



2024/2481

23.9.2024

PRIPOROČILO KOMISIJE (EU) 2024/2481

z dne 13. septembra 2024

o določitvi smernic za razlago členov 21, 22 in 24 Direktive (EU) 2023/1791 Evropskega parlamenta in Sveta glede določb v zvezi z odjemalci

EVROPSKA KOMISIJA JE –

ob upoštevanju Pogodbe o delovanju Evropske unije in zlasti člena 292 Pogodbe,

ob upoštevanju naslednjega:

- (1) Z Direktivo 2012/27/EU Evropskega parlamenta in Sveta ⁽¹⁾ je bila uvedena zahteva po doseganju krovnega cilja vsaj 32,5 % prihrankov energije na ravni Unije do leta 2030.
- (2) Direktiva (EU) 2023/1791 Evropskega parlamenta in Sveta ⁽²⁾ je bila sprejeta 13. septembra 2023. Z njo je bila prenovljena Direktiva 2012/27/EU, pri čemer so nekatere njene določbe ostale nespremenjene, hkrati pa so bile uvedene nekatere nove zahteve. Znatno se je zvišala raven ciljev do leta 2030 v smislu energijske učinkovitosti, med drugim v zvezi z večjo vlogo odjemalcev in njihovim varstvom, njihovim obveščanjem in ozaveščanjem ter blaženjem energetske revščine z izboljšanjem energetske učinkovitosti.
- (3) Več dejavnikov odjemalcem preprečuje, da bi dostopali do različnih virov tržnih informacij, ki so jim na voljo, jih razumeli in ravnali v skladu z njimi. Uvedba osnovnih pogodbenih pravic lahko k temu med drugim pripomore z olajšanjem pravilnega razumevanja kakovosti storitev, ki jih dobavitelj ponuja v pogodbi, vključno s kakovostjo in značilnostmi dobavljene energije. Z Direktivo (EU) 2023/1791 so bile uvedene določbe o osnovnih pogodbenih pravicah za ogrevanje, hlajenje in sanitarno toplo vodo. Države članice morajo zagotoviti, da imajo končni odjemalci ogrevanja, hlajenja in sanitarne tople vode pravico do pogodbe s svojimi dobavitelji, v kateri so določene minimalne zahtevane informacije, med drugim kontaktni podatki dobavitelja, opravljene storitve, trajanje pogodbe ter pogoji za podaljšanje in odpoved pogodbe in storitev. Končni odjemalci in končni porabniki ogrevanja, hlajenja in sanitarne tople vode bi morali imeti pravico, da njihovi dobavitelji zanje opravljajo kakovostne storitve in obravnavajo pritožbe.
- (4) Dolgoročne spremembe vedenja pri porabi energije je mogoče doseči z opolnomočenjem državljanov, ozaveščanjem o politikah energetske učinkovitosti in izboljšanjem njihovega sprejemanja v javnosti. Z Direktivo (EU) 2023/1791 so se okrepile določbe o razširjanju informacij, med drugim z vzpostavitvijo točk „vse na enem mestu“. Države članice morajo zagotoviti vzpostavitev točk „vse na enem mestu“ ali podobnih mehanizmov za zagotavljanje tehničnega, upravnega in finančnega svetovanja in pomoči končnim odjemalcem in končnim porabnikom pri izboljšanju energetske učinkovitosti, s posebnim poudarkom na gospodinjstvih in malih negospodinjstvih odjemalcih, vključno z MSP in mikropodjetji. Prispevek točk „vse na enem mestu“ je lahko zelo pomemben za ranljive odjemalce, ki bi lahko prek njih prejeli zanesljive in dostopne informacije o izboljšavah energetske učinkovitosti. S točkami „vse na enem mestu“ se zagotavljajo namenske storitve ljudem, ki jih je prizadela energetska revščina, ranljivim odjemalcem in ljudem iz gospodinjstev z nizkimi dohodki.

⁽¹⁾ Direktiva 2012/27/EU Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. oktobra 2012 o energetske učinkovitosti, spremembi direktiv 2009/125/ES in 2010/30/EU ter razveljavitvi direktiv 2004/8/ES in 2006/32/ES (UL L 315, 14.11.2012, str. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2012/27/oj>).

⁽²⁾ Direktiva (EU) 2023/1791 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 13. septembra 2023 o energetske učinkovitosti in spremembi Uredbe (EU) 2023/955 (UL L 231, 20.9.2023, str. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2023/1791/oj>).

- (5) Treba je zagotoviti, da bodo ljudje, ki jih je prizadela energetska revščina, ranljivi odjemalci, ljudje iz gospodinjstev z nizkimi dohodki in, kadar je ustrezno, ljudje, ki živijo v socialnih stanovanjih, zaščiteni in da bodo v ta namen lahko dejavno sodelovali pri posegih in ukrepih za izboljšanje energetske učinkovitosti ter z njimi povezanih ukrepih za varstvo ali informiranje potrošnikov, ki jih izvajajo države članice. Ljudje, ki imajo največje potrebe (po energiji), bi morali imeti možnost, da prevzamejo aktivno vlogo pri izboljšanju svojih razmer, prenehajo biti pasivni prejemniki intervencij in se namesto tega lahko odločijo, kako lahko izboljšajo razmere, v katerih živijo. Razviti bi bilo treba ciljno usmerjene kampanje ozaveščanja, s katerimi bi prikazali koristi energijske učinkovitosti in zagotovili informacije o finančni podpori, ki je na voljo.
- (6) Vključitev opredelitve energetske revščine v nacionalno pravo je prvi korak k priznavanju in opredelitvi problema in njegovega širšega okvira. Z njo se bo podprlo vse ustrezne akterje pri oblikovanju pravih odzivov za boj proti energetske revščini na lokalni, regionalni in nacionalni ravni ter na ravni Unije, pri čemer se bo upoštevala kombinacija njenih treh glavnih vzrokov, tj. nizkih dohodkov, višjih računov za energijo in nizke energetske učinkovitosti.
- (7) Za opolnomočenje in zaščito najranljivejših skupin prebivalstva bi morale države članice prednostno izvajati ukrepe za izboljšanje energijske učinkovitosti in z njimi povezane ukrepe za varstvo ali informiranje potrošnikov, zlasti tiste iz člena 8(3) in člena 22 Direktive (EU) 2023/1791, pri ljudeh, ki jih je prizadela energetska revščina, ranljivih odjemalcih, ljudeh iz gospodinjstev z nizkimi dohodki in, kadar je ustrezno, ljudeh, ki živijo v socialnih stanovanjih, da bi ublažili energetske revščine.
- (8) Za podporo ljudem, ki jih je prizadela energetska revščina, ranljivim odjemalcem, ljudem iz gospodinjstev z nizkimi dohodki in, kadar je ustrezno, ljudem, ki živijo v socialnih stanovanjih, bi morale države članice izvajati ukrepe za izboljšanje energetske učinkovitosti, da bi ublažile distribucijske učinke drugih politik, ter izvajati zgodnje, v prihodnost usmerjene naložbe v ukrepe za izboljšanje energetske učinkovitosti, preden se pokažejo distribucijski učinki drugih politik in ukrepov –

SPREJELA NASLEDNJE PRIPOROČILO:

Države članice morajo pri prenosu zahtev iz členov 21, 22 in 24 Direktive (EU) 2023/1791 upoštevati smernice za razlago iz Priloge k temu priporočilu.

V Bruslju, 13. septembra 2024

Za Komisijo
Kadri SIMSON
članica Komisije

PRILOGA

1. UVOD

Te smernice državam članicam pomagajo razlagati člene 21, 22, in 24 Direktive (EU) 2023/1791 pri njihovem prenosu v nacionalno zakonodajo. Ne glede na to je zavezujoča razlaga zakonodaje Unije v izključni pristojnosti Sodišča Evropske unije. Če ni navedeno drugače, je treba sklice na člene razumeti kot sklice na člene Direktive (EU) 2023/1791.

2. PRAVNI OKVIR IN OKVIR POLITIKE

Člen 21 Direktive (EU) 2023/1791 je namenjen krepitvi položaja odjemalcev z uvedbo osnovnih pogodbenih pravic za oskrbo z ogrevanjem, hlajenjem in sanitarno toplo vodo v skladu s pravicami iz Priloge I k Direktivi 2009/73/ES Evropskega parlamenta in Sveta ⁽¹⁾ glede zagotavljanja storitev dobave plina in členom 10 Direktive (EU) 2019/944 Evropskega parlamenta in Sveta ⁽²⁾ glede zagotavljanja električne energije.

Glavni cilj **člena 22** Direktive (EU) 2023/1791 je olajšati uvajanje ukrepov za energetske učinkovitost z ozaveščanjem, izboljšanjem dostopa tržnih akterjev do informacij in mehanizmov za izvensodno reševanje sporov ter odpravo regulativnih in neregulativnih ovir za energetske učinkovitost. V ta namen se z Direktivo (EU) 2023/1791 državam članicam nalagajo obveznosti, da storijo naslednje:

- (a) razširjajo informacije o razpoložljivih ukrepih za izboljšanje energetske učinkovitosti, posameznih ukrepov ter finančnih in pravnih okvirih (člen 22(1));
- (b) spodbujajo in omogočajo učinkovito rabo energije pri končnih odjemalcih in končnih porabnikih s spodbujanjem spremembe vedenja (na primer ciljno usmerjene davčne spodbude, dostop do finančnih instrumentov, sporočanje informacij in primerov, usposabljanja, vedenjski posegi, znani kot „dregljaji“, in spodbude, digitalna orodja) in z vzpostavitvijo podpornega okvira za tržne akterje (člen 22(2) in (3));
- (c) vzpostavijo namenske točke „vse na enem mestu“ (točke VEM) (člen 22(3) do (6));
- (d) vzpostavijo ustrezne pogoje, da lahko tržni akterji končnim odjemalcem nudijo ustrezne in ciljne informacije ter svetovanje (člen 22(7));
- (e) vzpostavijo mehanizme za izvensodno reševanje sporov (člen 22(8));
- (f) blažijo ločevanje spodbud med najemniki in lastniki (člen 22(9) in (10)).

Cilj **člena 24** Direktive (EU) 2023/1791 je krepitev moči in zaščita „ljudi, ki jih je prizadela energetska revščina, ranljivih odjemalcev, ljudi iz gospodinjstev z nizkimi dohodki in, kadar je ustrezno, ljudi, ki živijo v socialnih stanovanjih“ (v nadaljnjem besedilu: navedene ranljive skupine). Ti ukrepi za krepitev moči in zaščito naj bi koristili tudi končnim porabnikom, ki nimajo neposredne ali individualne pogodbe z dobavitelji energije, saj pojem ranljivih odjemalcev vključuje tudi končne porabnike (člen 24(1)).

V skladu s členom 24 morajo države članice:

- (a) med navedenimi ranljivimi skupinami prednostno izvajati ukrepe za izboljšanje energetske učinkovitosti ter z njimi povezane ukrepe varstva potrošnikov ali informiranja (člen 24(2));
- (b) vzpostaviti mrežo strokovnjakov, ki bo zagotavljala podporo lokalnim in nacionalnim političnim odločevalcem pri razvoju strategij za zmanjšanje energetske revščine, oziroma to nalogo poveriti že obstoječi mreži strokovnjakov (člen 24(4)). Navedeni mreži se lahko poveri naloga svetovanja o vrsti ustreznih ukrepov za oceno in zmanjšanje energetske revščine (člen 24(4), drugi pododstavek, točke (a) do (d)).

⁽¹⁾ Direktiva 2009/73/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 13. julija 2009 o skupnih pravilih notranjega trga z zemeljskim plinom in o razveljavitvi Direktive 2003/55/ES (UL L 211, 14.8.2009, str. 94, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2009/73/oj>).

⁽²⁾ Direktiva (EU) 2019/944 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 5. junija 2019 o skupnih pravilih notranjega trga električne energije in spremembi Direktive 2012/27/EU (UL L 158, 14.6.2019, str. 125, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/944/oj>).

Kadar je ustrezno, morajo države članice navedene ranljive skupine podpreti tako, da:

- (a) izvajajo ukrepe za izboljšanje energetske učinkovitosti za blažitev distribucijskih učinkov drugih politik in ukrepov;
- (b) čim boljše izkoristijo javno financiranje, ki je na razpolago na nacionalni ravni in ravni Unije;
- (c) izvajajo zgodnje, v prihodnost usmerjene naložbe;
- (d) spodbujajo tehnično pomoč in uvajanje omogočitenega financiranja in finančnih orodij;
- (e) spodbujajo tehnično pomoč za socialne akterje;
- (f) zagotavljajo dostop do financiranja, nepovratnih sredstev ali subvencij, povezanih z zelo majhnim prihrankom energije (člen 24(3)).

Člen 22 se na podlagi poudarka na ljudeh, ki jih je prizadela energetska revščina, ranljivih odjemalcih, ljudeh iz gospodinjstev z nizkimi dohodki in, kadar je ustrezno, ljudeh, ki živijo v socialnih stanovanjih, nanaša na:

- (a) člena 8 in 9 Direktive (EU) 2023/1791: prihranki energije in ukrepi za energetske učinkovitost, ki jih je treba doseči pri ranljivih odjemalcih, ljudeh, ki jih je prizadela energetska revščina, in, kadar je ustrezno, ljudeh, ki živijo v socialnih stanovanjih, ter
- (b) člene 21, 24 in 30 Direktive (EU) 2023/1791: zaščita navedenih skupin.

Člen 22 se s poudarkom na malih končnih odjemalcih in porabnikih nanaša na:

- (a) člene 8, 9 in 10 Direktive (EU) 2023/1791: cilji v zvezi s prihranki energije pri končnih odjemalcih in
- (b) člene 13, 14, 16, 17, 21, 24 in 29 Direktive (EU) 2023/1791: pravice končnih odjemalcev in porabnikov ali zahteve glede zagotavljanja informacij le-tim o določenih zadevah.

V ta namen bi lahko bile točke VEM zadolžene za izvajanje vsaj tistih delov zahtev, ki se nanašajo na navedene skupine. Prednost tega pristopa je, da se lahko število organov, s katerimi morajo zadevne skupine stopiti v stik, omeji na enotno kontaktno točko.

3. IZRAZI IN POJMI, UPORABLJENI V TEH SMERNICAH IN DIREKTIVI (EU) 2023/1791

V tem oddelku so pojasnjeni izrazi in pojmi, uporabljeni v teh smernicah ter v členih 21, 22 in 24 Direktive (EU) 2023/1791.

3.1 Koristniki



Določbe člena 21 se nanašajo predvsem na končne odjemalce in končne porabnike ter dobavitelje kot njihove pogodbene partnerje. Vendar v nasprotju z dobavitelji končni odjemalci in končni porabniki nimajo obveznosti iz člena 21, temveč bi morali imeti koristi od novih zahtev, ki jih morajo izpolnjevati dobavitelji.

Člen 22, ki se nanaša na vse zadevne tržne akterje (člen 22(1)), vpliva na veliko širši krog koristnikov. Na zgornji sliki so ti tržni akterji razvrščeni glede na njihovo ranljivost, ki je najnižja v zunanjem krogu in se s pomikanjem proti središčnemu krogu povečuje. Zunanji krog predstavlja vse morebitne koristnike iz člena 22. Mednje spadajo končni odjemalci, končni porabniki, potrošniške organizacije, predstavniki civilne družbe, skupnosti na področju energije iz obnovljivih virov, energetske skupnosti državljanov, lokalni in regionalni organi, agencije za energijo, ponudniki socialnih storitev, gradbeniki, arhitekti, inženirji, okoljski in energetski pregledovalci ter inštalaterji elementov stavb. V vmesnem krogu so zajeti mali končni odjemalci in porabniki, kot so gospodinjstva in mala negospodinjstva, kot so MSP in mikropodjetja. V notranjem krogu so ljudje, ki jih je prizadela energetska revščina, ranljivi odjemalci in, kadar je ustrezno, ljudje, ki živijo v socialnih stanovanjih.

Glavni koristniki iz člena 24 so „ljud[je], ki jih je prizadela energetska revščina, ranljiv[i] odjemalc[i], ljud[je] iz gospodinjstev z nizkimi dohodki in, kadar je ustrezno, ljud[je], ki živijo v socialnih stanovanjih.“ To skupino ponazarja notranji krog na sliki.

3.2 Drugi ključni izrazi in pojmi, uporabljeni v teh smernicah

3.2.1 Izrazi, opredeljeni v Direktivi (EU) 2023/1791

V Direktivi (EU) 2023/1791 so opredeljeni naslednji izrazi:

„Končni odjemalec“ pomeni fizično ali pravno osebo, ki kupuje energijo za lastno končno porabo (člen 2, točka (28)).

„Končni porabnik“ pomeni fizično ali pravno osebo, ki kupuje ogrevanje, hlajenje ali sanitarno toplo vodo za svojo končno porabo, ali fizično ali pravno osebo, ki zaseda posamezno stavbo ali enoto v večstanovanjski ali večnamenski stavbi, ki se oskrbuje z ogrevanjem, hlajenjem ali sanitarno toplo vodo iz osrednjega vira, kadar ta oseba nima neposredne ali individualne pogodbe z dobaviteljem energije (člen 2, točka (53)).

Razlika med tem dvema opredelitvama, ki jo je treba izpostaviti, je, da končni odjemalec kupuje energijo za kakršno koli porabo (vključno z električno energijo), medtem ko lahko končni porabnik kupuje samo ogrevanje, hlajenje in sanitarno toplo vodo. Končni porabniki nimajo neposredne ali individualne pogodbe z dobaviteljem energije in so lahko najemniki večstanovanjskih stavb s kolektivnimi sistemi ogrevanja, hlajenja ali proizvodnje sanitarne tople vode (kolektivne pogodbe), ljudje, ki živijo v socialnih stanovanjih, prebivalci samostojnega prebivališča ali enote za dolgotrajno oskrbo in ljudje, ki živijo v začasnih stanovanjih ali zatočiščih.

„Energetska revščina“ pomeni pomanjkanje dostopa gospodinjstva do osnovnih energetske storitev, ki zagotavljajo osnovno raven življenja in zdravja ter dostojne standarde zanju – vključno z ustreznim ogrevanjem, toplo vodo, hlajenjem, razsvetljavo in energijo za pogon gospodinjskih aparatov –, glede na ustrezne nacionalne okoliščine, obstoječo nacionalno socialno politiko in druge zadevne nacionalne politike, ter je posledica kombinacije različnih dejavnikov, vključno s cenovno nedostopnostjo, nezadostnim razpoložljivim prihodkom, visokimi izdatki za energijo in slabo energetsko učinkovitostjo gospodinjstev (člen 2, točka (52)).

„Ločene spodbude“ pomeni odsotnost pravične in razumne porazdelitve finančnih obveznosti in nagrajevanja v zvezi z naložbami v energetsko učinkovitost med zadevnimi akterji, npr. lastniki in najemniki ali različnimi lastniki stavbnih enot ali lastniki in najemniki ali različnimi lastniki večstanovanjskih ali večnamenskih stavb (člen 2, točka (54)).

„Strategija sodelovanja“ pomeni strategijo, ki določa cilje, pripravlja tehnike in določa postopek za vključitev vseh ustreznih deležnikov na nacionalni ali lokalni ravni, vključno s predstavniki civilne družbe, kot so potrošniške organizacije, v proces oblikovanja politik, in sicer z namenom večje ozavešenosti, pridobivanja povratnih informacij o teh politikah in njihovega boljšega sprejemanja v javnosti (člen 2, točka (55)).

