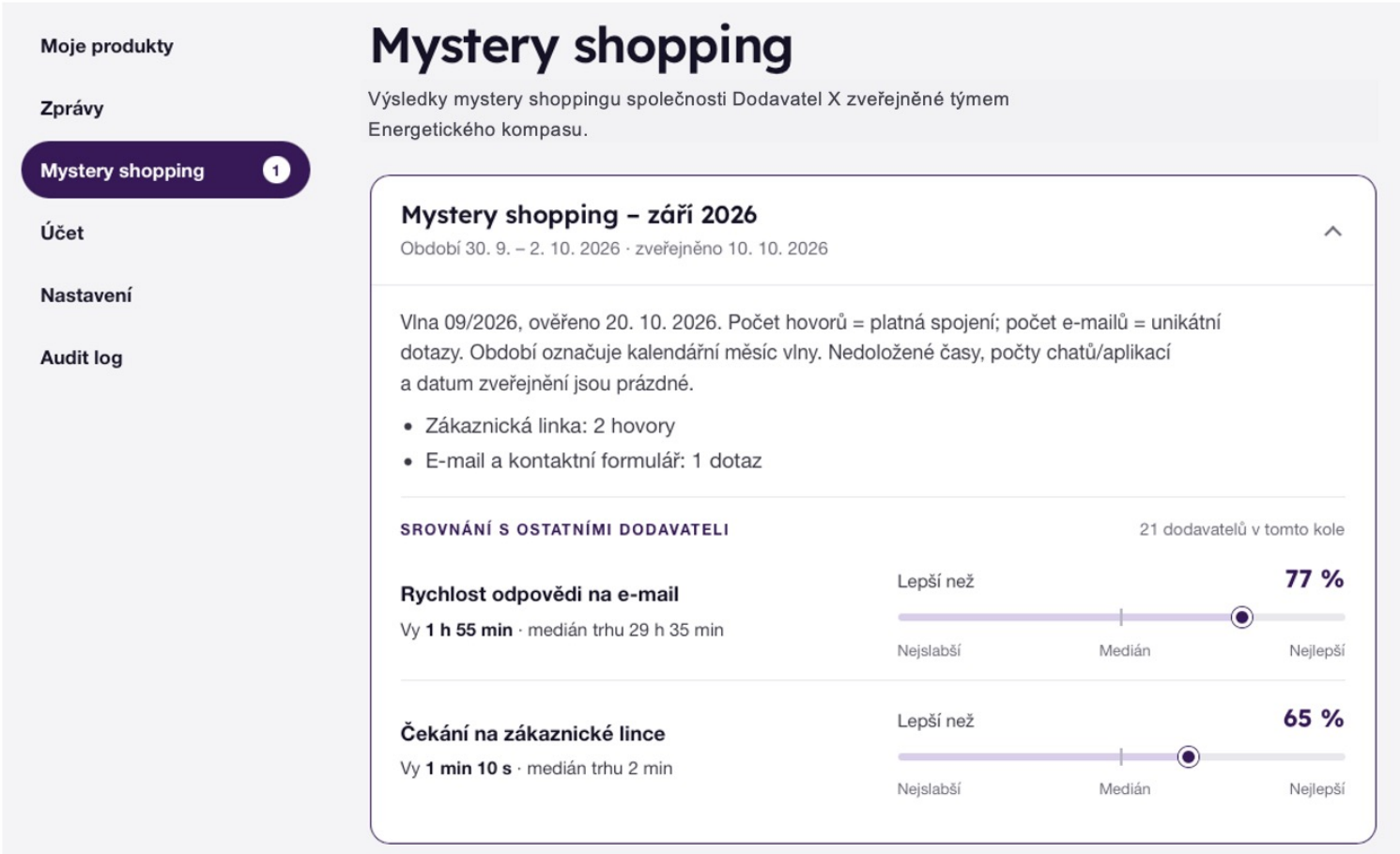
Přes formulář zaslání do datové schránky.

Komunikace s týmem

Zprávy, podklady a připomínky k hodnocení.

Ukázka vstupní stránky dodavatelského rozhraní. Komunikaci zajišťuje část Zprávy.

Vlastní výsledky servisu a srovnání s trhem



Konkrétní vlna měření

Období a rozsah telefonních i e-mailových kontaktů.

Výsledek ve srovnání

Vlastní odezva vedle mediánu a pozice v daném kole.

Zpětná vazba pro zlepšení

Dodavatel uvidí, ve kterých oblastech může servis zlepšit.

Ukázka funkcí portálu. Hodnoty v náhledu nejsou aktualizací zveřejněných výsledků.