3.2.2 Izrazi in pojmi, ki v Direktivi (EU) 2023/1791 niso opredeljeni

Naslednja pojasnila izrazov in pojmov, ki se uporabljajo v teh smernicah, vendar niso opredeljeni v členu 2 Direktive (EU) 2023/1791, so zgolj okvirna in se nanašajo na razlago Komisije glede navedenih izrazov in pojmov:

„Dobavitelj“ je vsaka fizična ali pravna oseba, ki v okviru svoje poslovne in poklicne dejavnosti zagotavlja izdelke, storitve ali sisteme, povezane z vsemi oblikami ogrevanja, hlajenja in sanitarne tople vode.

„Točka ‚vse na enem mestu‘ (VEM)“ je virtualni ali fizični prostor, kjer deležniki dobijo pomoč pri vseh vprašanjih in fazah izvajanja projekta prenove v zvezi z energetske učinkovitostjo, in sicer od svetovanja o tej temi do vseh informacij in storitev, ki jih potrebujejo za izvajanje ambicioznega globalnega projekta energetske učinkovitosti/prenove ⁽³⁾.

„Enotne kontaktne točke“ niso opredeljene, vendar je v členu 22(3) jasno navedeno, da je cilj enotne kontaktne točke končnim odjemalcem in končnim porabnikom posredovati vse potrebne informacije glede njihovih pravic, veljavnega prava in mehanizmov za reševanje sporov, ki so jim na voljo v primeru spora. Pojem je mogoče razumeti kot svetovalno točko (ki je na voljo v različnih oblikah, npr. kot točka VEM ali enotni subjekt), ki deležnikom daje informacije o pravnih vprašanjih, povezanih z ukrepi za energetske učinkovitost.

Kakšna je razlika med točko VEM in enotno kontaktno točko?

V bistvu je točka VEM (glej namenski oddelek 5.3 teh smernic) vrsta enotne kontaktne točke, namenjene odjemalcem, ki želijo sodelovati pri energetske učinkovitosti. Da pa bi se izognili zmeda, je treba pojasniti razliko med točko VEM in enotno kontaktno točko v skladu s členom 22(3). Cilj obeh instrumentov je sicer centralizacija informacijskih, svetovalnih in podpornih storitev za končne odjemalce in končne porabnike, vendar se vrste storitev, ki jih posamezen instrument zagotavlja, razlikujejo:

- točka VEM zagotavlja tehnično, upravno in finančno svetovanje ter pomoč na področju energetske učinkovitosti,
- enotna kontaktna točka zagotavlja svetovanje in pomoč pri pravnih vidikih, povezanih z energetske učinkovitostjo, na primer v zvezi s pravicami odjemalcev/porabnikov, veljavnim pravom in mehanizmi za reševanje sporov.

V členu 22(3) je določeno, da je lahko enotna kontaktna točka del splošnih informacijskih točk za odjemalce. Zato bi se lahko med točko VEM in enotno kontaktno točko vzpostavilo tesno sodelovanje, s katerim bi se zagotovilo, da imajo deležniki na voljo celoten nabor storitev (tj. tehničnih, upravnih, finančnih in pravnih).

„Ranljivi odjemalci“

Kot je določeno v členu 24(1) Direktive (EU) 2023/1791, pojem „ranljivih odjemalcev“ opredelijo države članice v skladu s členom 3(3) Direktive 2009/73/ES in členom 28(1) Direktive (EU) 2019/944. V členu 24(1) je tudi določeno, da morajo države članice pri opredelitvi pojma ranljivih odjemalcev upoštevati pojem končnih porabnikov:

v členu 28 Direktive (EU) 2019/944 je navedeno, da „vsaka država članica opredeli koncept ranljivih odjemalcev, ki se lahko nanaša na energetske revščino in med drugim lahko prepoveduje odklop električne energije tem odjemalcem v kritičnem obdobju. Pojem ranljivih odjemalcev lahko vključuje ravni dohodkov, delež izdatkov za energijo od razpoložljivega dohodka, energetske učinkovitost stanovanj, kritično odvisnost od električne opreme iz zdravstvenih razlogov, starost ali druga merila“;

v členu 3 Direktive 2009/73/ES je navedeno, da „država članica opredeli pojem ranljivih odjemalcev, ki se lahko nanaša na pomanjkanje energije in, med drugim, prepoved odklopa plina za te odjemalce v času krize“.

Ranljivi (gospodinjiski) odjemalci so v večini držav članic opredeljeni v skladu z Direktivo (EU) 2019/944 in Direktivo 2009/73/ES, pri čemer se opredelitve najpogosteje nanašajo na ravni dohodka in kritično odvisnost od električne energije iz zdravstvenih razlogov ⁽⁴⁾.

⁽³⁾ Energy Cities, 2020: *How to set up a one-stop-shop for integrated home energy renovation?* (Kako vzpostaviti točko „vse na enem mestu“ za celovito energetske prenove doma?) Na voljo na naslovu: [How to set up a one-stop-shop for integrated home energy renovation?](https://www.energy-cities.eu) – Energy Cities ([energy-cities.eu](https://www.energy-cities.eu)) (obiskano 3.10.2023).

⁽⁴⁾ ACER, 2022: *Annual Report on the Results of Monitoring the Internal Electricity and Natural Gas Markets in 2021 – Energy Retail and Consumer Protection Volume*. (obiskano 7.3.2023). Podrobnejša ocena meril, ki jih uporabljajo različne države članice (in Norveška) za opredelitev pojma ranljivih odjemalcev v zvezi z električno energijo in/ali plinom v letu 2018 je na voljo v dokumentu ACER (2019). *Annual Report on the Results of Monitoring the Internal Electricity and Natural Gas Markets in 2018 - Consumer Empowerment Volume*. (obiskano 7.3.2023).

Pri opredelitvi gospodinjstva z „nizkim dohodkom“ se široko uporablja prag, opredeljen kot 60 % nacionalne mediane ekvivalentnega dohodka ⁽⁵⁾. Ta kazalnik temelji na „pragu tveganja revščine“, kot je opredeljen v statistiki EU o dohodku in življenjskih pogojih (EU-SILC).

Izraz „mehanizem za izvensodno reševanje sporov“, imenovan tudi alternativno reševanje sporov (ARS), je v členu 2 Direktive 2013/11/EU Evropskega parlamenta in Sveta ⁽⁶⁾ opredeljen kot „izvensodn[o] reševanj[e] domačih in čezmejnih sporov v zvezi s pogodbenimi obligacijskimi razmerji, ki izhajajo iz pogodb o prodaji ali pogodb o storitvah, sklenjenih med trgovcem s sedežem v Uniji in potrošnikom s prebivališčem v Uniji, in sicer s posredovanjem organa ARS, ki predlaga ali naloži rešitev ali zbliža stranki pri iskanju sporazumne rešitve“.

Izraz „varuh pravic odjemalcev energije“ v zakonodaji Unije ni jasno opredeljen. Vendar se Komisija nanj sklicuje kot na „neodvisni organ za zunaj sodno poravnavo“ ⁽⁷⁾. Evropski varuh človekovih pravic je naveden v Pogodbah in je kontaktna točka za sprejemanje pritožb fizičnih in pravnih oseb v zvezi z nepravilnostmi in krepitev odgovornosti ⁽⁸⁾. Varuh pravic odjemalcev energije je torej organ, ki preiskuje pritožbe v zvezi z energijo, vključno z električno energijo, plinom, ogrevanjem, hlajenjem in toplo vodo, o njih poroča in jih pomaga reševati.

Izraz „socialno stanovanje“ je opredeljen v poročilu OECD o politiki za leto 2020 ⁽⁹⁾ kot „najemno stanovanje, ki se zagotavlja po podtržnih cenah ter je ciljno usmerjeno in dodeljeno v skladu s posebnimi pravili, kot so ugotovljena potreba ali čakalni seznam“. Lastniški, upravljavski, finančni in regulativni modeli se med državami članicami razlikujejo, prav tako tudi populacija koristnikov in izrazje (na primer stanovanja z zmerno najemnino, skupna stanovanja, neprofitna stanovanja, stanovanjske spodbude). Tudi Sklep Komisije 2012/21/EU ⁽¹⁰⁾ se nanaša na socialna stanovanja, kar pomeni stanovanja za prikrajšane državljane ali skupine z manj socialnimi ugodnostmi, ki si zaradi omejitev plačilne sposobnosti niso sposobni najti stanovanja po tržnih pogojih.

4. OBVEZNOSTI IZ ČLENA 21

V tem oddelku so državam članicam na voljo informacije o načinu prenosa različnih določb člena 21 v nacionalno pravo in njihovega izvajanja.

4.1 Minimalne informacije, ki jih je treba vključiti v pogodbe – člen 21(2)

4.1.1 Pravni okvir

V členu 21(2), prvi pododstavek, so navedene minimalne zahtevane informacije, ki jih je treba vključiti v pogodbo med končnim odjemalcem in dobaviteljem.

V skladu z navedeno določbo imajo „[k]ončni odjemalci [...] pravico do pogodbe s svojim dobaviteljem, v kateri je navedeno naslednje:

- (a) ime, naslov in kontaktni podatki dobavitelja;
- (b) opravljene storitve in raven kakovosti vključenih storitev;

⁽⁵⁾ Ekvivalentni dohodek je merilo dohodka gospodinjstva, pri katerem so upoštevane razlike v velikosti in sestavi gospodinjstva. Eurostat, 2021: Glosar: ekvivalentni razpoložljivi dohodek. Na voljo na naslovu: Glossary: Equivalised disposable income – Statistics Explained (europa.eu) (obiskano 7.3.2023).

⁽⁶⁾ Direktiva 2013/11/EU Evropskega parlamenta in Sveta z dne 21. maja 2013 o alternativnem reševanju potrošniških sporov ter spremembi Uredbe (ES) št. 2006/2004 in Direktive 2009/22/ES (Direktiva o alternativnem reševanju potrošniških sporov) (UL L 165, 18.6.2013, str. 63, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>).

⁽⁷⁾ Your Europe, 2022: Pritožbe in reševanje sporov. Na voljo na naslovu: Pritožbe in reševanje sporov z dobavitelji energije – Your Europe (europa.eu) (obiskano 3.10.2023).

⁽⁸⁾ Evropski parlament, 2023: Evropski varuh človekovih pravic. Na voljo na naslovu: Evropski varuh človekovih pravic | Kratki vodnik po Evropski uniji | Evropski parlament (europa.eu) (obiskano 3.10.2023).

⁽⁹⁾ OECD, 2020: *Social housing: A key part of past and future housing policy* (Socialna stanovanja: ključni del pretekle in prihodnje stanovanjske politike). Na voljo na naslovu: social-housing-policy-brief-2020.pdf (oecd.org) (obiskano 3.10.2023). V tem poročilu o politiki je predstavljen pregled zelo heterogenega sektorja, pri čemer so povzete značilnosti socialnih stanovanj v OECD in EU (v oddelku 1), navedeni pa so tudi izbrani primeri socialnih stanovanj v več državah OECD (okvir 1.1) (obiskano 7.3.2023).

⁽¹⁰⁾ Sklep Komisije 2012/21/EU z dne 20. decembra 2011 o uporabi člena 106(2) Pogodbe o delovanju Evropske unije za državno pomoč v obliki nadomestila za javne storitve, dodeljenega nekaterim podjetjem, pooblaščenim za opravljanje storitev splošnega gospodarskega pomena (UL L 7, 11.1.2012, str. 3, ELI: [http://data.europa.eu/eli/dec/2012/21\(1\)/oj](http://data.europa.eu/eli/dec/2012/21(1)/oj)).

- (c) vrste vzdrževalnih storitev, ki so vključene v pogodbo brez dodatnih stroškov;
- (d) sredstva, preko katerih je mogoče pridobiti najnovejše informacije o vseh veljavnih tarifah, stroških vzdrževanja ter paketnih izdelkih ali storitvah;
- (e) trajanje pogodbe, pogoji za podaljšanje in odstop od pogodbe ter storitev, vključno z izdelki ali storitvami, ki so v paketu s temi storitvami, in ali je dovoljena brezplačna odpoved pogodbe;
- (f) dogovori o nadomestilu in povračilu, ki veljajo, če ni dosežena raven kakovosti storitev iz pogodbe, vključno z nenatančnim ali nepravočasnim izdajanjem računov;
- (g) način za sprožitev izvensodnih postopkov za reševanje sporov v skladu s členom 22;
- (h) informacije o pravicah odjemalcev, vključno z informacijami o obravnavanju pritožb in informacijami, navedenimi v tem odstavku, ki se jasno sporočajo na računu ali na spletnih straneh podjetij in vključujejo kontaktne podatke ali povezavo do spletne strani enotne kontaktne točke iz člena 22(3), točka (e);
- (i) kontaktni podatki, ki odjemalcu omogočajo, da identificira ustrezne točke VEM iz člena 22(3), točka (a).“

4.1.2 Priporočila/smernice

Za prenos člena 21(2), prvi pododstavek, v nacionalno pravo je potrebna jasna in izrecna zakonodaja, s katero se zagotovi varstvo pravic do navedenih informacij. Države članice bi lahko analizirale veljavno nacionalno pravo in predpise v zvezi s pogodbami o dobavi energije in varstvom potrošnikov, da bi ugotovile, kje so potrebne prilagoditve ali dodatki. Priporočljivo je, da države članice že v zgodnji fazi prenosa v nacionalno pravo vključijo deležnike, kot so dobavitelji energije, skupine zastopnikov pravic odjemalcev in regulativni organi. To bi bilo mogoče doseči z javnimi posvetovanji ali delovnimi skupinami. Navedeni deležniki lahko zagotovijo dragocen vpogled v praktične vidike, morebitne izzive in rešitve, zlasti v zvezi z zadevnimi nacionalnimi posebnostmi, ter se tako izognejo prihodnjim sporom ali zamudam pri projektih usklajevanja. Da bi se čim bolj zmanjšali dvomnost in morebitni spori, bi bilo treba zagotoviti tudi, da so v zakonodaji jasno opredeljeni izrazi, ki se uporabljajo pri prenosu določbe v nacionalno pravo.

Te opredelitve bi morale biti celovite ter zajemati različne scenarije in morebitne težave, s katerimi bi se lahko srečali končni odjemalci.

V zvezi z vsakim elementom s seznama v členu 21(2), prvi pododstavek, je treba upoštevati naslednje:

- (a) ime, naslov in kontaktne podatke dobavitelja

Čeprav je zahteva po navedbi imena in naslova dobavitelja nedvoumna, izraz „kontaktne podatke“ in informacije, ki jih zajema, niso natančno opredeljeni. Države članice imajo pri tem manevrski prostor, cilj določbe pa je, da lahko končni odjemalci jasno in nedvoumno ugotovijo, kdo je njihova pogodbeni stranka in kako stopiti v stik z njo.

Države članice bi lahko uvedle zahtevo v zvezi z minimalnimi informacijami, ki jih je treba zagotoviti, kot sta telefonska številka in elektronski naslov, da se prepreči morebitna nejasnost⁽¹¹⁾. Navedene informacije bi morale biti na voljo, da se čim bolj zmanjšajo ovire za končne odjemalce, pri čemer je treba upoštevati, da nekateri končni odjemalci morda niso digitalno pismeni ali nimajo dostopa do nekaterih oblik komunikacije.

- (b) opravljene storitve in raven kakovosti vključenih storitev

Raven kakovosti pri zagotavljanju storitev za sisteme ogrevanja in hlajenja ter sanitarno toplo vodo zajema različne vidike, kot so učinkovitost, zanesljivost in varnost sistemov ter kakovost storitev, ki se zagotavljajo pri njihovem vzdrževanju in popravilu. Države članice bi morale standardizirati parametre za določitev ravni kakovosti.

⁽¹¹⁾ Podobno zahtevi iz člena 5(1), točka (b), Direktive 2011/83/EU Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. oktobra 2011 o pravicah potrošnikov, spremembi Direktive Sveta 93/13/EGS in Direktive 1999/44/ES Evropskega parlamenta in Sveta ter razveljavitvi Direktive Sveta 85/577/EGS in Direktive 97/7/ES Evropskega parlamenta in Sveta (UL L 304, 22.11.2011, str. 64, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj>).

- (c) vrste vzdrževalnih storitev, ki so vključene v pogodbo brez dodatnih stroškov
- (d) sredstva, preko katerih je mogoče pridobiti najnovejše informacije o vseh veljavnih tarifah, stroških vzdrževanja ter paketnih izdelkih ali storitvah

Države članice bi morale navesti primere sredstev, ki se v njihovi državi običajno uporabljajo za pridobitev takih informacij, da bi dobaviteljem olajšale zagotavljanje skladnosti in zagotovile pravno varnost. Običajno bi bilo treba informacije zagotoviti preko interneta, če pa se velik del pogodb sklene zunaj spleta, bi bil primernejši pristop zagotavljanje informacij z drugimi sredstvi (na primer tako, da se omogoči zahtevanje informacij po telefonu).

- (e) trajanje pogodbe, pogoji za podaljšanje in odstop od pogodbe ter storitev, vključno z izdelki ali storitvami, ki so v paketu s temi storitvami, in ali je dovoljena brezplačna odpoved pogodbe
- (f) začetek pogodbe, začetek dobave, datum izdaje računa, najkrajše trajanje pogodbe (če je primerno), datum prenehanja in odpovedni rok
- (g) dogovore o nadomestilu in povračilu, ki veljajo, če ni dosežena raven kakovosti storitev iz pogodbe, vključno z nenatančnim ali nepravočasnim izdajanjem računov

Države članice bi lahko opredelile izraza „dogovori o nadomestilu in povračilu“ ter „raven kakovosti storitev“. Navedene opredelitve bi morale biti celovite ter zajemati različne scenarije in morebitne težave, s katerimi bi se lahko srečali končni odjemalci. Pri prenosu v nacionalno pravo bi se na primer lahko navedlo, da je odjemalec v primeru napake v obračunu, ki presega določen odstotek, upravičen do nadomestila. Države članice bi lahko določile tudi merila kakovosti storitev, kot je to običajno določeno v sporazumih o ravni storitve. To bi lahko na primer vključevalo posebne roke za reševanje pritožb odjemalcev ali določeno raven natančnosti, ki bi jo bilo treba doseči pri obračunavanju.

Države članice bi lahko pri določitvi navedenih meril določile tudi stopnje ali načine za izračun nadomestila za različne vrste storitev neustrezne kakovosti. Če je storitev na primer za določen čas prekinjena, bi lahko bil odjemalec upravičen do povračila deleža svoje mesečne pristojbine za storitev.

Države članice bi morale k sodelovanju povabiti deležnike, kot so dobavitelji energije, skupine zastopnikov pravic odjemalcev in regulativni organi, da bi pridobile vpogled v morebitne izzive, praktične vidike in inovativne rešitve.

- (h) način za sprožitev izvensodnih postopkov za reševanje sporov v skladu s členom 22
- (i) informacije o pravicah odjemalcev, vključno z informacijami o obravnavanju pritožb in informacijami iz člena 21(2), prvi pododstavek, ki se jasno sporočajo na računu ali na spletnih straneh podjetij in vključujejo kontaktne podatke ali povezavo do spletne strani enotne kontaktne točke iz člena 22(3), točka (e)

Države članice se morajo zavedati, da seznam iz člena 21(2), prvi pododstavek, ni izčrpen in da izraz „informacije o pravicah odjemalcev“ lahko zajema najrazličnejše informacije. Take informacije lahko na primer vključujejo pravice, ki so odjemalcem zagotovljene z Direktivo 2011/83/EU, ali pravice, ki izhajajo iz posebnosti pri prenosu v ustrezno nacionalno pravo držav članic.

- (j) kontaktne podatke, ki odjemalcu omogočajo, da identificira ustrezne točke VEM iz člena 22(3), točka (a)
- (k) Ti lahko vključujejo naslov, elektronski naslov, telefonsko številko in račune na družbenih medijih.

4.2 Dodatne zahteve glede pogodbenih informacij

Poleg zahtev v zvezi z vsebino pogodbe so v členu 21(2), drugi, tretji in četrti pododstavek, navedene še dodatne zahteve.

4.2.1 *Pogoji morajo biti „pošteni in vnaprej zagotovljeni“*

Bistveno je, da države članice jasno opredelijo, kaj v nacionalni zakonodaji države članice pomeni „pošteni in vnaprej zagotovljeni“ pogoji. To bi se lahko razlagalo kot zagotavljanje, da so pogoji razumni in sporočeni na lahko razumljiv način brez skritih klavzul ali pogojev ter da so končnim odjemalcem zagotovljeni, preden se zavežejo s pogodbo ali izjavo, s katero izrazijo voljo za sklenitev pogodbe. Države članice bi morale analizirati obstoječe nacionalno pravo in predpise, ki se nanašajo na preglednost pogodb in pravice odjemalcev v energetske sektorju, saj bo morda treba oblikovati posebne predpise za posrednike. Z navedenimi pravili bi bilo treba zagotoviti, da morajo tudi posredniki razkriti informacije na lahko dostopen način in v roku, ki državljanom omogoča njihovo obdelavo. Poleg tega je bistveno, da se odjemalci seznanijo s svojimi pravicami v zvezi z energijo in s tem, kaj bi morali med pogodbenim postopkom pričakovati od dobaviteljev energije in posrednikov. To bi bilo mogoče doseči z javnimi kampanjami ali informacijami, ki bi se razširjale preko skupin zastopnikov pravic odjemalcev ali v neformalnih prostorih, kot so kavarne za energetske svetovanje. Poleg tega bi bilo treba izvajati redne preglede nacionalne zakonodaje, da bi se ocenila njena učinkovitost. Na podlagi povratnih informacij odjemalcev in dobaviteljev ter tehnoloških sprememb in tržnih pogojev bi bilo treba te zakone in predpise po potrebi prilagoditi.

4.2.2 *Povzetek ključnih pogodbenih pogojev*

Dobavitelji so dolžni ne le zagotoviti informacije na jasn in razumljiv način, temveč tudi zagotoviti povzetek ključnih pogodbenih pogojev v jedrnatem in preprostem jeziku.

Poleg tega bi lahko države članice pripravile praktične smernice za dobavitelje. Za lažjo primerljivost z drugimi tržnimi konkurenti bi se lahko povzetek pogodbe štel za predhodni pogoj za sklenitev pogodbe in bi se zato lahko predložil na začetku sklepanja pogodbe.

4.2.3 *Predložitev izvoda pogodbe, informacij o cenah in tarifah ter splošnih pogojev*

Države članice bi morale v nacionalnih določbah določiti, kdo je odgovoren za zagotavljanje informacij končnim porabnikom.

Da bi države članice izpolnile te obveznosti, bi lahko oblikovale predpise ali smernice o tem, kako bi bilo treba odjemalcem zagotoviti informacije. Države članice lahko na primer zahtevajo, da lastniki nepremičnin ali združenja lastnikov stanovanj zagotovijo informacije v imenu dobaviteljev energije, ali lahko od dobaviteljev zahtevajo, da informacije zagotovijo neposredno odjemalcem z drugimi sredstvi, kot so na primer spletni portali ali mobilne aplikacije.

4.3 **Zahteva po obveščanju končnih odjemalcev o namenu spremembe pogodbenih pogojev – člen 21(3)**

Države članice bi morale pri prenosu v nacionalno pravo zagotoviti jasne opredelitve časovnih izrazov, ki bi bile prilagojene nacionalnim praksam, da bi se zagotovila dosledna in pravilna uporaba prava v vseh scenarijih.

Roke za objavo – dva tedna na splošno, za gospodinjske odjemalce pa en mesec, preden prilagoditev začne učinkovati –, ki so v členu 21(3) navedeni kot najkrajši dovoljeni roki, bi bilo treba analizirati ob upoštevanju obstoječe zakonodaje in nacionalne sodne prakse, da se zagotovi skladnost z nacionalnimi načeli preglednosti.

Časovne izraze, kot so „razumno obvestilo“, „razumen čas“ in „brez nepotrebnega odlašanja“, bi bilo mogoče podrobneje opredeliti na podlagi pristopa na podlagi dokazov, na primer „razumno obvestilo vsaj tri mesece vnaprej“ ali podobne jasne opredelitve. Države članice bi lahko opredelile tudi minimalni standard za izraze, kot je „na pregleden in razumljiv način“, kar bi lahko storile z navedbo primerov. Posvetovati bi se bilo treba z dobavitelji energije, potrošniškimi organizacijami, strokovnjaki za energetske revščine, socialnimi akterji in regulatorji.

Da bi bila zakonodaja učinkovita, bi morali biti tako dobavitelji kot potrošniki seznanjeni s svojimi pravicami in obveznostmi, ki izhajajo iz nje. To je mogoče doseči z opolnomočenjem zaupanja vrednih posrednikov, kot so socialni akterji in energetske svetovalci, ter z vzpostavitvijo centrov za energetske podporo (kot so točke VEM, kavarne za energetske svetovanje ali varuh človekovih pravic). Države članice bi zato morale razmisliti o izvedbi kampanj obveščanja javnosti, da bi udeležene strani seznanile z njihovimi pravicami (in dolžnostmi). To bi lahko vključevalo izdajo celovitih smernic o tem, kako dajati in prejemati obvestila, ter pojasnitev razlogov za uvedbo novih pravil in njihovih koristi za odjemalce.

4.4 Načini plačevanja – člen 21(4)

Z zakonodajo o prenosu bi bilo treba od dobaviteljev izrecno zahtevati, da ponudijo izbiro načinov plačevanja, hkrati pa prepovedati vsako obliko neupravičene diskriminacije med odjemalci. Z njo bi bilo treba tudi zahtevati, da so vse razlike v stroških, povezanih z načini plačevanja ali predplačilnimi sistemi, objektivne, nediskriminatorne in sorazmerne. V zakonodaji o prenosu bi bilo treba skrbno upoštevati načelo sorazmernosti, da bi bilo jasno, da stroški ne smejo presegati neposrednih stroškov, ki jih ima prejemnik plačila pri uporabi določenega načina plačevanja ali predplačilnega sistema.

Da bi države članice to omogočile, bi lahko razmislile o opredelitvi pojmov „objektivno“, „nediskriminatorno“ in „sorazmerno“, povezanih z načini plačevanja, pri čemer bi se upoštevala nacionalni in obstoječi pravni okvir.

Poleg tega je treba zagotoviti, da je izvajanje člena 21(4) v skladu s členom 62 Direktive (EU) 2015/2366 Evropskega parlamenta in Sveta⁽¹²⁾. V ta namen morajo države članice analizirati obstoječo nacionalno zakonodajo o plačilnih storitvah, da bi zagotovile skladnost med tako zakonodajo in novo določbo. Države članice bi lahko izvajale tudi kampanje obveščanja javnosti, v katerih bi dobavitelje in odjemalce seznanjale z njihovimi pravicami in obveznostmi iz nove zakonodaje. To bi lahko vključevalo zagotovitev podrobnih smernic.

4.5 Predplačilni sistemi – člen 21(5)

Pri prenosu člena 21(5) v nacionalno pravo se državam članicam priporoča, naj jasno vključijo načelo prepovedi diskriminacije odjemalcev, ki uporabljajo predplačilne sisteme. Za ranljive državljane je bolj verjetno, da bodo ohranili obstoječe stanje (tj. privzete tarife, manj ugodne tarife), zato bi jih bilo treba, preden vstopijo v predplačilne sisteme, še bolj zaščititi in jim zagotoviti smernice. V nacionalni zakonodaji bi bilo zato treba izrecno navesti, da dobavitelji ne smejo diskriminirati gospodinjstev odjemalcev, ki uporabljajo predplačilne sisteme, v primerjavi z drugimi odjemalci. V ta namen bi se lahko v smernicah navedli primeri „diskriminacije“ v okviru predplačilnih sistemov. Država članica bi lahko upoštevala dejavnike, kot so dodatni stroški, omejen dostop do storitev, manj ugodni pogodbeni pogoji ali katera koli druga oblika nepoštenih obravnav. S pojasnitvijo pojma „slabši položaj“ bi se zagotovilo, da zakonodaja natančno odraža cilj določbe in je pomembna v nacionalnem okviru.

Priporoča se, da države članice preučijo obstoječe nacionalno pravo in predpise o predplačilnih sistemih v drugih sektorjih, kot je sektor telekomunikacij ali gospodarskih javnih služb, da bi našle koristne vzporednice.

4.6 Pošteni in pregledni pogoji – člen 21(6)

V skladu s členom 21(6) se „[k]ončnim odjemalcem in, kadar je ustrezno, končnim porabnikom [...] ponudijo pošteni in pregledni splošni pogoji, ki so določeni v jasnem in nedvoumnem jeziku ter ne vsebujejo nepogodbenih ovir za uresničevanje pravic odjemalcev, kot je preobsežna pogodbeni dokumentacija. Končni porabniki na zahtevo dobijo dostop do teh splošnih pogojev. Končni odjemalci in končni porabniki so zavarovani pred nepoštenimi ali zavajajočimi načini prodaje. Invalidnim končnim odjemalcem je treba vse ustrezne informacije o njihovi pogodbi z dobaviteljem zagotoviti v dostopni obliki“.

Da bi države članice zagotovile čim jasnejše smernice, bi lahko opredelile ali navedle primere izrazov, uporabljenih v členu 21(6) (na primer, kaj so „nepošteni“ ali „zavajajoči“ načini prodaje v nacionalnem okviru). Sprejele bi lahko pristop na podlagi dokazov in uporabile primere iz resničnega življenja državljanov, pri čemer bi se oprle na njihove izkušnje in mnenja o tem, kaj so nepoštena praksa. Priporočljivo je, da se izrazi, kot sta „v jasnem in nedvoumnem jeziku“ ali „ne vsebujejo nepogodbenih ovir za uresničevanje pravic odjemalcev“, pojasnijo tudi dobaviteljem, in sicer z vzorčnimi pogodbenimi klavzulami, in da se zanje določi skupni minimalni standard. To bi bilo treba storiti s posvetovanjem z deležniki (kot so dobavitelji energije, potrošniške organizacije in regulatorji), da se ne bi preseglo tistega, kar je dejansko možno.

⁽¹²⁾ Direktiva (EU) 2015/2366 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. novembra 2015 o plačilnih storitvah na notranjem trgu, spremembah direktiv 2002/65/ES, 2009/110/ES ter 2013/36/EU in Uredbe (EU) št. 1093/2010 ter razveljavitvi Direktive 2007/64/ES (UL L 337, 23.12.2015, str. 35, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2366/oj>).

Da bi invalidnim odjemalcem zagotovili dostop do informacij, bi bilo treba z zakonodajo o prenosu na primer zahtevati, da se vse ustrezne informacije v zvezi s pogodbo zagotovijo v dostopni obliki. Države članice bi morale opredeliti, kaj pomeni „dostopna oblika“, pri čemer bi morale upoštevati različne vrste invalidnosti.

Mehanizmi spremljanja in izvrševanja so ključni za učinkovito izvajanje člena 21(6). Zakonodajalec bi moral vzpostaviti sisteme za preverjanje, ali dobavitelji izpolnjujejo te zahteve. To bi lahko vključevalo pregled predlog pogodb in načinov prodaje ter vzpostavitev pritožbenega mehanizma za odjemalce, ki menijo, da niso bili obravnavani pošteno.

4.7 **Kakovostne storitve in ustrezno obravnavanje pritožb s strani dobaviteljev – člen 21(7)**

Države članice bi morale oblikovati jasna pravila in predpise za zagotovitev, da dobavitelji opravljajo kakovostne storitve in ustrezno obravnavajo pritožbe. V zvezi s tem bi morale določiti merilo in določiti, kaj v njihovem nacionalnem okviru in zlasti v njihovem energetskega sektorja pomeni „kakovostna storitev“. To bi lahko vključevalo parametre, kot so pravočasnost storitve, kakovost storitve, odzivnost, prepoznavanje posebnih potreb po energiji itd.

V zvezi z obravnavo pritožb bi bilo treba v nacionalni zakonodaji od dobaviteljev energije zahtevati, da imajo vzpostavljen jasn in dostopen pritožbeni postopek. Ta postopek bi moral biti za odjemalce enostaven za uporabo, v nacionalni zakonodaji pa bi moralo biti navedeno, da je treba vse pritožbe obravnavati pravično in hitro. Države članice bi lahko izdale smernice, v katerih bi navedle primere, kaj v nacionalnem okviru pomeni „enostavno“, „pošteno“ in „hitro“, da bi preprečile nesporazume med dobavitelji in odjemalci. Lahko bi razmislile tudi o uporabi standardiziranih pregledov zavajajočih strategij, da bi na primer preverile, ali operaterji namerno otežujejo postopek za odjemalce.

Poleg tega bi lahko države članice uvedle ukrepe, s katerimi bi se od dobaviteljev zahtevalo, da redno poročajo o kakovosti svojih storitev in obravnavanju pritožb. Za zagotovitev skladnosti bi navedena poročila lahko preveril ustrezni regulativni organ.

4.8 **Izvajanje in spremljanje ukrepov za varstvo potrošnikov – člen 21(8)**

Priporoča se, da države članice imenujejo organ ali organe, odgovorne za izvajanje ukrepov za varstvo potrošnikov iz Direktive (EU) 2023/1791. Izbrani organ ali organi ne bi smeli imeti konkurenčnih tržnih interesov, da se zagotovi nepristransko izvajanje ukrepov. Izbrani organi so lahko vladni ali regulativni organi. Države članice bi lahko na primer spremljanje in izvajanje obveznosti glede varstva potrošnikov iz Direktive (EU) 2023/1791 zaupale nacionalnim združenjem za varstvo potrošnikov.

4.9 **Načrtovani odklop – člen 21(9)**

Države članice bi morale opredeliti, kaj pomenijo „ustrezne informacije“, in pojasniti, da je treba informacije o alternativnih ukrepih zagotoviti dovolj zgodaj. Opredeliti bi morale tudi, kaj pomeni „pravočasno“, na primer tako, da določijo minimalno obdobje, ki bi moralo biti vsaj en mesec v skladu s členom 21(9) Direktive (EU) 2023/1791.

Prenos v nacionalno pravo bi lahko vključeval neizčrpen seznam „alternativnih ukrepov“. Taki ukrepi bi lahko med drugim vključevali energetske preglede, energetske svetovanje, alternativne načrte plačil, nasvete za upravljanje dolgov ali moratorije na odklop. Pojasniti bi bilo treba tudi, da se lahko ta seznam občasno ustrezno posodobi.

V nacionalni zakonodaji bi se lahko pojasnilo, da morajo končni odjemalci končne porabnike brez odlašanja obvestiti o načrtovanem odklopu.

Pri prenosu člena 21(9) v nacionalno pravo bi lahko države članice določile način zagotavljanja teh informacij, da bi odjemalcem zagotovile jasne, dostopne in razumljive informacije. To bi lahko vključevalo uporabo jasnega jezika, razpoložljivost informacij v različnih oblikah (na primer digitalni, tiskani) ali obveznost zagotavljanja kontaktnih podatkov za poizvedbe ali pomoč.

5. OBVEZNOSTI IZ ČLENA 22

V tem oddelku so državam članicam na voljo informacije o načinu prenosa različnih določb člena 22 v nacionalno pravo in njihovega izvajanja.

5.1 Preglednost in razširjanje informacij o razpoložljivih ukrepih za izboljšanje energetske učinkovitosti, posameznih ukrepov ter finančnih in pravnih okvirih – člen 22(1)

5.1.1 Področje uporabe zahteve

V skladu s členom 22(1) Direktive (EU) 2023/1791 morajo države članice zagotoviti, da so informacije o razpoložljivih ukrepih za izboljšanje energetske učinkovitosti, posameznih ukrepov ter finančnih in pravnih okvirih pregledne, dostopne in da se na splošno razširjajo. Člen 22(1) vsebuje nepopoln seznam možnih naslovnikov (tj. „tržnih akterjev“).

5.1.2 Izbira ukrepov politike za izpolnitev zahteve

Države članice bi lahko zbrale vse obstoječe informacije o razpoložljivih ukrepih za izboljšanje energetske učinkovitosti, posameznih ukrepov ter finančnih in pravnih okvirih na nacionalni, regionalni in lokalni ravni, pa tudi s preučitvijo dobrih praks v drugih državah članicah. To bi omogočilo centralizacijo informacij, da bi vsem akterjem zagotovili enostaven dostop do njih.

5.1.2.1 Kako zagotoviti pregledne, dostopne in na splošno razširjene informacije za različne vrste tržnih akterjev?

Za zagotovitev preglednih, dostopnih in splošno razširjenih informacij za različne vrste tržnih akterjev bi lahko države članice zahtevale, da različni akterji (javni organi, dobavitelji energije, gradbena podjetja itd.) zagotavljajo redne stike preko več digitalnih in analognih kanalov (glej preglednico 1).

Preglednica 1

Možne strategije za vzpostavitev stikov po kategorijah tržnih akterjev

Komunikacijski kanal	Tržni akterji
točke VEM (glej namenski oddelek) in podobni mehanizmi, enotna kontaktna točka	— vsi akterji, zlasti ranljive skupine
nacionalna/regionalna oblika komunikacijskega kanala, ki povezuje akterje med seboj in javne organe ter jim zagotavlja redno izmenjavo informacij	— zastopanja interesov (potrošniške organizacije in predstavniki civilne družbe) — aktivni odjemalci (skupnosti na področju energije iz obnovljivih virov in energetske skupnosti državljanov)
izboljšani notranji komunikacijski kanali nacionalnih/regionalnih uprav	— javni organi (lokalni in regionalni organi, agencije za energijo in ponudniki socialnih storitev)
panožne organizacije, dogodki in publikacije	— zasebni gospodarski subjekti (gradbeniki, arhitekti, inženirji, okoljski in energetski pregledovalci ter inštalaterji elementov stavb, kot so opredeljeni v členu 2, točka 9, Direktive 2010/31/EU Evropskega parlamenta in Sveta ⁽¹⁾)

⁽¹⁾ Direktiva 2010/31/EU Evropskega parlamenta in Sveta z dne 19. maja 2010 o energetske učinkovitosti stavb (prenovitev) (UL L 153, 18.6.2010, str. 13, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2010/31/oj>).

Tržni akterji iz člena 22(1) so raznoliki in bi lahko bili v številnih primerih „mali“ akterji. Zato bi lahko vzpostavljanje stikov s temi specifičnimi skupinami predstavljalo izziv. V naslednjem oddelku so navedeni dodatni primeri in strategije za učinkovito sodelovanje in komunikacijo s temi odjemalci.

5.1.2.2 Kako povečati učinek razširjanja informacij o energetske učinkovitosti?

Pomembna skupina za povečanje energetske učinkovitosti so akterji s pooblastilom za odločanje o takih ukrepih. Potrebna sta okvir, s katerim bi se zagotovili spodbude in omogočitveni ukrepi, ter učinkovita komunikacija. Tak okvir bi lahko imel obliko praktičnih smernic, ki bi jih države članice izdale za akterje s pooblastili za odločanje. Države članice bi lahko uvedle tudi zakonodajo, v kateri bi bili opredeljeni specifični cilji za razširjanje informacij o energetske učinkovitosti. Lahko na primer zahtevajo, da je zagotavljanje informacij o energetske učinkovitosti pogoj za upravičenost do javnega financiranja.