Kompas pomáhá rozumět nabídce a zlepšovat trh

**Zákazník získává srozumitelnější podklady
pro rozhodnutí podle svých potřeb.**

Dodavatel vidí konkrétní kritéria
a prostor pro zlepšení.

www.energetickykompas.cz

Děkujeme za pozornost

Kristýna Bajer

ředitelka komunikace Savings Tech Lab

kristyna.bajer@savingstechlab.com

+420 734 195 955

Příloha

Podklady pro dotazy a diskusi

Jak číst následující výsledkové matice

Šíře portfolia neovlivňuje váhu dodavatele: sledujeme přítomnost v kategorii 0/1.

Příklad: elektřina na 3 roky, Stříbrný kompas.

Dodavatel	Počet stříbrných produktů	Vstup do matice
E.ON Energie, a.s.	6	1
innogy Energie, s.r.o.	1	1

0 = žádný takový produkt 1 = alespoň jeden takový produkt

Dodavatel s menším portfoliem má v přehledu stejnou váhu.

Délka smlouvy záleží na preferencích odběratele

Volba souvisí s požadovanou jistotou, flexibilitou a přístupem k riziku.

Varianta	Co může zákazník preferovat	Co je potřeba zvážit
1 rok	Dřívější možnost sjednat nové podmínky.	Dřívější nové cenové podmínky.
2 roky	Jistotu na střední období.	Závazek a podmínky předčasného odchodu.
3 roky	Delší jistotu sjednaných podmínek.	Možnost reagovat na další vývoj je omezenější.
Doba neurčitá	Větší průběžnou flexibilitu.	Cena může reagovat na další vývoj.

Kompas dává podklady pro volbu. Budoucí vývoj cen nepředpovídá.

Rozhodovací rámec podle zadání. Přesnou garanci a možnost odchodu určují smluvní podmínky.

Zastoupení dodavatelů podle výsledků produktů

Počet dodavatelů s alespoň jedním produktem v dané kategorii, komoditě a délce závazku.

Komodita	Délka závazku	Zlatý kompas	Stříbrný kompas	Bronzový kompas	Bez kompasu	Nehodnoceno	Unikátních dodavatelů
Elektřina	1 rok	1	3	2	4	1	10
Elektřina	2 roky	0	6	3	3	1	12
Elektřina	3 roky	1	4	4	5	1	14
Elektřina	Doba neurčitá	1	3	3	9	1	17
Plyn	1 rok	1	3	1	4	0	9
Plyn	2 roky	1	5	2	3	0	11
Plyn	3 roky	2	3	3	5	0	13
Plyn	Doba neurčitá	1	2	4	6	0	12

Pozn.: Dodavatel může být ve více kategoriích. Jejich počty se proto nesčítají.

Elektřina: kompas u 10 největších dodavatelů

Výběr a pořadí podle počtu OM v elektřině; z 23 dodavatelů se zařazenou veřejnou nabídkou.

Dodavatel	1 rok			2 roky			3 roky			Doba neurčitá		
	Z	S	B	Z	S	B	Z	S	B	Z	S	B
ČEZ Prodej	1	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0
E.ON Energie	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0
Pražská energetika	—	—	—	0	1	0	0	1	0	0	1	0
innogy Energie	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0
CENTROPOL ENERGY	—	—	—	—	—	—	—	—	—	0	0	1
MND Energie	—	—	—	0	1	0	—	—	—	0	0	1
Pražská plynárenská	0	0	1	0	1	1	0	1	1	0	0	1
epet energie	0	0	1	0	0	1	0	0	1	—	—	—
eYello CZ	—	—	—	—	—	—	—	—	—	0	0	0
ARMEX ENERGY	0	0	0	—	—	—	0	0	0	0	0	0

Z = zlatý · S = stříbrný · B = bronzový. 1 = alespoň jeden oceněný produkt; 0 = žádný v dané kategorii.

— = v této délce není zařazená veřejná nabídka. Více jedniček může patřit témuž dodavateli.

OTE, září 2026; produkty k 15. 10. 2026.

Plyn: kompas u 10 největších dodavatelů

Výběr a pořadí podle počtu OM v plynu; z 23 dodavatelů se zařazenou veřejnou nabídkou.

Dodavatel	1 rok			2 roky			3 roky			Doba neurčitá		
	Z	S	B	Z	S	B	Z	S	B	Z	S	B
innogy Energie	0	1	0	0	1	0	0	1	0	—	—	—
ČEZ Prodej	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0
Pražská plynárenská	0	1	0	0	1	0	0	1	0	—	—	—
E.ON Energie	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0
MND Energie	—	—	—	0	1	0	—	—	—	0	1	0
CENTROPOL ENERGY	—	—	—	—	—	—	—	—	—	0	0	1
Pražská energetika	—	—	—	0	1	0	1	0	0	0	0	1
epet energie	0	0	1	0	0	1	0	0	1	—	—	—
ARMEX ENERGY	0	0	0	—	—	—	—	—	—	0	0	0
Dobrá Energie	0	0	0	0	0	0	0	0	0	—	—	—

Z = zlatý · S = stříbrný · B = bronzový. 1 = alespoň jeden oceněný produkt; 0 = žádný v dané kategorii.