Na splošno bi lahko razširjanje informacij temeljilo na naslednjih načelih ⁽¹³⁾:

- (a) pregledni kratkoročni in dolgoročni cilji;
- (b) opredeljen pristojni organ z zadostnimi sredstvi za podporo podjetjem ter nosilec sporočila, ki mu ciljne skupine zaupajo;
- (c) ciljna skupina, ki je ozko opredeljena (na primer višje vodstvo) in vključuje vse ustrezne deležnike, le da je za vsakega od teh pripravljena prilagojena kampanja, ki je osredotočena na njihove specifične okoliščine;
- (d) jasna sporočila, ki jih je mogoče neposredno udejanjiti, in komunikacija, podprta s teorijo sprememb;
- (e) informacijske politike se lahko uporabljajo skupaj z drugimi ukrepi, da bi izkoristili sinergijske učinke ⁽¹⁴⁾. Primer za to bi lahko bile cenovne politike, saj podjetja kot ključni razlog za njihovo izvajanje navajajo prihranke pri stroških zaradi ukrepov za energetske učinkovitost ⁽¹⁵⁾. Zato bi lahko bila politika, na podlagi katere se povečuje ozaveščenost o prihrankih pri stroških zaradi ukrepov za energetske učinkovitost, skupaj z nadaljnjimi ukrepi za odpravo drugih ovir, še posebno učinkovita informacijska politika.

Komunikacija bi lahko bila uspešnejša, če bi izpostavili socialne, okoljske in ekonomske koristi ter koristi večje energetske učinkovitosti, ki niso povezane z energijo, kot sta večje udobje in dobro počutje, ter večjo energijsko učinkovitost prikazali kot uspeh. To je pomembno, saj so ukrepi za povečanje energetske učinkovitosti pogosto manj privlačni, zlasti v primerjavi z vidnejšimi ukrepi, kot je namestitev sistema za proizvodnjo energije iz obnovljivih virov (na primer strešnih fotovoltaičnih panelov) ⁽¹⁶⁾. Poleg tega bi se lahko s takim okvirom nadomestila nagnjenje ljudi k temu, da ne upoštevajo dolgoročnih koristi, kar pogosto ovira ukrepe za energetske učinkovitost ⁽¹⁷⁾.

5.2 Ukrepi za spodbujanje in omogočanje učinkovite rabe energije pri končnih odjemalcih in končnih porabnikih – člen 22(2) in (3)

5.2.1 Področje uporabe zahteve

Člen 22(2) in (3) je revidirani člen 12 Direktive 2012/27/EU. Osnovna vsebina določbe (tj. sprejetje ustreznih ukrepov za spodbujanje in omogočanje učinkovite rabe energije) se v primerjavi z Direktivo 2012/27/EU ni bistveno spremenila. Vendar je področje uporabe določb razširjeno tako, da vključuje tudi končne porabnike, v Direktivi (EU) 2023/1791 pa je predlaganih več dodatnih primerov ukrepov, ki jih je treba izvesti.

⁽¹³⁾ Chritiano, A., in Neimand, A., 2017: *Stop Raising Awareness Already* (Nehajte že z ozaveščanjem). Na voljo na naslovu: Stop Raising Awareness Already (ssir.org) (obiskano 3.10.2023).

⁽¹⁴⁾ Renders, N., in Meynaerts, E., 2019: *Implementation status and effectiveness of Article 17 of the Energy Efficiency Directive* (Stanje izvajanja in učinkovitost člena 17 direktive o energetske učinkovitosti). Na voljo na naslovu: Implementation status and effectiveness of Article 17 of the Energy Efficiency Directive (ecee.org) (obiskano 3.10.2023); Labandeira et al., 2020: *The impacts of energy efficiency policies: Meta-analysis* (Učinki politik energetske učinkovitosti: metaanaliza). Na voljo na naslovu: The impacts of energy efficiency policies: Meta-analysis – ScienceDirect (obiskano 3.10.2023). Alt, M., Bruns, H., Della Valle, N. in Murauskaite-Bull, I., *Synergies of interventions to promote pro-environmental behaviors – A meta-analysis of experimental studies* (Sinergije ukrepov za spodbujanje okolju prijaznega vedenja – metaanaliza eksperimentalnih študij), GLOBAL ENVIRONMENTAL CHANGE – HUMAN AND POLICY DIMENSIONS, ISSN 0959-3780, 84, 2024, str. 102776, JRC130163, <https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC130163>.

⁽¹⁵⁾ Preziosi, M., Federici, A., in Merli, R., 2022: *Evaluating the Impact of Public Information and Training Campaigns to Improve Energy Efficiency: Findings from the Italian Industry* (Vrednotenje učinka kampanj javnega obveščanja in usposabljanja za izboljšanje energetske učinkovitosti: ugotovitve na podlagi italijanske industrije). Na voljo na naslovu: Energies | brezplačno celotno besedilo | Evaluating the Impact of Public Information and Training Campaigns to Improve Energy Efficiency: Findings from the Italian Industry (mdpi.com) (obiskano 3.10.2023).

⁽¹⁶⁾ Evans, S., 2014: *If energy efficiency is so great, why aren't we doing more of it?* (Če je energetska učinkovitost tako odlična, zakaj ne storimo več, da bi jo dosegli?) Na voljo na naslovu: If energy efficiency is so great, why aren't we doing more of it? – Carbon Brief (obiskano 3.10.2023).

⁽¹⁷⁾ Saars, L., Meyer, J., in Madsen, M., 2023: *Kurzstudie Energieeffizienzmaßnahmen in der Industrie – Marktnahe und wirtschaftliche Energieeinsparpotentiale in der Industrie*. Na voljo na naslovu: HSNR-Kurzstudie-EnEffPotentiale-Industrie-2023-03-31.pdf (deneff.org) (obiskano 3.10.2023).

5.2.2 Izbira ukrepov politike za izpolnitev zahteve

Obstajata dve vrsti ukrepov, s katerimi bi se pri končnih odjemalcih in končnih porabnikih lahko spodbujala in omogočila učinkovita raba energije:

- (a) instrumenti in politike za spodbujanje spremembe vedenja;
- (b) vzpostavitev podpornega okvira za tržne akterje, kot so tisti iz člena 22(1).

Kadar ukrepi za spodbujanje in omogočanje učinkovite rabe energije vključujejo državno pomoč, je treba o njih, preden se začnejo izvajati, obvestiti Komisijo v skladu s členom 108(3) PDEU, razen če pomenijo pomoč *de minimis* ⁽¹⁸⁾ ali so zajeti v skupinski izjemi ⁽¹⁹⁾.

Preglednica 2

Instrumenti in politike za spodbujanje spremembe vedenja

Vrsta instrumenta/politike	Opis
davčne spodbude	Davčne spodbude vključujejo uporabo davčnih ugodnosti (kot so znižanja davkov, odbitki, dobropisi itd.) za spodbujanje in podpiranje energetske učinkovitosti vedenja.
dostop do financiranja, dobropisov, nepovratnih sredstev in subvencij	Sheme finančne podpore omogočajo hitrejše izboljšanje energetske učinkovitosti, saj odpravljajo pomanjkanje finančnih sredstev. Države članice bi lahko omogočile dostop do obstoječih shem Unije in držav članic tako, da bi deležnike obveščale o razpoložljivosti shem podpore, jih podpirale pri določanju ustreznih shem ter jim svetovale, kako dostopati do posameznega instrumenta in se zanj prijaviti.
javno podprte ocene porabe energije in ciljno usmerjene svetovalne storitve ter podpora za gospodinske odjemalce, zlasti ljudi, ki jih je prizadela energetska revščina, ranljive odjemalce in, kadar je ustrezno, tiste, ki živijo v socialnih stanovanjih	Ocene porabe energije za gospodinjstva lahko končnim odjemalcem pomagajo izboljšati porabo energije, povečati ozaveščenost in predlagati spremembe za spodbujanje prihrankov energije ⁽¹⁾ . Vendar pa je glede na njihov visok strošek ⁽²⁾ morda treba zagotoviti javno podporo (na primer v obliki nepovratnih sredstev ali subvencije), zlasti ranljivim odjemalcem, ljudem, ki jih je prizadela energetska revščina, in, kadar je ustrezno, ljudem, ki živijo v socialnih stanovanjih.
ciljno usmerjene svetovalne storitve za MSP in mikropodjetja	Ocene porabe energije in svetovalne storitve se lahko zagotovijo tudi malim negospodinjskim odjemalcem, kot so MSP in mikropodjetja.
obveščanje v dostopni obliki za invalide	Države članice bi morale informacije o ukrepih za energetske učinkovitosti dati na voljo vsem, vključno z invalidi. Obstajajo orodja, kot je zbirka orodij visokega komisarja Združenih narodov za begunce (UNHCR) ⁽³⁾ in smernice iz projekta „Bridging the gap“ ⁽⁴⁾ , ki ga financira Unija, ki bi jih države članice lahko uporabile pri pripravi sporočil o energetske učinkovitosti, da bi bila vključujoča in dostopna invalidom.

⁽¹⁸⁾ V skladu z Uredbo Komisije (EU) 2023/2831 z dne 13. decembra 2023 o uporabi členov 107 in 108 Pogodbe o delovanju Evropske unije pri pomoči *de minimis* (UL L, 2023/2831, 15.12.2023, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2023/2831/oj>).

⁽¹⁹⁾ Zlasti Uredba Komisije (EU) št. 651/2014 z dne 17. junija 2014 o razglasitvi nekaterih vrst pomoči za združljive z notranjim trgom pri uporabi členov 107 in 108 Pogodbe (UL L 187, 26.6.2014, str. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2014/651/oj>) (t. i. uredba o splošnih skupinskih izjemah).

Vrsta instrumenta/politike	Opis
vzorčni projekti	Izmenjava dobrih praks in primerov uspešnih projektov energetske učinkovitosti je ključna za spodbujanje končnih odjemalcev in končnih porabnikov k izboljšanju energetske učinkovitosti. Glede na vrsto predstavljenega primera se lahko ta ukrep uporabi za vse ustrezne skupine. Obetaven pristop je, da se ključno sporočilo takih primerov osredotoči na prihranke stroškov, ki jih prinese izboljšanje energetske učinkovitosti.
dejavnosti na delovnem mestu	Delodajalci lahko na delovnih mestih organizirajo dejavnosti, namenjene obveščanju končnih odjemalcev in končnih porabnikov. Tako se lažje doseže različne posameznike. Podobno se lahko vzorčni projekti, odvisno od vsebine teh dejavnosti, uporabijo za vse ustrezne skupine. Predstaviti bi jih bilo mogoče tudi v delovnem okolju. Poleg tega bi lahko ustrezne dejavnosti vključevale usposabljanje o tem, kako varčevati z energijo na delovnem mestu, kar bi bilo zlasti pomembno v energetske intenzivnih sektorjih.
dejavnosti usposabljanja	Usposabljanje strokovnjakov in drugih tržnih akterjev (kot so gospodinjstva, MSP, mikropodjetja, upravniki stavb, vzdrževalci, lokalni javni uslužbenci) v zvezi s tem, kako izvajati ocene porabe energije in pravilno izvajati ukrepe za energetske učinkovitost, je ključnega pomena za povečanje energetske učinkovitosti. S takimi dejavnostmi usposabljanja bi se lahko odpravila ključna ozka grla pri ukrepih za energetske učinkovitost, kot je pomanjkanje kvalificiranih svetovalcev in fizičnih delavcev.
digitalna orodja	Digitalizacija ima velik potencial za izboljšanje izvajanja in spremljanja energetske učinkovitosti z orodji, kot so aplikacije za pametne telefone in spletno gradivo ⁽¹⁾ . Digitalna orodja so lahko zlasti dragocena pri spodbujanju sodelovanja, ki je bolj prilagojeno potrebam skupnosti, zagotavljanju stroškovno najučinkovitejših prihrankov energije ter pomoči pri določanju in obravnavanju ranljivih gospodinjstev. To zlasti velja za pametne števec, ki lahko pomagajo pri prepoznavanju tudi tako imenovanih „skritih energetske revnih“. Ta orodja lahko vključujejo virtualne preglede, pametne števec za spremljanje porabe energije, komunikacijska orodja za zagotavljanje najnovejših informacij o energetske učinkovitosti itd. Zbirka možnih ukrepov je na voljo v okviru projekta NUDGE ⁽²⁾ .
strategije sodelovanja	Strategije sodelovanja so lahko še posebno učinkovite pri spodbujanju spremembe vedenja, saj vključujejo različne deležnike; z njimi se lahko spodbujajo zaveze, gradi zaupanje in izmenjujejo dobre prakse ⁽³⁾ . Države članice bi lahko razmislile o tem, da je uspešnost strategij sodelovanja večja, če ⁽⁴⁾ : — so del širšega okvira, v katerem so določeni jasni cilji za povečanje energetske učinkovitosti na nacionalni, regionalni ali lokalni ravni ter dodatni ukrepi za povratne informacije in/ali naložbene strategije, — že od prej obstaja razmerje med udeleženci (na primer znotraj skupnosti), — obstaja zgled, ki je naredil velik vtis na izbrano skupino.

(1) S3C, 2015: *Energy audits for households* (Energetski pregledi za gospodinjstva). Na voljo na naslovu: S3C (2015) Guideline: Energy audit for households (obiskano 3.10.2023).

(2) Ocenjuje se, da bo v EU znašal od 180 do 500 EUR, odvisno od vrste in velikosti prostorov (Vir: S3C (2015)). *Energy audits for households* (Energetski pregledi za gospodinjstva). Na voljo na naslovu: S3C (2015) Guideline: Energy audit for households (obiskano 3.10.2023).

(3) UNHCR. *Accessible Communication for Persons with Disabilities* (Dostopna komunikacija za invalide). Na voljo na naslovu: AAP Operational Guidance | UNHCR https://www.unhcr.org/sites/default/files/2022-12/UNHCR_AAPTool_CT_Accessible_Communication_for_PwD.pdf (obiskano 3.10.2023).

(4) Bridging the Gap, 2018: *Inclusive and accessible communication guidelines* (Smernice za vključujočo in dostopno komunikacijo). Na voljo na naslovu: BtG_Inclusive-and-accessible-Communication-Guidelines.pdf (bridgingthegap-project.eu) (obiskano 3.10.2023).

(5) IEA, 2021: *Better energy efficiency policy with digital tools* (Boljša politika energetske učinkovitosti z digitalnimi orodji). Na voljo na spletnem naslovu: Better energy efficiency policy with digital tools – Analysis – IEA (obiskano 3.10.2023).

Vrsta instrumenta/politike	Opis
(⁶) Nudge, 2023: Domača stran. Na voljo na naslovu: Nudge • Nudging consumers towards energy efficiency through behavioural science (nudgeproject.eu) (obiskano 3.10.2023).	
(⁷) Interreg, 2018: <i>Behaviour change for energy efficiency</i> (Sprememba vedenja za energetske učinkovitost). Na voljo na naslovu: https://euagenda.eu/upload/publications/untitled-192854-ea.pdf (obiskano 3.10.2023).	
(⁸) EEA, 2013: <i>Achieving energy efficiency through behaviour change: what does it take?</i> (Kako doseči energetske učinkovitost s spremembo vedenja?) Na voljo na naslovu: <i>Achieving energy efficiency through behaviour change: what does it take?</i> – Evropska agencija za okolje (europa.eu) (obiskano 3.10.2023).	

5.2.3 Merjenje, spremljanje, nadzor, kakovost in preverjanje

S členom 22(2) se od držav članic zahteva, da v svoje nacionalne strategije vključijo ukrepe, ki jih sprejmejo za spodbujanje in omogočanje učinkovite rabe energije pri končnih odjemalcih in končnih porabnikih. Te nacionalne strategije vključujejo celovit nacionalni energetski in podnebni načrt v skladu z Uredbo (EU) 2018/1999 Evropskega parlamenta in Sveta (²⁰) ali dolgoročno strategijo prenove, vzpostavljeno v skladu z Direktivo 2010/31/EU. Države članice bi lahko te ukrepe vključile tudi v strategije, ki so jih sprejele posebej za izboljšanje energetske učinkovitosti.

5.3 Točka VEM za zagotavljanje tehničnega, upravnega in finančnega svetovanja za energetske učinkovitost – člen 22(4), (5) in (6)

5.3.1 Področje uporabe zahteve

Države članice morajo v sodelovanju z ustreznimi organi in po potrebi zasebnimi deležniki vzpostaviti točko VEM ali podobne mehanizme.

5.3.2 Izbira ukrepa politike za izpolnitev zahteve

Glede na dolgoročno naravo točke VEM se priporoča, da njena vzpostavitev temelji na dolgoročnih regulativnih okvirih (kot sta nacionalni energetski in podnebni načrt ter dolgoročna strategija prenove) s stabilno politično zavezo za doseganje podnebnih in energetskih ambicij, vključno s podporo za izboljšanje energetske učinkovitosti (²¹).

Države članice bi lahko za vzpostavitev, upravljanje in financiranje točke VEM pooblastile poseben javni ali zasebni organ. Možne so različne konfiguracije točk VEM (²²). Države članice lahko izberejo konfiguracijo, ki najbolje ustreza lokalnim razmeram, če je njena storitev primerna za koristnike (²³):

- 100-odstotno **javna** – lokalni, regionalni ali nacionalni organ je lastnik točke VEM in je odgovoren za njeno vzpostavitev, upravljanje in financiranje;
- 100-odstotno **zasebna** – točka VEM je v lasti zasebnika in jo podpira industrija (proizvajalec, inštalater, ki namerava razširiti svoje dejavnosti), podjetje za energetske storitve (obstoječe podjetje za energetske storitve, ki že zagotavlja financiranje ukrepov za energetske učinkovitost in se odloči za razširitev svojih dejavnosti) ali svetovalci (zasebni svetovalci, ki želijo razširiti svoje dejavnosti s povezovanjem odjemalcev z izvajalci in dobavitelji);

(²⁰) Uredba (EU) 2018/1999 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 11. decembra 2018 o upravljanju energetske unije in podnebnih ukrepov, spremembi uredbe (ES) št. 663/2009 in (ES) št. 715/2009 Evropskega parlamenta in Sveta, direktiv 94/22/ES, 98/70/ES, 2009/31/ES, 2009/73/ES, 2010/31/EU, 2012/27/EU in 2013/30/EU Evropskega parlamenta in Sveta, direktiv Sveta 2009/119/ES in (EU) 2015/652 ter razveljavitvi Uredbe (EU) št. 525/2013 Evropskega parlamenta in Sveta (UL L 328, 21.12.2018, str. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2018/1999/oj>).

(²¹) Interreg Europe, 2019: *Supporting energy renovation of private households through One-Stop Shops* (Podpiranje energetske prenove zasebnih gospodinjstev preko točk „vse na enem mestu“). Na voljo na naslovu: Policy brief on One-Stop-Shops.pdf (interregeurope.eu) (obiskano 3.10.2023).

(²²) Interreg Europe, 2019: *Supporting energy renovation of private households through One-Stop Shops* (Podpiranje energetske prenove zasebnih gospodinjstev preko točk „vse na enem mestu“). Na voljo na naslovu: Policy brief on One-Stop-Shops.pdf (interregeurope.eu) (obiskano 3.10.2023). JRC, 2021: One-stop shops for residential building energy renovation in the EU (Točke „vse na enem mestu“ za energetske prenove stanovanjskih stavb v EU). Na voljo na naslovu: JRC, 2021: One-stop shops for residential building energy renovation in the EU (obiskano 3.10.2023).

(²³) Države članice bi morale pri vzpostavitvi točke VEM in izbiri prednostnega modela ustrezno upoštevati svojo obveznost iz člena 108(3) PDEU, da pred izvajanjem sporočijo vse ukrepe, ki vključujejo državno pomoč v smislu člena 107(1) PDEU, razen če so taki ukrepi zajeti v skupinski izjemi.

- (c) **javno-zasebno partnerstvo** – javni organi in zasebni deležniki se združijo in si razdelijo odgovornosti (na primer točko VEM, ki je v javni lasti in se financira iz javnih sredstev, upravlja zasebno podjetje);
- (d) **zadruga** – skupina deležnikov vzpostavi točko VEM v obliki zadruga.

Države članice lahko poleg vzpostavitve točke VEM oblikujejo podobne mehanizme, s katerimi bi se zagotovile enakovredne storitve. Primeri takih alternativ vključujejo svetovanje na daljavo preko sredstev, kot so spletišče, aplikacija ali telefonska linija za pomoč. Poleg tega so na voljo tudi možnosti za srečanja v živo, na primer preko organizacije delavnic o energetske učinkovitosti s pomočjo članov lokalne skupnosti ali načinov, ki so podobni trženju od vrat do vrat.

5.3.2.1 Koristniki

S točko VEM bi se lahko gospodinjstvom (tj. posameznim gospodinjstvom ali združenjem lastnikov) in malim negospodinjstvom (kot so MSP, mikropodjetja in javni organi) ponudil splošen nabor storitev. Celovite storitve, predlagane v oddelku 5.3.2.2 teh smernic, bi bilo mogoče prilagoditi in po potrebi prirediti različnim tipologijam stanovanj (s posebnim poudarkom na najmanj učinkovitih stavbah), pri čemer bi se upoštevale lokalne razmere. Poleg tega bi bilo treba oblikovati namenski nabor storitev, ki bi bile na voljo specifičnim ciljnim skupinam, kot so ranljiva gospodinjstva ali pooblaščen podjetja in inštalaterji, ki zagotavljajo storitve prenove. Na točki VEM se lahko zagotavljajo tudi trgovinske storitve večjim negospodinjstvom odjemalcem, kot so velika podjetja, če se s tem ne zmanjšujejo sredstva, namenjena predvidenim koristnikom. Točka VEM lahko prispeva tudi k reševanju problema ločenih spodbud (z mediacijo) in odpravi finančne vrzeli, s katero se srečujejo številni lastniki.

5.3.2.2 Storitve in dejavnosti

Storitve in dejavnosti, predlagane v okviru točke VEM, je mogoče strukturirati vzdolž vrednostne verige ukrepov za energetske učinkovitost, pri čemer se lahko uporabi celosten pristop. Primeri storitev točke VEM so prikazani v preglednici 3 ⁽²⁴⁾.

Preglednica 3

Primeri storitev točke VEM

Vrednostna veriga	Opis	Primeri storitev
ocena	Storitve, namenjene zagotavljanju ocene sedanje energetske učinkovitosti in uspešnosti, da se izpostavijo področja, ki jih je treba izboljšati, in morebitni učinki ukrepov.	— eno- ali dvostopenjsko ocenjevanje: (1) začetno spletno ocenjevanje na podlagi osnovnih parametrov, (2) srečanje z uslužbenci točke VEM (na kraju samem ali v pisarni) — analiza/pregled energetske učinkovitosti ter potreb in vedenja odjemalcev
smernice	Storitve svetovanja in pomoči odjemalcem pri pripravi načrtov za izboljšanje energetske učinkovitosti, v katerih so opredeljene možne izboljšave in ki so usmerjeni v najcelovitejše prenove.	— priprava načrta za izboljšanje energetske učinkovitosti in/ali izkaza o prenovi stavbe ⁽¹⁾, pri čemer se navedejo konkretni ukrepi in prednostna razvrstitev — izračun sedanje in prihodnje energetske učinkovitosti, vključno s stroški, koristmi in prihranki — določitev ciljev in ugotovitev zagotovljenih prihrankov

⁽²⁴⁾ Interreg Europe, 2019: *Supporting energy renovation of private households through One-Stop Shops* (Podpiranje energetske prenove zasebnih gospodinjstev preko točk „vse na enem mestu“). Na voljo na naslovu: Policy brief on One-Stop-Shops.pdf (interregeurope.eu) (obiskano 3.10.2023). JRC, 2021: *One-stop shops for residential building energy renovation in the EU* (Točke „vse na enem mestu“ za energetske prenove stanovanjskih stavb v EU). Na voljo na naslovu: JRC, 2021: One-stop shops for residential building energy renovation in the EU (obiskano 3.10.2023).

Vrednostna veriga	Opis	Primeri storitev
dostop do financiranja	Storitve, namenjene zagotavljanju finančnega svetovanja in pomoči odjemalcem. Točka VEM lahko bodisi zagotavlja finančne rešitve bodisi deluje kot posrednik med odjemalci in finančnimi institucijami.	— priprava finančnega načrta — opredelitev razpoložljivih virov: lastna sredstva, sheme javnega financiranja, finančni instrumenti ali kombinacija teh
izvajanje	Te storitve vključujejo izbiro ustreznih izvajalcev, sklepanje pogodb, upravljanje postopkov izdaje dovoljenj/odobritev in spremljanje postopka gradnje.	— določijo in izberejo se ustrezni izvajalci, s katerimi se stopi v stik — uvedejo in upravljajo se postopki za izdajo dovoljenj/odobritev — pripravijo in sestavijo se pogodbe
zagotavljanje kakovosti	Točka VEM lahko ponuja storitve zagotavljanja kakovosti, povezane z določitvijo izvajalcev (tj. zagotavljanje, da so izvajalci kvalificirani in potrjeni) in izvajanjem ukrepov (tj. nadzorom del in postopka).	— opredelijo se kvalificirani strokovnjaki in izvajalci na področju energetske učinkovitosti — izvedejo se inšpekcijski pregledi v zvezi z izvajanjem in zagotovi se njegov nadzor — zagotovi se, da sta obe strani (odjemalci in izvajalci) ustrezno zavarovani
spremljanje in nadaljnji ukrepi	Spremljanje in nadaljnji ukrepi lahko vključujejo tudi storitve vzdrževanja in poročila o zadovoljstvu izvajalcev in odjemalcev. Sem spada tudi sodelovanje z enotno kontaktno točko v zvezi s pravnimi vprašanji.	— namestitev pametnih števecv — nadaljnji energetski pregledi — poročila o računih za energijo — ankete o zadovoljstvu — zagotavljanje storitev vzdrževanja — obravnava vidikov v zvezi z jamstvom z izvajalci — poročila o dejanskih prihrankih energije — sodelovanje z enotno kontaktno točko
transverzalne dejavnosti	Vključuje lahko tudi transverzalne dejavnosti, namenjene ozaveščanju o koristih energetske učinkovitosti, razširjanju informacij, zagotavljanju usposabljanja itd.	— ozaveščanje: zagotavljanje informacij o vedenju glede porabe energije, razpoložljivih energetskih rešitvah (npr. učinkovitih ogrevalnih sistemih, energiji iz obnovljivih virov, shranjevanju energije) — razširjanje informacij: zbiranje zbirnih tipoloških podatkov iz projektov energetske učinkovitosti, izmenjava izkušenj ter dajanje le-teh na voljo javnosti — usposabljanja

(¹) Člen 12 Direktive (EU) 2024/1275 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 24. aprila 2024 o energetske učinkovitosti stavb (UL L, 2024/1275, 8.5.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2024/1275/oj>).

Države članice bi morale zagotoviti, da se na točki VEM zagotavljajo namenske storitve za ljudi, ki jih je prizadela energetska revščina, ranljive odjemalce in ljudi iz gospodinjstev z nizkimi dohodki. Za izboljšanje dostopa bi se lahko na točkah VEM ponujale brezplačne namenske storitve za gospodinjstva. Pomembna sta tudi usposabljanje in ozaveščanje svetovalcev na točki VEM in morda trgovcev, ki se ukvarjajo z delom v domovih ranljivih gospodinjstev (²⁵).

(²⁵) Glej na primer projekt STEP H2020 o vključevanju energetske revnih gospodinjstev: <https://www.stepenergy.eu> ali točko „vse na enem mestu“ Opelanga v baskovski regiji: <https://opengela.eus/en>.

5.3.2.2.1 Stiki, ozaveščanje in informiranje

Dodatne storitve za gospodinjstva z nizkimi dohodki in ranljiva gospodinjstva bi lahko vključevale:

- (a) navezavo stikov s težko dosegljivimi skupinami ⁽²⁶⁾ preko dostopnih oblik, množičnih medijev, prizorišč in lokalnih partnerjev, da bi jih ozaveštili o metodah za zmanjšanje visokih računov za energijo ter poveča udobje v gospodinjstvih in ta privabi k uporabi storitev točke VEM. Navezava stikov preko organizacije, ki je vključena v skupnost, lahko pripomore k premagovanju ovir v zvezi z zaupanjem in nastanku kulture sprejemanja, ki temelji na komunikaciji med enakovrednimi udeleženci;
- (b) ozaveščanje o energetske revščini s partnerji in mrežami za napotitev, na primer v okviru socialnih služb, zdravstvenih služb in potrošniških organizacij. Razvoj usposabljanja, ki je na voljo obstoječim svetovalcem in lokalnim kontaktnim točkam, da bi ti razumeli izkušnje z energetske revščino ter njene vzroke in rešitve zanj;
- (c) vzpostavitev mreže za napotitev za podporo gospodinjstvom pri premagovanju ovir zunaj obsega storitve točke VEM. Za gospodinjstva z nizkimi dohodki ali ranljiva gospodinjstva je verjetneje, da se bodo srečala z zapletenimi težavami v zvezi z lastništvom stanovanj in varnostjo, dohodkom, dolgom ter drugimi težavami, ki bi lahko omejile njihovo zmožnost dostopa do energetske učinkovitosti. Navzkrižne napotitve k drugim podpornim službam, kot so službe, ki zagotavljajo storitve na področju stanovanj ter zdravstvenega in socialnega varstva, k varuhu pravic odjemalcev energije, skupinam zastopnikov pravic odjemalcev in v službe, ki ponujajo pravno svetovanje, lahko pomagajo pri reševanju teh vprašanj;
- (d) informacije o pravicah na energetskem in stanovanjskem trgu, vključno s točnimi informacijami na računu, odklopom, izterjavo dolgov in stanovanjskimi standardi, zlasti pri najemnih stanovanjih;
- (e) podpora pri določanju specifičnih ciljev posameznih gospodinjstev pri sprejemanju ukrepov za energetske učinkovitost, na primer za znižanje računov, zvišanje notranjih temperatur ali prispevanje k posebnim rezultatom na področju zdravja;
- (f) podpora po namestitvi/prenovi za zagotovitev, da nove tehnologije delujejo in so ustrezno programirane, da se dosežejo pričakovani ali želeni rezultati (prihranki energije ali večje udobje) in da se gospodinjstvom zagotovi podpora za izvedbo potrebnih prilagoditev. To bi lahko vključevalo podporo pri reševanju morebitnih pogodbenih sporov.

5.3.2.2.2 Socialno-tehnično svetovanje in podpora ter dostop do financiranja prenove

Dodatne storitve za gospodinjstva z nizkimi dohodki in ranljiva gospodinjstva bi lahko vključevale:

- (a) v celoti financirane energetske preglede in obiske svetovalcev na področju energije, da bi razumeli tehnično stanje doma ter položaj in potrebe članov gospodinjstva;
- (b) pomoč ranljivim posameznikom pri pogajanjih z lastnikom nepremičnine, da bi se zavezali k prenovi stavbe na način, ki bi bil sprejemljiv za vse strani, razumeli svoje pravice in predpise v najemnem sektorju ter po potrebi dostopali do pravnega svetovanja in zastopanja;
- (c) celovita podpora za celoten postopek prenove z višjo ravno storitev kot za druga gospodinjstva. To bi lahko vključevalo posebnega upravitelja prenove z ustreznim usposabljanjem in protokoli;
- (d) omogočanje dostopa do ustreznega financiranja z nepovratnimi sredstvi (preverjanje upravičenosti in izpolnjevanje vlog itd.) in razlago ustreznih finančnih mehanizmov za odpravo vrzeli v financiranju, če se s financiranjem z nepovratnimi sredstvi ne pokrijejo vsi stroški ukrepov. Smernice o členu 24 Direktive (EU) 2023/1791 zagotavljajo informacije o finančnih orodjih, primernih za gospodinjstva z nizkimi dohodki.

5.3.2.2.3 Svetovanje in podpora v zvezi z računom za energijo

Dodatne storitve za gospodinjstva z nizkimi dohodki in ranljiva gospodinjstva bi lahko vključevale:

- (a) podporo pri razumevanju obračuna energije, preverjanje točnosti računov in ustreznosti tarife za energijo ter podporo za dostop do vsake finančne podpore, do katere so upravičeni;
- (b) preverjanje, ali imajo gospodinjstva dostop do vseh nadomestil za dohodkovno podporo, do katerih so upravičena (ki jih zagotavlja točka VEM ali mreža za napotitev).

⁽²⁶⁾ UsersTCP, 2020: *Hard-to-Reach Energy Users: A Literature Review* (Težko dosegljivi uporabniki energije: pregled literature). Na voljo na naslovu: [HTR-Task-Literature-Review_EBook.pdf](https://userstcp.org/HTR-Task-Literature-Review_EBook.pdf) (userstcp.org) (obiskano 3.10.2023).

5.3.2.3. Ekonomski in finančni model

Stroški poslovanja točke VEM običajno vključujejo človeške vire, pisarniške prostore ter orodja in podporo IT. Stroški se lahko razlikujejo glede na zagotovljene storitve, lokacijo in raven podpore. Obstajajo različni ekonomski in finančni modeli za financiranje točke VEM. Eden od pristopov je ponujanje brezplačnih storitev odjemalcem in financiranje točke VEM z javnimi proračuni ali zasebnim financiranjem. Druga možnost bi bila, da bi točke VEM zaračunavale stroške za storitve, bodisi kot fiksno ceno za posamezno storitev/sveženj bodisi kot odstotek skupnih stroškov projekta energetske učinkovitosti. Dodatna možnost je združitev posameznih storitev točk VEM s transverzalnimi storitvami, pri čemer bi bile storitve točke VEM brezplačne, transverzalne storitve pa plačljive. Države članice lahko same izberejo ekonomski in finančni model, ki ustreza naboru ponujenih storitev in ocenjenim stroškom poslovanja ⁽²⁷⁾.

Države članice bi lahko za vzpostavitev točke VEM izkoristile tudi podporo Unije. Obstajajo različni viri financiranja na ravni Unije, ki zagotavljajo rešitve za vzpostavitev točke VEM ⁽²⁸⁾:

- (a) iz **evropskih strukturnih in investicijskih skladov** (skladi ESI) je bilo med letoma 2014 in 2020 energetski učinkovitosti namenjenih 18 milijard EUR. V sedanjem obdobju (2021–2027) je zagotovljena dodatna podpora. Ta sredstva se lahko uporabijo za razvoj novih finančnih instrumentov za podporo energetski učinkovitosti, vključno s točko VEM;
- (b) **Evropska investicijska banka** (EIB) – pobuda za pametno financiranje pametnih stavb je finančni instrument, ki ga je predlagala EIB in zagotavlja nepovratna sredstva, ki se lahko uporabijo kot jamstvo za projekte energetske učinkovitosti. Njen cilj je podpreti razvoj namenskih lokalnih ali regionalnih točk VEM;
- (c) **Interreg Europe** – platforma za seznanjanje s politikami v okviru programa Interreg Europe lahko s svojimi orodji in storitvami, vključno s podatkovno zbirko dobrih praks in strokovno podporo na zahtevo, ki vključuje storitve medsebojnih strokovnih pregledov in službo za pomoč uporabnikom, podpira regije, ki želijo vzpostaviti točke VEM.

5.3.2.4. Praktična organizacija

Točke VEM bi lahko bile povezane na nacionalni ravni, da bi si izmenjevale dobre prakse in izkoristile ekonomije obsega, hkrati pa dobro razumele lokalni okvir, trg in deležnike, da bi ugotovile vrzeli in obstoječe ponudbe, obseg storitev prilagodile lokalnim razmeram in prepoznale, kje je podpora najbolj potrebna. Države članice bi morale zagotoviti, da imajo vsi državljani dostop do točke VEM, in sicer z zadostno fizično pokritostjo ozemlja ter zagotavljanjem spletnega in telefonskega dostopa (na primer komunikacija preko spletišča/platforme). To je še posebej pomembno, če so točke VEM namenjene ranljivi skupini. Točke VEM bi morale biti umeščene v lokalni okvir, voditi pa bi jih morali lokalni predstavniki. Pri vzpostavitvi točke VEM bi se lahko upoštevale naslednje podrobnosti ⁽²⁹⁾:

- (a) **opredelitev strukture točke VEM** – na točki VEM se opravljajo različne funkcije, zaradi česar je koristno vanjo vključiti digitalne storitve in storitve v živo. Začetno oceno lahko na primer izvede potencialna stranka, ki na spletišču odgovori na vrsto vprašanj z odgovorom da/ne. Na točki VEM se lahko izkoristijo tudi številne priložnosti, ki jih ponuja umetna inteligenca, kot so na primer izpopolnjene funkcije klepeta na spletišču. Storitve v živo so koristne za krepitev zaupanja, zlasti za najranljivejše, za katere je kanal v živo učinkovitejši zaradi težav z zaupanjem in drugih omejevalnih dejavnikov, kot je digitalna vrzel. Poleg tega omogočajo zagotavljanje zgoraj opisanih zapletenih storitev. Fizična prisotnost na primer olajša določitev ciljev prenove skupaj z odjemalcem in temeljito oceno stavbe. S kombinacijo pisarne, ki jo lahko obiščejo potencialno zainteresirane strani, in spletnih storitev bi se lahko povečalo število odjemalcev, zlasti med težko dosegljivimi skupinami;

⁽²⁷⁾ Države članice bi morale pri vzpostavitvi točke VEM in izbiri prednostnega modela ustrezno upoštevati svojo obveznost iz člena 108(3) PDEU, da pred izvajanjem sporočijo vse ukrepe, ki vključujejo državno pomoč v smislu člena 107(1) PDEU, razen če so taki ukrepi zajeti v skupinski izjemi.

⁽²⁸⁾ Interreg Europe, 2019: *Supporting energy renovation of private households through One-Stop Shops* (Podpiranje energetske prenove zasebnih gospodinjstev preko točk „vse na enem mestu“). Na voljo na naslovu: Policy brief on One-Stop-Shops.pdf (interregeurope.eu) (obiskano 3.10.2023).

⁽²⁹⁾ Energy Cities, 2020: *How to set up a one-stop-shop for integrated home energy renovation?* (Kako vzpostaviti točko „vse na enem mestu“ za celovito energetske prenove doma?) Na voljo na naslovu: How to set up a one-stop-shop for integrated home energy renovation? – Energy Cities (energy-cities.eu) (obiskano 3.10.2023).