— = v této délce není zařazená veřejná nabídka. Více jedniček může patřit témuž dodavateli.

OTE, září 2026; kvalifikované veřejné produkty dostupné k 15. 10. 2026.

Příloha: rozpětí výsledků v portfoliích (1/2)

Počty hodnocených produktů, rozpětí skóre a ocenění Z/S/B. Abecední pořadí.

Dodavatel	Elektřina počet	Elektřina rozpětí EK	Elektřina Z / S / B	Plyn počet	Plyn rozpětí EK	Plyn Z / S / B
ARMEX ENERGY a.s.	4	5,5-6,9	0 / 0 / 0	3	5,9-6,9	0 / 0 / 0
bezDodavatele a.s.	1	4,2	0 / 0 / 0	1	4,2	0 / 0 / 0
CENTROPOL ENERGY, a.s.	2	7,6	0 / 0 / 2	2	7,6–7,8	0 / 0 / 2
ČEZ Prodej, a.s.	7	8,7–9,4	5 / 2 / 0	7	9,2–9,6	7 / 0 / 0
Dobrá Energie s.r.o.	4	6,8	0 / 0 / 0	3	6,8	0 / 0 / 0
E.ON Energie, a.s.	14	8,3–8,5	0 / 14 / 0	10	8,5–8,7	0 / 10 / 0
ELIMON a.s.	3	6,0–7,3	0 / 0 / 2	3	6,0–7,5	0 / 0 / 2
EnerSpot a.s.	2	6,2–6,4	0 / 0 / 0	—	—	—
epet energie, a.s.	3	7,7	0 / 0 / 3	3	7,7	0 / 0 / 3
eYello CZ, k.s.	2	6,7	0 / 0 / 0	2	7,3	0 / 0 / 2
FONERGY s.r.o.	5	5,4–6,9	0 / 0 / 0	5	5,6–7,2	0 / 0 / 2

Z/S/B = počty oceněných produktů. 0 = žádný v dané kategorii; — = bez hodnoceného produktu.

Příloha: rozpětí výsledků v portfoliích (2/2)

Počty hodnocených produktů, rozpětí skóre a ocenění Z/S/B. Abecední pořadí.

Dodavatel	Elektřina počet	Elektřina rozpětí EK	Elektřina Z / S / B	Plyn počet	Plyn rozpětí EK	Plyn Z / S / B
IN ENERGIE s.r.o.	—	—	—	3	5,8	0 / 0 / 0
innogy Energie, s.r.o.	5	8,0–8,4	0 / 5 / 0	3	8,4–8,6	0 / 3 / 0
LAMA energy a.s.	3	4,6–6,1	0 / 0 / 0	3	4,8–6,1	0 / 0 / 0
MND Energie a.s.	2	7,8–8,3	0 / 1 / 1	2	8,3–8,6	0 / 2 / 0
Pražská energetika, a.s.	5	8,0–8,6	0 / 5 / 0	3	7,4–9,0	1 / 1 / 1
Pražská plynárenská, a.s.	8	7,2–8,0	0 / 2 / 6	3	8,5	0 / 3 / 0
SPP CZ, a.s.	1	7,6	0 / 0 / 1	1	7,6	0 / 0 / 1
SUAS Commodities s.r.o.	1	5,9	0 / 0 / 0	—	—	—
TEDOM energie s.r.o.	2	6,1	0 / 0 / 0	2	6,1	0 / 0 / 0
VEMEX Energie a.s.	4	4,8–5,4	0 / 0 / 0	3	4,4–5,6	0 / 0 / 0

Z/S/B = počty produktů se zlatým/stříbrným/bronzovým kompasem. 0 = žádný v dané kategorii; — = bez hodnoceného produktu.

Příloha: výsledky podle komodity a délky závazku

Skutečné počty všech 148 zařazených veřejných produktů, včetně 8 nehodnocených.

Komodita	Délka	Nabídek	Zlatý kompas	Stříbrný kompas	Bronzový kompas	Bez kompasu	Nehodnoceno
Elektřina	1 rok	12	1	4	2	4	1
Elektřina	2 roky	19	0	9	4	3	3
Elektřina	3 roky	25	2	9	4	8	2
Elektřina	Doba neurčitá	30	2	7	5	14	2
Plyn	1 rok	10	2	3	1	4	0
Plyn	2 roky	12	1	6	2	3	0
Plyn	3 roky	19	3	6	3	7	0
Plyn	Doba neurčitá	21	2	4	7	8	0
Celkem		148	13	48	28	51	8

Zdroj: aktualizovaný výsledkový přehled. Délky používají nejbližší srovnatelný ekvivalent; přesný závazek je v detailu produktu.