- (b) **določitev segmentov odjemalcev in njihovih potreb** – postopek vzpostavitve točke VEM bi se lahko začel s celovitim popisom nacionalnih in lokalnih deležnikov (tj. javnih organov, podjetij, energetskih podjetij, državljanov, strokovnjakov za energetsko učinkovitost, političnih odločevalcev). Različne skupine deležnikov bi se lahko združile, da bi razvile koncept točke VEM in določile njene cilje. Pri tem popisu bi se lahko upoštevali tudi morebitni koristniki in njihove potrebe;
- (c) **oblikovanje nabora storitev** – na podlagi vrst koristnikov in njihovih potreb se lahko oblikuje ustrezen nabor storitev. Za vsak segment odjemalcev bi se lahko v okviru točke VEM predlagala vrednost, in sicer tako, da bi se ugotovili koristi predlaganih storitev in navedli, kako bi se s temi koristmi lahko zapolnile tržne vrzeli;
- (d) **ugotovitev strukture stroškov in tokov prihodkov** – glede na izbrane segmente odjemalcev in povezane storitve, ki se zagotavljajo, bodo za točke VEM veljali različni fiksni in spremenljivi stroški, ki jih bilo mogoče določiti. Organ, pristojen za vzpostavitev točke VEM, bi lahko ugotovil tudi tokove prihodkov ter določil ekonomski in finančni model točke VEM. Najbolj ranljive skupine je treba vedno zaščititi. Popolnoma jasno je treba povedati, da se zahteve najbolj ranljivih skupin ne bodo spremenile v nepoštene priložnosti za pridobivanje dobička. Ranljivi državljani so bolj dovzetni za vpliv kognitivne pristranskosti, ki ovira njihovo odločanje zaradi razmer, v katerih živijo in ki niso najboljše. To dovzetnost za kognitivno pristranskost lahko zlorabijo zlonamerni zasebni akterji, ki lahko ranljive državljane zavedejo tako, da sprejmejo tarife in možnosti, ki zanje dejansko niso najugodnejše. Zlasti najranljivejšim bi bilo treba zagotoviti posebne tarife in preglednost. Na podlagi vedenjskih ved se lahko ugotovi, ali obstajajo „zavajajoče strategije“, ki jih je treba kaznovati ⁽³⁰⁾;
- (e) **opredelitev ključnih partnerjev in virov** – pristojni organ bi lahko določil najpomembnejše partnerje (kot so lokalni in regionalni organi, strokovne organizacije, nepremičninske agencije, banke, finančne institucije, zavarovalnice itd.) ter jasno opredelil njihovo vlogo in prispevek k dejavnostim točke VEM. Jasno bi se lahko določili tudi ključni fizični, človeški, finančni in intelektualni viri, potrebni za izvajanje dejavnosti v okviru točke VEM;
- (f) **opredelitev odnosov z odjemalci in komunikacijskih kanalov** – za vsak segment odjemalcev bi se lahko določili/opredelili/navedli ustrezne vrste razmerij (virtualne ali fizične točke VEM) in komunikacijski kanali (na primer individualni sestanki, informativna srečanja, digitalna komunikacijska orodja (spletišče, glasilo, družbeni mediji itd.) in kanali ključnih partnerjev).

5.3.3 Kako lahko točke VEM zbirajo zbirne tipološke podatke?

V členu 22(5), točka (b), je navedeno, da točke VEM zbirajo zbirne tipološke podatke iz projektov energetske učinkovitosti, izmenjujejo izkušnje ter jih dajo na voljo javnosti. Z zbiranjem podatkov preko točke VEM bi se lahko prispevalo k oblikovanju celovitih, trdnih, reprezentativnih in zanesljivih zbirnih statističnih podatkov in informacij o energetske učinkovitosti. Poleg tega se omogočijo tudi izboljšanje delovanja točke VEM, izmenjava dobrih praks z drugimi državami članicami ali nacionalnimi, regionalnimi in lokalnimi deležniki ter obveščanje/ozaveščanje tržnih akterjev o energetske učinkovitosti. Dobra priložnost za točko VEM je tudi zbiranje podrobnih podatkov o energetske učinkovitosti. Podatki, ki so na voljo točki VEM in ki se tam zbirajo, spadajo na naslednja glavna področja:

- (a) podatki v zvezi s poslovanjem, vključno na primer s stroški poslovanja in stroški storitev, prejetimi poizvedbami, številom in vrsto opravljenih storitev, številom in vrsto koristnikov;
- (b) zadovoljstvo strank, vključno z dostopnostjo storitev;
- (c) podatki o gospodinjstvih, zlasti o upravičenosti gospodinjstev do nepovratnih sredstev, namenjenih gospodinjstvom z nižjimi dohodki ali energetske revnim gospodinjstvom. Pri tem bi vsekakor treba upoštevati zaupnost in zahteve iz Uredbe (EU) 2016/679 Evropskega parlamenta in Sveta ⁽³¹⁾;

⁽³⁰⁾ Della Valle, N. in Sareen, S., *Nudging and boosting for equity? Towards a behavioural economics of energy justice* (Dregljaji in spodbude za sredstva? Na poti k vedenjski ekonomiji energetske pravičnosti), ENERGY RESEARCH and SOCIAL SCIENCE, ISSN 2214-6296, 68, 2020, str. 101589, JRC125190, <https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC125190>.

⁽³¹⁾ Uredba (EU) 2016/679 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 27. aprila 2016 o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov in o prostem pretoku takih podatkov ter o razveljavitvi Direktive 95/46/ES (UL L 119, 4.5.2016, str. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj>).

- (d) podatki o energetskih pregledih stavb/domov, med drugim preko podatkovne zbirke o energetski učinkovitosti stavb v skladu s členom 22 Direktive (EU) 2024/1275;
- (e) učinek, ki ga je mogoče opredeliti kot stopnjo uspešnosti od poizvedbe do zelenega rezultata, na primer uvedeni ukrepi za energetsko učinkovitost ali spremenjeno vedenje in učinkovitost posamezne dejavnosti za vzpostavljanje stikov pri pripravi poizvedb.

5.4 Mehanizmi za izvensodno reševanje sporov – člen 22(8)

5.4.1 Področje uporabe zahteve

S členom 22(8) se sklop pravic do dostopa do „enostavn[ega], pravičn[ega], pregledn[ega], neodvisn[ega], uspešn[ega] in učinkovit[ega]“ izvensodnega reševanja sporov ter merila kakovosti za organe za reševanje sporov iz člena 26 Direktive (EU) 2019/944 razširja na:

- (a) končne porabnike. Člen 22(8) je povezan s členom 21, saj določa izvensodno reševanje sporov v zvezi z novimi pogodbenimi pravicami, zagotovljenimi končnim porabnikom v členu 21 (glej oddelek 4 teh smernic);
- (b) ranljive odjemalce, ljudi, ki jih je prizadela energetska revščina in, kadar je ustrezno, ljudi, ki živijo v socialnih stanovanjih.

Pravice do izvensodnega reševanja sporov zajemajo spore, ki izhajajo iz pravic in obveznosti iz Direktive (EU) 2023/1791. To bi lahko vključevalo ne le dobavitelje ogrevanja, hlajenja in sanitarne tople vode (ki so izrecno navedeni v členu 21), temveč tudi na primer ponudnike financiranja, energetske pregledovalce, ponudnike energetskih storitev in strokovne storitve, kot so arhitekti in inženirji, v okviru področja uporabe Direktive (EU) 2023/1791. Posebne pravice iz Direktive (EU) 2023/1791 se nanašajo na:

- (c) merjenje porabe zemeljskega plina (člen 13), ogrevanje, hlajenje in sanitarno toplo vodo (člen 14) ter individualno merjenje (člen 15);
- (d) zanesljive in točne informacije na računu, ki temeljijo na dejanski porabi zemeljskega plina (člen 17) ter ogrevanja, hlajenja in sanitarne tople vode (člen 18);
- (e) dostop do brezplačnih obračunov, informacij o njih in informacij o porabi zemeljskega plina (člen 19) ter ogrevanja, hlajenja in sanitarne tople vode (člen 20);
- (f) osnovne pogodbene pravice za oskrbo z daljinskim ogrevanjem, hlajenjem in toplo vodo (člen 21), uvedene z Direktivo (EU) 2023/1791.

5.4.2 Izbira ukrepov politike za izpolnitev zahteve

Člen 22(8) obstoječim organom za izvensodno reševanje sporov (regulativnim organom, neodvisnim varuhom človekovih pravic ali organom za varstvo potrošnikov) omogoča, da razširijo svoje spretnosti in storitve na nove zahteve, če so enako učinkovite. Države članice bi morale v zakonodaji pojasniti, na kakšen način je dostop do izvensodnih mehanizmov enostaven, pravičen, pregleden, neodvisen, uspešen in učinkovit.

Države članice se lahko odločijo, da bodo izkoristile priložnost za pregled in razširitev izvensodnih storitev, da bi zajele zahteve iz člena 22 v zvezi z olajšanjem dostopa do storitev in njihovega zagotavljanja.

Da bi se navedene storitve prilagodile zahtevam iz člena 22, bi bilo treba v okviru obstoječih storitev storitve svetovanja in reševanja sporov razširiti na končne odjemalce in njihove pogodbene partnerje, zlasti tiste, ki zagotavljajo daljinsko ogrevanje, hlajenje in toplo vodo. Mediacija bi morala zajemati spore v zvezi z novimi pravicami iz člena 21.

Storitve bi bilo treba posebej prilagoditi tudi potrebam ljudi, ki jih je prizadela energetska revščina, ranljivih odjemalcev in, kadar je ustrezno, ljudi, ki živijo v socialnih stanovanjih:

- (a) treba bi bilo izvajati dejavnosti za vzpostavitev stika, da se **poveča osnovna ozaveščenost o pravicah odjemalcev**, ki je posebej namenjena specifičnim demografskim skupinam in skupinam, ki so premalo zastopane v bazah odjemalcev na področju reševanja sporov ⁽³²⁾. K večji ozaveščenosti se lahko prispeva s storitvami, do katerih dostopajo ranljiva in energetsko revna gospodinjstva (na primer socialne službe, stanovanjske organizacije, skupine odjemalcev, kavarna za energetsko svetovanje, varuh pravic odjemalcev energije, javne zdravstvene službe in zdravniki). Pomembno orodje so lahko tudi proaktivni ukrepi za usmerjanje dejavnosti ozaveščanja v odziv na dogodke, ki predstavljajo posebna tveganja za odjemalce (na primer kriza zaradi cen energije), ter na pogoste pritožbe in kazniva dejanja (na primer zavajajoča prodaja);
- (b) **izboljšati poti za dostop do storitev**. Države članice lahko povečajo zmožnost odjemalcev za dostop do reševanja sporov tako, da zagotovijo enotno kontaktno točko, kjer so na voljo storitve v zvezi z vsemi zadevnimi podjetji (kot je določeno v členu 22(3), točka (e)). Racionalizirani in doslednejši modeli, s katerimi se zagotovi manjše število organov, ki pokrivajo vse ustrezne sektorje, izboljšajo uporabnost za odjemalce in omejijo tveganje, da ne bi bili obravnavani. Države članice bi morale v celoti izvrševati obstoječe zahteve, na podlagi katerih morajo trgovci odjemalce jasno obvestiti, kateri organ za reševanje sporov je pristojen za obravnavo njihovega primera ⁽³³⁾;
- (c) države članice lahko **izboljšajo rezultate** storitev, namenjenih ranljivim gospodinjstvom, z zagotavljanjem neodvisnosti in nepristranskosti ponudnikov storitev ter tako okrepijo zaupanje. K boljšim rezultatom prispevajo tudi manjša postopkovna bremena ter krajši rok za obravnavo pritožb in odločanje o njih ⁽³⁴⁾. Prost dostop do reševanja sporov, nedigitalne poti za dostop in podpora pri vložitvi pritožbe so zlasti pomembni za ranljive odjemalce. Dobra praksa v okviru nekaterih mehanizmov za reševanje sporov je uvedba posebnih zahtev glede kakovosti pri obravnavanju potreb ranljivih odjemalcev, ki bi lahko vključevale zahteve glede usposabljanja osebja ter oblikovanje in objavo postopkov in višje ravni storitev za ranljive odjemalce ⁽³⁵⁾. Z mehanizmi kolektivnega pravnega varstva se lahko tudi zmanjšata breme in tveganje, ki ju prevzemajo posamezni odjemalci.

Lokalni akterji lahko delujejo kot posredniki med deležniki in partnerji pri reševanju težav. Vzpostavijo lahko zaupanje in podpirajo dostop za ranljiva gospodinjstva. Zato je koristno, da so mehanizmi za izvensodno reševanje sporov zelo prepoznavni, zasnova sistemov pa bi morala biti dostopna tako končnim porabnikom kot posredniškim organizacijam.

5.5 Ukrepi za odpravo regulativnih in neregulativnih ovir za energetska učinkovitost glede vprašanj v zvezi z ločenimi spodbudami – člen 22(9)

5.5.1 Področje uporabe zahteve

S členom 22(9) se krepí obveznost držav članic, da sprejmejo ukrepe za odpravo ovir za energetska učinkovitost, ki so posledica t. i. ločenih spodbud.

5.5.2 Izbira ukrepov politike za izpolnitev zahteve

V členu 22(9) so navedene nekatere pobude, ki jih je mogoče sprejeti za reševanje primerov ločenih spodbud in ki vključujejo ukrepe, ki jih je mogoče razdeliti na tri vrste rešitev:

5.5.2.1 Regulativne možnosti

- (a) **Minimalni standardi učinkovitosti**: države članice lahko uvedejo predpise, s katerimi se zahteva, da najete stavbe izpolnjujejo minimalni standard. S takimi predpisi se od lastnika nepremičnine zahteva, da opravi določena dela ali izpolnjuje standarde v zvezi s svojimi nepremičninami.

⁽³²⁾ Creutzfeldt, N. Gill, C., Cornelis, M. in McPherson, R., 2021: *Access to justice for vulnerable and energy poor consumer: Just energy?* (Dostop ranljivih in energetsko revnih odjemalcev do pravnega varstva: samo energija?) Hart Publishing, poglavje 4 Access to Justice for Vulnerable and Energy-Poor Consumers: Just Energy?: Naomi Creutzfeldt: Hart Publishing (bloomsbury.com) (obiskano 3.10.2023).

⁽³³⁾ [navedite] Glej člene ... Direktive 2013/11/EU.

⁽³⁴⁾ BEUC, 2022: *Alternative dispute resolution for consumers: Time to move up a gear* (Alternativno reševanje sporov za odjemalce: čas je, da prestavimo v višjo prestavo). Na voljo na naslovu: beuc-x-2022-062_adr_position_paper.pdf (obiskano 3.10.2023).

⁽³⁵⁾ BEUC, 2022: *Alternative dispute resolution for consumers: Time to move up a gear* (Alternativno reševanje sporov za odjemalce: čas je, da prestavimo v višjo prestavo). Na voljo na naslovu: beuc-x-2022-062_adr_position_paper.pdf (obiskano 3.10.2023).

- (b) **Revizija zakonov o najemu in večstanovanjskih stavbah:** države članice lahko uvedejo zakone, ki zagotavljajo večjo prožnost pri ureditvah razmerij med najemniki in lastniki ali razmerij med lastniki ter določajo pravila in pogoje za delitev stroškov. V takih zakonih bi lahko bilo podrobno navedeno, ali in kako lastnik nepremičnine lahko dobi povrnjen del naložbe v izboljšanje energetske učinkovitosti, na primer z deležem prihranjenih stroškov energije s strani najemnika ali zvišanjem najemnine. Prav tako bi se lahko pojasnili pogoji, pod katerimi lahko najemnik zavrne tako zvišanje najemnine ⁽³⁶⁾. V zvezi z vprašanjem ločenih spodbud za več akterjev bi se lahko z določbami v zakonih o večstanovanjskih stavbah obravnavala pravila glasovanja in porazdelitev stroškov v primeru ukrepov za energetsko učinkovitost ter podal jasn opis vlog med več akterji ⁽³⁷⁾.
- (c) **Energetsko označevanje in podatki v zvezi s stavbami:** s predložitvijo energijske nalepke stavbe ob prodaji ali zakupu, kot se zahteva s členom 12 Direktive 2010/31/EU (Izdajanje energetskih izkaznic), se prispeva k temu, da imajo udeležene strani na voljo potrebne informacije.
- (d) **Merjenje/individualno merjenje/neposredne povratne informacije:** merjenje ali individualno merjenje, kot se zahteva v členu 13 (Merjenje porabe zemeljskega plina), členu 14 (Merjenje porabe ogrevanja, hlajenja in sanitarne tople vode) in členu 15 (Individualno merjenje ter delitev stroškov za ogrevanje, hlajenje in sanitarno toplo vodo) Direktive (EU) 2023/1791, najemnikom omogoča, da se bolje zavedajo svoje porabe energije.

5.5.2.2 Finančni instrumenti

- (a) **Neposredne finančne in davčne spodbude za ciljne skupine najemnikov/lastnikov nepremičnin:** to bi bilo mogoče doseči z oblikovanjem shem podpore ali davčnih olajšav, ki bi jih lahko uporabljali samo lastniki (stanovanjskih) stavb, z zmanjšanjem ovir za stavbe z več enotami pri vlogah za nekatere subvencije ter na primer z določitvijo specifičnega cilja za večstanovanjske stavbe ali dodelitvijo posebnih sredstev zanje v programih prenove.
- (b) **Financiranje preko računov:** države članice lahko omogočijo pogodbeno zagotavljanje prihranka energije, s katerim se zagotovi odplačilo ukrepov za energetsko učinkovitost z mesečnimi računi za energijo. V okviru tega mehanizma bi vnaprejšnje naložbe izvedla tretja oseba, na primer gospodarska javna služba, banka ali podjetje za energetske storitve, ki je odgovorno tudi za upravljanje programa financiranja preko računov in zbiranje plačil na podlagi računa za energijo ali najemnine. Financiranje preko računov bi moralo temeljiti na specifičnem energetskem profilu. Ob upoštevanju splošnega profila porabe energije so lahko tisti, ki jih je prizadela energetska revščina, prikrajšani, če se ne dosežejo pričakovani prihranki energije (na podlagi splošnega profila).

Kadar ukrepi vključujejo državno pomoč, je treba o njih v skladu s členom 108(3) PDEU obvestiti Komisijo, razen če pomenijo pomoč *de minimis* ⁽³⁸⁾ ali so zajeti v skupinski izjemi ⁽³⁹⁾.

5.5.2.3 Drugi ukrepi, kot so zeleni zakupi ali informacijska orodja

- (a) **Zeleni zakup:** države članice lahko olajšajo izvajanje pogodb o zelenih zakupih med najemniki in lastniki nepremičnin, kar jim omogoča, da svoje interese uskladijo z ukrepi za energetsko učinkovitost. V ta namen bi lahko države članice dale na voljo praktične smernice o tem, kako skleniti zeleni zakup, ter standardne predloge pogodb, do katerih lahko najemniki in lastniki nepremičnin zlahka dostopajo in jih uporabljajo.

⁽³⁶⁾ Economidou, M., in Bertoldi, P., 2015: *Practices to overcome split incentives in the EU building stock* (Prakse za odpravo ločenih spodbud v stavbnem fondu EU). Na voljo na naslovu: Practices to overcome split incentives in the EU building stock (ecnee.org) (obiskano 3.10.2023).

⁽³⁷⁾ Economidou, M., in Serrenho, T., 2019: *Assessment of progress made by Member States in relation to Article 19(1) of Directive 2012/27/EU – Actions taken to remove barrier of split incentives and boost green procurement* (Ocena napredka držav članic v zvezi s členom 19(1) Direktive 2012/27/EU – Ukrepi, sprejeti za odpravo ovir ločenih spodbud in spodbujanje zelenih javnih naročil). Na voljo na naslovu: Assessment of progress made by Member States in relation to Article 19(1) of the Directive 2012/27/EU – Urad za publikacije EU (europa.eu) (obiskano 3.10.2023).

⁽³⁸⁾ V skladu z Uredbo (EU) 2023/2831.

⁽³⁹⁾ Zlasti Uredba Komisije (EU) št. 651/2014 z dne 17. junija 2014 o razglasitvi nekaterih vrst pomoči za združljive z notranjim trgom pri uporabi členov 107 in 108 Pogodbe (t. i. uredba o splošnih skupinskih izjemah), zlasti člen 38b.

6. OBVEZNOSTI IZ ČLENA 24

Ta oddelek vsebuje smernice za države članice v zvezi z načinom prenosa različnih določb člena 24 v nacionalno pravo in njihovega izvajanja.

6.1 Opredelitev pojma ranljivih odjemalcev, vključno s končnimi porabniki – člen 24(1)

6.1.1 Pravni okvir

Da bi države članice zagotovile, da se z ukrepi za krepitev moči in zaščito ranljivih skupin dosežejo vsa zadevna gospodinjstva, morajo v skladu s členom 24(1) pri opredelitvi pojma ranljivih odjemalcev poleg odjemalcev upoštevati tudi **končne porabnike**. Navedena določba dopolnjuje druge določbe Direktive (EU) 2023/1791, zlasti člen 22, katerih cilj je razširiti določbe glede informacij o energetske učinkovitosti in učinkoviti rabi energije, točkah „vse na enem mestu“ in mehanizmi za izvensodno reševanje sporov na končne porabnike.

Končni porabnik je v členu 2, točka 53, Direktive (EU) 2023/1791 opredeljen kot „fizičn[a] ali prav[n]a oseba[a], ki kupuje ogrevanje, hlajenje ali sanitarno toplo vodo za svojo končno porabo, ali fizičn[a] ali prav[n]a oseba[a], ki zaseda posamezno stavbo ali enoto v večstanovanjski ali večnamenski stavbi, ki se oskrbuje z ogrevanjem, hlajenjem ali sanitarno toplo vodo iz osrednjega vira, kadar ta oseba nima neposredne ali individualne pogodbe z dobaviteljem energije“. Primeri porabnikov, ki nimajo neposredne ali individualne pogodbe z dobaviteljem energije, vključujejo najemnike večstanovanjskih stavb s kolektivnimi sistemi ogrevanja, hlajenja ali proizvodnje sanitarne tople vode, ljudi, ki živijo v socialnih stanovanjih, prebivalce samostojnega prebivališča ali enote za dolgotrajno oskrbo ter ljudi, ki živijo v začasnih stanovanjih ali zatočiščih.

6.1.2 Izbira ukrepov politike za izpolnitev zahteve

Za izpolnitev te zahteve lahko države članice razširijo obstoječe in predlagane podpore ter zaščite, da bi dosegle končne porabnike, na primer z razširitvijo socialne tarife tako, da ne bi bila na voljo le ranljivim odjemalcem, ki kupujejo energijo za lastno porabo, temveč tudi najemnikom socialnih stanovanj s skupnim ogrevanjem, ki nimajo neposredne ali individualne pogodbe z dobaviteljem energije.

6.2 Izvajanje izboljšav energetske učinkovitosti in s tem povezanega varstva potrošnikov prednostno pri ranljivih skupinah – člen 24(2)

6.2.1 Področje uporabe zahteve

Da bi države članice ublažile energetske revščine, morajo v skladu s členom 24(2) ukrepe za izboljšanje energetske učinkovitosti in z njimi povezane ukrepe za varstvo potrošnikov ali informiranje prednostno izvajati pri ljudeh, ki jih je prizadela energetska revščina, ranljivih odjemalcih, ljudeh iz gospodinjstev z nizkimi dohodki in, kadar je ustrezno, ljudeh, ki živijo v socialnih stanovanjih.

6.2.2 Izbira ukrepov politike za izpolnitev zahteve

Pristopi k določitvi in prednostni obravnavi upravičenih gospodinjstev vključujejo več možnih poti (ki niso vse navedene): usmerjenost na gospodinjstva z nizkimi dohodki (običajno samoopredeljena), uporabo obstoječih socialno varstvenih prejemkov ali stanovanjskih dodatkov kot „koristi na podlagi izkaza“ za podporo pri doseganju energetske učinkovitosti, usmerjenost na gospodinjstva, ki so že določena kot ranljivi odjemalci, upravičeni do podpore na trgih energije, določitev geografskih območij z nizkimi dohodki ali drugače prikrajšanih geografskih območij z uporabo kombinacije spremenljivk, med drugim predvsem ravni energetske učinkovitosti stanovanja, dohodkov in stroškov energije, da bi ugotovili, katera gospodinjstva so občutljiva za energetske revščine (tj. katera so tista, ki so izpostavljena tveganju energetske revščine).

Da bi države članice izpolnile zahtevo po prednostni obravnavi ukrepov za izboljšanje energetske učinkovitosti lahko na primer uvedejo nepovratna sredstva in subvencije za energetske učinkovitost ali prenovo stanovanj⁽⁴⁰⁾ ter sheme za zamenjavo gospodinjskih aparatov, ki bi bile posebej namenjene gospodinjstvom v ranljivih skupinah. S podobnimi shemami, ki bi bile na voljo širšemu prebivalstvu, se lahko upravičenim gospodinjstvom ponudijo brezplačni ukrepi ali znatno višje ravni subvencij. Glede na visoko stopnjo energetske revščine in ranljivost najemnikov v tem sektorju v številnih državah članicah bo morda potrebna tudi posebna podpora za najemnike v zasebnih najemnih stanovanjih.

Za operacionalizacijo ukrepov informiranja in krepitev vloge kot prednostne naloge med navedenimi ranljivimi skupinami lahko države članice na primer uvedejo točke za energetske svetovanje na regionalni ali občinski ravni, na katerih se zagotavljajo informacije in pomoč ranljivim odjemalcem, ter posvetovanja o energiji na domu ali osebna posvetovanja o energiji za gospodinjstva z nizkimi dohodki. Da bi bile te določbe učinkovite, bi morale biti zasnovane posebej za podporo ranljivim skupinam, pri čemer je treba upoštevati njihove posebne potrebe po energiji, stanovanjski in lastniški položaj ter sestavo in izkušnje gospodinjstva. To zahtevo je mogoče navzkrižno brati z dopolnilno zahtevo iz člena 22, da morajo točke „vse na enem mestu“ zagotavljati namenske storitve ljudem, ki jih je prizadela energetska revščina, in ranljivim gospodinjstvom.

Ukrepi informiranja se lahko kombinirajo s podporo ranljivim skupinam pri orientaciji na trgu oskrbe z energijo, razumevanju računov, upravljanju dolga, uveljavljanju njihovih pravic na trgih energije in zagotavljanju varstva odjemalcev (vključno z novimi pogodbenimi pravicami odjemalcev pri oskrbi z daljinskim ogrevanjem, hlajenjem in toplo vodo iz člena 21 Direktive (EU) 2023/1791). Dostop do zaščite se lahko na primer podpre z enotnimi kontaktnimi točkami, ki ranljivim skupinam zagotavljajo vse potrebne informacije v zvezi z njihovimi pravicami, veljavnim pravom in mehanizmi za reševanje sporov.

6.3 Izvajanje ukrepov za energetske učinkovitost za blažitev distribucijskih učinkov drugih politik in ukrepov – člen 24(3), točka (a)

6.3.1 Področje uporabe zahteve

Države članice morajo v skladu s členom 24(3), točka (a), kadar je ustrezno, obravnavati in blažiti negativne distribucijske učinke, zlasti v zvezi z ukrepi obdavčitve in izvajanjem trgovanja z emisijami v stavbnem in prometnem sektorju, kot je določeno v Direktivi 2003/87/ES Evropskega parlamenta in Sveta⁽⁴¹⁾. To je treba doseči z izvajanjem ukrepov za energetske učinkovitost.

Distribucijski učinki se nanašajo na posledice specifičnih ukrepov politike za gospodinjstva z različnimi ravnmi dohodka med prebivalstvom. Negativni ali regresivni distribucijski učinki nastanejo, kadar take politike nesorazmerno vplivajo na gospodinjstva z nizkimi dohodki ali druge ranljive skupine⁽⁴²⁾. Da bi Komisija omogočila oceno distribucijskih učinkov, je leta 2022 izdala smernice, v katerih so navedeni izboljšani načini ocenjevanja distribucijskega učinka politik, ki jih izvajajo države članice⁽⁴³⁾.

⁽⁴⁰⁾ *Guidance on State aid for energy efficiency measures in buildings is provided in the Guiding Template: Energy efficiency in buildings* (Smernice o državni pomoči za ukrepe za energetske učinkovitost stavb so na voljo v usmeritveni predlogi o energetske učinkovitosti stavb) (na voljo na naslovu: https://competition-policy.ec.europa.eu/document/download/f38dcd94-689e-4de9-9747-765126f49438_en?filename=template_RRF_energy_efficiency_in_buildings_04042023.pdf).

Usmeritvena predloga vsebuje informacije o primerih, v katerih ukrepi za podporo energetske učinkovitosti stavb morda ne vključujejo državne pomoči, in o ustreznih pravnih podlagah za združljivost državne pomoči.

⁽⁴¹⁾ Direktiva 2003/87/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 13. oktobra 2003 vzpostavitvi sistema za trgovanje s pravicami do emisije toplogrednih plinov v Uniji in o spremembi Direktive Sveta 96/61/ES (UL L 275, 25.10.2003, str. 32, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2003/87/oj>).

⁽⁴²⁾ Eurofound, 2021: Distribucijski vplivi podnebnih politik v Evropi. Na voljo na naslovu: Distribucijski vplivi podnebnih politik v Evropi | Evropska fundacija za izboljšanje življenjskih in delovnih razmer (europa.eu) (obiskano 3.10.2023); Vandyck, T., Della Valle, N., Temursho, U. in Weitzel, M., *EU climate action through an energy poverty lens* (Podnebni ukrepi EU z vidika energetske revščine), SCIENTIFIC REPORTS, ISSN 2045-2322, 13 (1), 2023, str. 6040, JRC130057, <https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC130057>.

⁽⁴³⁾ Evropska komisija (COM/2022/494): Sporočilo Komisije Evropskemu parlamentu, Svetu, Evropskemu ekonomsko-socialnemu odboru in Odboru regij Boljše ocenjevanje porazdelitvenega učinka politik držav članic.

6.3.2 Izbira ukrepov politike za izpolnitev zahteve

Ukrepi za energetske učinkovitost, ki se uporabljajo za blažitev distribucijskih učinkov, lahko vključujejo naložbe v tehnologijo ali opremo na ravni posameznika/gospodinjstva ali naložbe v javne storitve/infrastrukturo v korist najbolj obremenjenih skupin ali skupnosti. Naložbe v energetske učinkovitost zagotavljajo bolj trajnostne rešitve in pomagajo odpravljati strukturne neenakosti, ki povzročajo negativne distribucijske učinke, kot so neučinkovita stanovanja in dostop do samo dragih, neučinkovitih ali onesnaževalnih virov energije ⁽⁴⁴⁾.

Države članice lahko na primer sheme prenove stanovanj in brezplačne prenove gospodinjstev z nizkimi dohodki za energetske učinkovitost financirajo s prihodki iz sistemov EU za trgovanje z emisijami (ETS) in nacionalnih davkov na ogljikov dioksid. K obvladovanju vpliva prenosa stroškov na račune odjemalcev lahko prispeva tudi namenitev deleža prihrankov energije iz sheme obveznosti energetske učinkovitosti, ki jih je treba doseči v korist gospodinjstev z nizkimi dohodki ali ranljivih gospodinjstev (glej specifične zahteve iz člena 8 Direktive (EU) 2023/1791). S temi shemami se lahko spodbujajo ukrepi za prihranke energije za gospodinjstva z nizkimi dohodki, ranljiva gospodinjstva in tista v zapostavljenih ali prikrajšanih skupnostih, na primer podeželska gospodinjstva.

6.4 Čim bolje izkoristiti javno financiranje na nacionalni ravni in ravni Unije ter izvajanje v prihodnost usmerjenih naložb – člen 24(3), točki (b) in (c)

6.4.1 Področje uporabe zahteve

V členu 24(3), točka (b), se države članice spodbuja, da za naložbe v prednostne ukrepe za izboljšanje energetske učinkovitosti čim bolj izkoriščajo javno financiranje, ki je na voljo na nacionalni ravni in ravni Unije, kadar je ustrezno, tudi finančni prispevek, ki ga država članica prejme iz Socialnega sklada za podnebje, in prihodke iz dražb pravic iz sheme trgovanja z emisijami. Poleg prihodkov iz Socialnega sklada za podnebje in sheme trgovanja z emisijami obstajajo tudi drugi evropski programi za financiranje prizadevanj držav članic za izboljšanje energetske učinkovitosti, kot so mehanizem za okrevanje in odpornost, skladi kohezijske politike, sklad za modernizacijo in InvestEU.

Poleg tega je v členu 24(3), točka (c), poudarjeno, da morajo države članice izvajati v prihodnost in ciljno usmerjene naložbe v izboljšanje energetske učinkovitosti. Cilj teh naložb je zaščititi gospodinjstva pred negativnimi učinki drugih politik, preden začnejo učinkovati, omogočiti razširitev in preoblikovanje podpornih programov za ublažitev negativnih distribucijskih učinkov ter zmanjšati finančno obremenitev javnofinančnih odhodkov za finančno pomoč.

6.4.2 Izbira ukrepov politike za izpolnitev zahteve

Vzpostavitev ustreznih shem financiranja za podporo uvajanju naložb v energetske učinkovitost in razogljičenje je opisana v smernicah v zvezi s členom 30 ⁽⁴⁵⁾. Obstaja več primerov, v katerih države članice uporabljajo javno financiranje za izboljšanje energetske učinkovitosti v območjih z visoko stopnjo energetske revščine ali visoko ravno financiranja gospodinjstev z nizkimi dohodki. Da bi države članice zagotovile dobro raven financiranja gospodinjstev z nizkimi dohodki, lahko združijo posamezne ukrepe financiranja tako, da bodo vključevali javna sredstva, bele certifikate, brezobrestna posojila, inovativne modele financiranja, kot so platforme za množično financiranje itd. Države članice lahko na primer združijo nacionalne sklade za energetske učinkovitost in ogrevanje z dodatnim financiranjem dragih ukrepov na podlagi lokalnega območja, ter brezobrestno posojilo.

⁽⁴⁴⁾ OECD, 2021: *Managing the Distributional Effects of Environmental and Climate Policies: The Narrow Path for a Triple Dividend* (Obvladovanje distribucijskih učinkov okoljskih in podnebnih politik: ozka pot do trojne koristi). Na voljo na naslovu: [https://one.oecd.org/document/ENV/WKP\(2021\)20/En/pdf](https://one.oecd.org/document/ENV/WKP(2021)20/En/pdf) (obiskano 3.10.2023).

⁽⁴⁵⁾ Priporočilo Komisije z dne 12. decembra 2023 o prenosu člena 30 o nacionalnih skladih za energetske učinkovitost, financiranju in tehnični podpori iz Direktive (EU) 2023/1791 o energetski učinkovitosti (prenovljena direktiva o energetski učinkovitosti) (UL C, C/2023/1553, 19.12.2023, str. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/C/2023/1553/oj>).

Za doseganje v prihodnost in ciljno usmerjenih naložb lahko države članice uvedejo nov program za energetske učinkovitost ali razširijo ali preoblikujejo obstoječega, da bi vanj vključile obremenjeno prebivalstvo in zadovoljevale njegove potrebe. Pred obdavčitvijo ogljikovega dioksida iz fosilnih goriv, ki se uporabljajo za ogrevanje, se na primer lahko uvedejo subvencije za izolacijo ali tehnologije čistega ogrevanja, kot so toplotne črpalke. Spodbude za nakup nizkoogljivih oblik prevoza, kot so kolesa in električna vozila, ter sheme za razrez vozil se lahko uvedejo pred davčnimi reformami, s katerimi se povečajo stroški goriv za cestni promet, obdavčitvijo cest ali uvedbo mejnih vrednosti emisij v mestnih območjih. Poleg tega bi lahko države članice pred uvedbo davčne reforme razmislile o intervencijah za povečanje ozaveščenosti o koristih teh novih tehnologij. Posamezniki pogosto ne sprejmejo novih tehnologij zaradi negotovosti, napačnih predstav ali nagnjenosti k ohranjanju obstoječega stanja. Zato so lahko ključnega pomena tudi kampanje obveščanja o teh dodatnih koristih tehnologij in pojasnila o njihovem načinu delovanja ter informacije o številu ljudi, ki jih je sprejelo, in njihovih pozitivnih izkušnjah.

Države članice bi morale pri uvajanju novih shem podpore ali spreminjanju ali podaljševanju obstoječih shem preučiti, ali navedeni ukrepi vključujejo državno pomoč, v tem primeru pa bi bilo v skladu s členom 108(3) PDEU treba o tem predhodno obvestiti Komisijo.

6.5 **Spodbujanje tehnične pomoči ter uvajanje omogočitenega financiranja in finančnih orodij – člen 24(3), točka (d)**

6.5.1 *Področje uporabe zahteve*

Države članice morajo v skladu s členom 24(3), točka (d), kadar je ustrezno, spodbujati tehnično pomoč za ranljive odjemalce, ljudi, ki jih je prizadela energetska revščina, gospodinjstva z nizkimi dohodki in, kadar je ustrezno, ljudi, ki živijo v socialnih stanovanjih, ter uvajanje financiranja in finančnih orodij, s katerimi bi tem ranljivim skupinam omogočili, da izkoristijo naložbe v energetske učinkovitost. Pri izvajanju člena 24 se lahko upoštevajo različni primeri omogočitenega financiranja in finančnih orodij, kot so sheme financiranja preko računov, rezerve za izgube pri posojilih, jamstveni skladi in namenska sredstva za celovito preno.

6.5.2 *Izbira ukrepov politike za izpolnitev zahteve*

Ranljivi odjemalci težje delujejo neodvisno na liberaliziranem trgu energije in težje izkoristijo priložnosti, ki jih ponuja. Prav tako ta gospodinjstva pogosto nimajo na voljo zadostnih storitev ali težje dostopajo do podpornih storitev, kot sta energetske svetovanje ali menjava tarif za energijo, razen če so sheme ali programi posebej zasnovani in namenjeni njihovim potrebam. Tehnična pomoč, ki je posebej pomembna za ranljive skupine, se lahko med drugim zagotovi na naslednjih področjih:

- (a) svetovanje o tarifah za energijo in ukrepih v zvezi z vedenjem za zmanjšanje porabe energije v skladu z njihovimi potrebami;
- (b) svetovanje o gospodinjskih aparatih, kot je zamenjava starih in neustreznih gospodinjskih aparatov, sistemov razsvetljave, kotlov za toplo vodo itd.;
- (c) ukrepi za celovito preno večstanovanjskih hiš, vključno z zamenjavo ali izboljšavo sistema za oskrbo z energijo, s poudarkom na oceni prenove, v kateri se upoštevata tehnični in ekonomski vidik prenove, in usklajevanju različnih vključenih deležnikov;
- (d) ukrepi za celovito preno enodružinskih hiš, vključno z zamenjavo sistema oskrbe z energijo, s poudarkom na izbiri najučinkovitejših tehničnih ukrepov in izvedljivosti financiranja.

Tehnična pomoč se lahko ranljivim skupinam zagotovi na primer s točkami za energetske svetovanje in kavarnami za energetske svetovanje na regionalni ali občinski ravni ali energetskimi posvetovanji na domu. Za izvajanje člena 24(3), točka (d), je pomembno zagotoviti, da zagotovljena pomoč dejansko doseže navedene ranljive skupine. To je mogoče doseči na primer s svetovalci, ki so usposobljeni na energetskem in socialnem področju, ali vključevanjem socialnih akterjev, ki zagotavljajo dostop do ranljivih gospodinjstev (glej oddelek 6.6 teh smernic).

Financiranje in finančna orodja so na splošno opisana v smernicah v zvezi s členom 30 ⁽⁴⁶⁾. V členu 24(3), točka (d), so navedeni primeri financiranja in finančnih orodij, ki so lahko pomembni za ranljive skupine, med drugim sheme financiranja preko računov, rezerve za izgube pri posojilih, jamstveni skladi in namenska sredstva za (celovito) energetske prenove. Ne glede na izbrane specifične modele se priporoča, da so financiranje in finančna orodja ⁽⁴⁷⁾:

- (a) posebej zasnovani za ciljne skupine tako, da so dostopni in primerni, kot je nadalje poudarjeno v členu 24(3), točka (f);
- (b) na voljo za različne vrste naložb, med drugim naložb v gospodinjske aparate, kot so zamenjava starih in neustreznih gospodinjskih aparatov, sistemov razsvetljave in kotlov za toplo vodo, ter v stavbe, vključno z njihovo celovito prenovo;
- (c) ustrezni pri obravnavanju različnih stanovanjskih razmer, saj se na primer odločitve o naložbi v večdružinske hiše popolnoma razlikujejo od odločitve o naložbi v enodružinske hiše. Sheme financiranja morajo prispevati k pozitivnim naložbenim odločitvam ranljivih gospodinjstev v obeh okoliščinah, pri čemer je treba upoštevati vse različne vrste pravnih okvirov, kot so zakon o večstanovanjskih stavbah, zakon o najemu itd.

Države članice lahko na primer uvedejo shemo financiranja, na podlagi katere lahko gospodinjstva z nizkimi dohodki najamejo energetske učinkovite naprave. Shema financiranja gospodinjstvom z nizkimi dohodki omogoča dostop do energetsko učinkovitih aparatov, pri čemer jim ni treba kriti vnaprejšnjih stroškov, ter navsezadnje prispeva k zmanjšanju stroškov energije in izboljšanju finančnega položaja družin z nizkimi dohodki.

6.6 Spodbujanje tehnične pomoči za socialne akterje – člen 24(3), točka (e)

6.6.1 Področje uporabe zahteve

S členom 24(3), točka (e), se priznava dragocen prispevek socialnih akterjev pri izvajanju politik in ukrepov za boj proti energetski revščini. Države članice lahko spodbujajo tehnično pomoč socialnim akterjem, da bi povečale njihovo strokovno in tehnično znanje. Ta pomoč je bistvena, da se okrepi njihova zmogljivost za spodbujanje dejavnega sodelovanja ranljivih odjemalcev na trgu energije in pozitivnih sprememb v njihovem odnosu do energije.

6.6.2 Izбира ukrepov politike za izpolnitev zahteve

Socialni akterji v okviru člena 24(3), točka (e), so lahko: javna, zasebna, dobrodelna in socialna podjetja ter verske ustanove s socialnim namenom. Pri postopku izvajanja je lahko zlasti koristno dejavno vključevanje socialnih akterjev s področja stanovanj, zdravja, varstva potrošnikov, kohezije in razvoja skupnosti ter socialnih služb.

Izkušnje iz prakse kažejo, da lahko tehnična pomoč socialnim akterjem med drugim vključuje:

- (a) razvoj obsežnega spletišča, na katerem bodo socialnim akterjem zagotovljene podrobne informacije o pojmi in postopkih v zvezi z energijo (na primer računi za energijo, pravni postopki v primeru odklopov, pravice odjemalcev);
- (b) razvoj različnih orodij in pripravo publikacij, namenjenih izboljšanju znanja in zmožnosti socialnih akterjev za neposredno ukrepanje v zadevah v zvezi z energijo (na primer informativni pregledi, praktični vodniki, orodja za izračun povprečne porabe);
- (c) zagotavljanje prilagojene podpore socialnim akterjem s stalnim svetovanjem in usmerjanjem, usposabljanji ali obiski na kraju samem;
- (d) organizacijo splošnih in posebnih usposabljanj za socialne akterje, od usposabljanja za osnovne spretnosti, ki vključuje pravne, upravne, socialne in tehnične module, do poglobljenega usposabljanja o na primer delovanju trga energije, finančni pismenosti in digitalni pismenosti;

⁽⁴⁶⁾ Priporočilo Komisije z dne 12. decembra 2023 o prenosu člena 30 o nacionalnih skladih za energetske učinkovitost, financiranje in tehnični podpori iz Direktive (EU) 2023/1791 o energetski učinkovitosti (prenovljena direktiva o energetski učinkovitosti) (UL C, 19.12.2023, str. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/C/2023/1553/oj>).

⁽⁴⁷⁾ Za več informacij o tem: Evropska komisija, 2022 *The evolution of financing practices for energy efficiency in buildings, SMEs and in industry: final report* (Končno poročilo o razvoju praks financiranja za energetske učinkovitost stavb, MSP in industrije). Na voljo na naslovu: Report on the evolution of financing practices for energy efficiency in buildings, SMEs and in industry – Urad za publikacije EU (europa.eu) (obiskano 3.10.2023).

- (e) vzpostavitev mreže za izmenjavo pristopov in praks za obravnavanje energetske revščine ter vzpostavitev povezav med različnimi deležniki v javnem sektorju in civilni družbi.

6.7 Zagotavljanje dostopa do financiranja, nepovratnih sredstev ali subvencij – člen 24(3), točka (f)

6.7.1 Področje uporabe zahteve

S členom 24(3), točka (f), se razširja zahteva iz člena 24(3), točka (d), pri čemer je poudarjen pomen zagotavljanja, da imajo ranljive skupine dostop do ustreznega financiranja, nepovratnih sredstev ali subvencij, povezanih z zelo majhnim prihrankom energije, ter olajšanja dostopa do cenovno dostopnih bančnih posojil ali posebnih kreditnih linij.

6.7.2 Izbira ukrepov politike za izpolnitev zahteve

Smernice v zvezi s členom 30 vsebujejo splošen opis shem financiranja in finančnih orodij, vendar bi morale biti te sheme financiranja, da bi bile učinkovite, zasnovane tako, da bi bile dostopne opredeljenim ranljivim skupinam in da bi jih navedene ranljive skupine sprejele. Izkušnje kažejo, da so navedenim ranljivim skupinam zlasti dostopne sheme financiranja z naslednjimi značilnostmi ⁽⁴⁸⁾:

- (a) del sheme financiranja je rezerviran za navedene ranljive skupine, kar pomeni, da vložniki, ki ne spadajo v ciljno skupino, ne morejo dostopati do financiranja. V nasprotnem primeru obstaja velika verjetnost, da bodo skupine z višjimi dohodki porabile celotno subvencijo;
- (b) pri pogojih za subvencije se upoštevajo gospodarske razmere navedenih ranljivih skupin. Potrebe po financiranju se lahko med gospodinjstvi z nizkimi, srednjimi in visokimi dohodki zelo razlikujejo;
- (c) rešuje se vprašanje nizke kreditne sposobnosti ranljivih gospodinjstev. To je mogoče doseči z vključitvijo jamstva v shemo financiranja ali uporabo sheme financiranja preko računov. V okviru sheme financiranja preko računov se refinanciranje naložb krije s prihranki energije, medtem ko račun za dobavo energije ali mesečno plačilo stanovanjskih stroškov ostane nespremenjeno;
- (d) finančna ozka grla se učinkovito odpravljajo z zagotavljanjem razpoložljivosti sredstev pred plačilom za opravljeno delo. S tem pristopom se prispeva k zmanjšanju morebitnih finančnih ovir. Druga možnost je, da se subvencija izplača neposredno inštalaterju, s čimer se racionalizira postopek plačila;
- (e) shema financiranja je prilagojena različnim okoliščinam, v katerih lahko ranljive skupine sprejmejo odločitev o naložbi ali je ne sprejmejo. Sheme financiranja, namenjene zamenjavi gospodinjskih aparatov, so zato zasnovane drugače kot sheme za celovito prenovno;
- (f) zagotavljanje dolgoživosti financiranja je ključnega pomena za ohranjanje doslednega dostopa do finančne podpore, kadar je ta potrebna. Če shema subvencioniranja ni stalno dostopna – na primer v primeru prekinitve, ko so proračunska sredstva za določeno obdobje porabljena – je negativen učinek na ranljiva gospodinjstva večji kot na druge skupine odjemalcev.

6.8 Vzpostavitev mreže strokovnjakov – člen 24(4)

6.8.1 Področje uporabe zahteve

V skladu s členom 24(4) morajo države članice vzpostaviti mrežo strokovnjakov za pripravo strategij podpore lokalnim in nacionalnim političnim odločevalcem pri izvajanju ukrepov za izboljšanje energetske učinkovitosti ter tehnične pomoči in finančnih orodij, da bi zmanjšali energetske revščine, oziroma to nalogo poveriti že obstoječi mreži strokovnjakov. V skladu s členom 24(4) morajo biti strokovnjaki, ki delujejo v okviru mreže, iz različnih sektorjev, kot so zdravstveni in stavbni sektor ter socialni sektorji, države članice pa si morajo prizadevati zagotoviti, da bo sestava mrež strokovnjakov spolno uravnotežena in da bo odražala nazore vseh ljudi.

⁽⁴⁸⁾ Sunderland, L., in Gibb, D., 2022: *Taking the burn out of heating for low-income households* (Ogrevanje brez izogrevanja za gospodinjstva z nizkimi dohodki). Na voljo na naslovu: *Taking the burn out of heating for low-income households – Regulatory Assistance Project* (raponline.org) (obiskano 3.10.2023).

V členu 24(4) je naveden tudi nabor nalog, ki se lahko poverijo mreži strokovnjakov in so opisane v oddelku 6.9 teh smernic *Svetovanje, ki ga zagotavlja mreža strokovnjakov*.

6.8.2 Izbira ukrepov politike za izpolnitev zahteve

Mreža strokovnjakov ima lahko različne strukturne oblike, med drugim na primer nacionalnega observatorija (ki se običajno financira iz javnih sredstev), neodvisnega državnega svetovalnega in nadzornega organa ali organa, ki ga vodi civilna družba ali visoko šolstvo in ki ima formaliziran odnos z oblikovalci politik.

Za zagotovitev ustrezne sektorske zastopanosti strokovnjakov v mreži bi si bilo treba prizadevati za strokovnjake iz zdravstvenega, stavbnega in socialnega sektorja. V zdravstvenem sektorju lahko to vključuje vladne in nevladne organe za javno zdravje, nacionalne zdravstvene službe ter predstavnike civilne družbe iz dobrodelnih organizacij, fundacij in združenj na področju telesnega in duševnega zdravja ter invalidskih skupin. V stavbnem sektorju lahko sodelovanje vključuje državne službe ali agencije za stanovanja in skupnosti, nacionalne organe za stanovanjske standarde, ponudnike socialnih stanovanj, predstavniške organe lastnikov nepremičnin, najemnikov in lastnikov stanovanj, združenja za izključenost na področju nastanitve in brezdomstvo ter oblikovalce in izvajalce programov za energetske učinkovitost in prenovo. V socialnem sektorju lahko predstavniki vključujejo skupine odjemalcev, agencije za socialno vključevanje in izobraževanje, združenja lokalnih ali regionalnih vlad, nevladne organizacije in predstavnike civilne družbe iz mrež za boj proti revščini, verska združenja in dobrodelne skupine. Mreže strokovnjakov lahko vključujejo tudi javne uprave iz drugih ustreznih sektorjev, kot sta vodni ali prometni sektor, dobavitelje energije, distributerje in regulatorje, visokošolske učitelje ter varuhe pravic odjemalcev energije ali mediatorje na področju energije.

Upoštevanje uravnotežene zastopanosti spolov pri udeležencih je pomembno tudi zato, ker je bilo dosledno ugotovljeno, da energetska revščina bolj ogroža gospodinjstva, ki jih vodijo ženske⁽⁴⁹⁾. To sestavo lahko mreži strokovnjakov pomagajo doseči predstavniške organizacije, osredotočene na ključne skupine, ki so izpostavljene tveganju energetske revščine (kot so starejše starostne skupine, skupine družin in otrok ter manjšinske skupine, vključno s priseljenskimi skupinami in begunci), raziskovalci, ki lahko predstavijo obseg, razširjenost in strukturne neenakosti, katerih posledica je tveganje energetske revščine, in morda tisti z osebnimi izkušnjami. Da bi lahko ljudje z osebnimi izkušnjami uspešno prispevali k mreži, bi lahko razmislili o rešitvah, ki bi omogočile polno sodelovanje, med drugim s plačilom za njihov čas in potovanja, vzpostavitev vključujočega okolja za sodelovanje ter upoštevanjem časa, namenjenega dejavnostim, in časovnega zaporedja dejavnosti.

6.9 Svetovanje, ki ga zagotavlja mreža strokovnjakov – člen 24(4)

V členu 24(4) je navedeno, da se mreži strokovnjakov lahko poveri naloga svetovanja glede nabora ustreznih ukrepov za oceno in zmanjšanje energetske revščine.

Mreža lahko podpira razvoj nacionalnih opredelitev, kazalnikov in meril energetske revščine, opredelitev pojmov „energetske reven“ in „ranljivi odjemalci“, vključno s pojmom „končni porabniki“ (člen 24(4), točka (a)), ter pripravo ali izboljšanje ustreznih kazalnikov in naborov podatkov na področju energetske revščine (člen 24(4), točka (b)).

V členu 24(4) je navedena tudi možnost, da mreža strokovnjakov svetuje glede metod in ukrepov za zagotovitev cenovne dostopnosti življenjskih stroškov, spodbujanja nevtralnosti stanovanjskih stroškov ali načinov za zagotovitev, da bodo javna sredstva, vložena v izboljšanje energetske učinkovitosti, koristila tako lastnikom stavb in stavbnih enot kot tudi najemnikom v njih, zlasti glede ranljivih odjemalcev, ljudi, ki jih je prizadela energetska revščina, in, kadar je ustrezno, ljudi, ki živijo v socialnih stanovanjih (člen 24(4), točka (c)).

⁽⁴⁹⁾ Oliveras, L. in drugi, 2021: *Energy poverty and health: Trends in the European Union before and during the economic crisis, 2007–2016* (Energetska revščina in zdravje: trendi v Evropski uniji pred in med gospodarsko krizo, 2007–2016). Na voljo na naslovu: *Energy poverty and health: Trends in the European Union before and during the economic crisis, 2007–2016* – ScienceDirect (obiskano 3.10.2023); Murauskaite-Bull, I., Feenstra, M., Creusen, A., Koukoulakis, G., Della Valle, N., Shortall, R. in Stojilovska, A., *Gender and Energy: The effects of the energy transition on women* (Spol in energija: Učinki energetskega prehoda na ženske), Urad za publikacije Evropske unije, Luxembourg, 2023, doi:10.2760/511412, JRC132744.

Z uvedbo ukrepov za energetska učinkovitost se lahko zmanjšajo računi za energijo, vendar se lahko povečajo življenjski stroški na drugih področjih, kar je odvisno od tega, kako se navedeni ukrepi financirajo. To zlasti velja za socialna ali najemna stanovanja, katerih ponudniki bodo morda morali delno financirati stroške prenove iz najemnin. Da bi se preprečilo zvišanje najemnin ali povečanje drugih stroškov, se predlagajo metode za zmanjšanje energetske revščine in stroškov energije, ki spodbujajo nevtralnost stanovanjskih stroškov („kadar se zvišanje najemnine ali stroški odplačevanja financiranja v celoti krijejo s prihranki energije“) ⁽⁵⁰⁾. Osrednji ukrep za zagotovitev, da se stanovanjski stroški ne povečajo, je znatno subvencioniranje ukrepov za energetska učinkovitost z javnim financiranjem, s čimer se prepreči ali zmanjša potreba po vračilu financiranja. Ustrezni ukrepi so navedeni v oddelku 6.5 teh smernic, ki se nanaša na omogočanje uvedbe ustreznega financiranja in finančnih orodij, ter v oddelku 5.5 teh smernic, ki se nanaša na ločeno spodbudo.

Nazadnje, mreža strokovnjakov lahko svetuje glede ukrepov za preprečevanje razmer, v katerih nekatere skupine bolj prizadene ali bolj ogroža energetska revščina ali bi lahko bolj občutile negativne učinke energetske revščine, in sicer zaradi dohodka, spola, demografije, zdravstvenega stanja ali pripadnosti manjšini (člen 24(4), točka (d)).

Ocena kazalnikov energetske revščine in razčlenitev teh podatkov po dohodku, spolu, lastništvu stanovanj in drugih parametrih, ki jo izvedejo nacionalne opazovalne skupine za energetska revščino ali mreže strokovnjakov, lahko prispevata k bolj diferenciranemu nacionalnemu in lokalnemu razumevanju vprašanja, kdo je bolj izpostavljen tveganju energetske revščine, ter povezanosti s strukturnimi in socialnimi dejavniki. Nacionalne mreže strokovnjakov lahko izvedejo tudi raziskave o učinkovitosti in distribucijskih učinkih politik na področju energije, dohodka ali drugih socialnih politik, da bi ugotovile, kdo ima koristi in katera dodatna socialna bremena nastanejo. Tveganja za posebne skupine se lahko izpostavijo tudi z v prihodnost usmerjenimi projekcijami stopenj energetske revščine in tveganj, ki so posledica sprememb cen energije. To lahko nato vpliva na oblikovanje politik in podpornih programov za odpravljanje ali preprečevanje energetske revščine, s katero se srečujejo specifične ogrožene skupine.

7. ZAHTEVE GLEDE POROČANJA

7.1 Posodobitev celovitih nacionalnih energetskih in podnebnih načrtov

Države članice morajo v skladu s členom 14(2) Uredbe (EU) 2018/1999 do 30. junija 2024 in nato do 1. januarja 2034, potem pa vsakih deset let, predložiti svoje posodobljene zadnje priglase celovite **nacionalne energetske in podnebne načrte**. V skladu s členom 14(1) morajo države članice predložiti osnutek posodobljenega nacionalnega energetskega in podnebnega načrta eno leto pred rokom za predložitev iz člena 14(2).

Poleg Uredbe (EU) 2018/1999 se tudi s členom 22(2) Direktive (EU) 2023/1791 od držav članic zahteva, da sprejmejo ustrezne ukrepe, s katerimi končne odjemalce energije in končne porabnike spodbujajo k učinkoviti rabi energije in jim to omogočajo, in te ukrepe vključijo v nacionalno strategijo, kot je nacionalni energetski in podnebni načrt, ali dolgoročno strategijo prenove, vzpostavljeno v skladu s členom 2a Direktive 2010/31/EU.

7.2 Poročanje o napredku

Države članice morajo v skladu s členom 17 Uredbe (EU) 2018/1999 predložiti nacionalna energetska in podnebna **poročila o napredku**, v katerih je zajetih vseh pet razsežnosti energetske unije, med katere spada tudi energetska učinkovitost.

V členu 24 Uredbe (EU) 2018/1999 so navedene informacije, ki jih je treba sporočiti v zvezi z ukrepi, sprejetimi za odpravo energetske revščine.

Če država članica na podlagi ocene števila energetske revnih gospodinjstev ugotovi, da ima znatno število takih gospodinjstev, mora v svoje celovito nacionalno energetska in podnebno poročilo o napredku vključiti informacije o napredku pri uresničevanju nacionalnega okvirnega cilja glede zmanjšanja števila energetske revnih gospodinjstev ter kvantitativne informacije o številu energetske revnih gospodinjstev in, kadar so na voljo, informacije o politikah in ukrepih za boj proti energetska revščini.

⁽⁵⁰⁾ Izraz „nevtralnost stanovanjskih stroškov“ se uporablja tako v sektorju socialnih stanovanj kot v okviru predstavniških organizacij najemnikov in pomeni, da se skupni stroški stanovanja (vključno z najemnino/hipoteko, računi za energijo in drugimi računi) po prenovi ne povečajo. Prihranki na računu za energijo se lahko uporabijo za povračilo nekaterih vnaprejšnjih naložb v ukrepe za energetska učinkovitost, na primer z zvišanjem najemnine, vendar le toliko, da so skupni stanovanjski stroški enaki kot pred prenovo. Več informacij je na voljo na portalu Mednarodne zveze najemnikov in na portalu Housing Europe (obiskano 8.3.2023).

Poleg tega morajo države članice v skladu s členom 24 Direktive (EU) 2023/1791 poročati o ukrepih za izboljšanje energetske učinkovitosti in z njimi povezanih ukrepih za varstvo ali informiranje potrošnikov, zlasti tistih iz člena 8(3) in člena 22 Direktive (EU) 2023/1791, ki se prednostno izvajajo pri ljudeh, ki jih je prizadela energetska revščina, ranljivih odjemalcih, ljudeh iz gospodinjstev z nizkimi dohodki in, kadar je ustrezno, ljudeh, ki živijo v socialnih stanovanjih, da se ublaži energetska revščina, v okviru obstoječih zahtev glede poročanja iz člena 24 Uredbe (EU) 2018/1999.
