2024/2481

23.9.2024

# DOPORUČENÍ KOMISE (EU) 2024/2481

## ze dne 13. září 2024,

## ve kterém se stanoví pokyny pro výklad článků 21, 22 a 24 směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2023/1791, pokud jde o ustanovení týkající se spotřebitelů

EVROPSKÁ KOMISE,

s ohledem na Smlouvu o fungování Evropské unie, a zejména na článek 292 této smlouvy,

vzhledem k těmto důvodům:

(1) Směrnicí Evropského parlamentu a Rady 2012/27/EU ([1]) byl zaveden požadavek dosáhnout hlavního cíle v úsporách energie na úrovni Unie do roku 2030 ve výši nejméně 32,5 %.

(2) Dne 13. září 2023 byla přijata směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2023/1791 ([2]). Jedná se o přepracování směrnice 2012/27/EU, přičemž některá její ustanovení zůstala nezměněná, ale zároveň byly zavedeny některé nové požadavky. Významně zvýšila úroveň ambicí pro rok 2030, pokud jde o energetickou účinnost, a to i v souvislosti s posílením postavení a ochranou spotřebitelů, informováním a zvyšováním povědomí a zmírňováním energetické chudoby prostřednictvím zvyšování energetické účinnosti.

(3) Existuje více faktorů, které spotřebitelům brání v přístupu k široké řadě tržních informací, v porozumění těmto informacím a v jednání, jež by na těchto informacích mohlo být založeno. Zavedení základních smluvních práv může mimo jiné pomoci usnadnit chápání výchozí úrovně kvality služeb, jež dodavatel ve smlouvě nabízí, včetně povahy a charakteristik dodávané energie. Směrnice (EU) 2023/1791 zavádí ustanovení o základních smluvních právech týkajících se vytápění, chlazení a teplé užitkové vody. Členské státy jsou povinny zajistit, aby koneční zákazníci odebírající topení, chlazení a teplou užitkovou vodu měli právo na smlouvu se svým dodavatelem, která poskytuje/stanovuje minimální požadované informace, včetně kontaktních údajů dodavatele, poskytovaných služeb, doby platnosti smlouvy a podmínek, za nichž je možné smlouvu a služby obnovit a zrušit. Koneční zákazníci a koneční uživatelé odebírající topení, chlazení a teplou užitkovou vodu by měli mít právo na dobrou úroveň služeb a vyřizování stížností ze strany svých dodavatelů.

(4) Dlouhodobé změny chování v oblasti spotřeby energie lze dosáhnout posílením postavení občanů, zvyšováním povědomí o politikách energetické účinnosti a zlepšením jejich přijímání veřejností. Směrnice (EU) 2023/1791 posiluje ustanovení o šíření informací, mimo jiné zřízením jednotných kontaktních míst. Členské státy mají zajistit vytvoření jednotných kontaktních míst nebo podobných mechanismů pro poskytování technického, administrativního a finančního poradenství a pomoci v oblasti zvyšování energetické účinnosti konečným zákazníkům a konečným uživatelům, zejména domácnostem a drobným uživatelům mimo domácnosti, včetně malých a středních podniků a mikropodniků. Přínos jednotných kontaktních míst může být pro zranitelné zákazníky velmi důležitý, neboť by zde mohli získat spolehlivé a dostupné informace o zvyšování energetické účinnosti. Jednotná kontaktní místa mají proto nabízet specializované služby osobám postiženým energetickou chudobou, zranitelným zákazníkům a osobám v nízkopříjmových domácnostech.

([1]) Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2012/27/EU ze dne 25. října 2012 o energetické účinnosti, o změně směrnic 2009/125/ES a 2010/30/EU a o zrušení směrnic 2004/8/ES a 2006/32/ES (Úř. věst. L 315, 14.11.2012, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2012/27/oj).

([2]) Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2023/1791 ze dne 13. září 2023 o energetické účinnosti a o změně nařízení (EU) 2023/955 (přepracované znění) (Úř. věst. L 231, 20.9.2023, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2023/1791/oj).

(5) Je nezbytné zajistit, aby osoby postižené energetickou chudobou, zranitelní zákazníci, osoby v nízkopříjmových domácnostech a případně osoby žijící v sociálním bydlení byli chráněni a aby jim za tímto účelem byla dána možnost aktivně se účastnit intervencí a opatření ke zvýšení energetické účinnosti a souvisejících opatření na ochranu spotřebitele nebo informačních opatření, která členské státy provádějí. Ti, kteří jsou v největší (energetické) nouzi, by měli mít možnost aktivně se účastnit zlepšování svých podmínek, přestat být pasivními příjemci intervencí, a naopak mít možnost rozhodovat o tom, jak mohou zlepšit podmínky, kterým čelí. Měly by být vypracovány cílené osvětové kampaně, které by ilustrovaly přínosy energetické účinnosti a poskytovaly informace o dostupné finanční podpoře.

(6) Zakotvení definice energetické chudoby ve vnitrostátním právu je prvním krokem k uznání a identifikaci problému a jeho širších souvislostí. Podpoří všechny příslušné subjekty při navrhování správných opatření k řešení energetické chudoby na místní, regionální, celostátní i unijní úrovni s ohledem na kombinaci jejích tří hlavních příčin, tj. nízkých příjmů, vyšších účtů za energii a nízké energetické účinnosti.

(7) Za účelem posílení postavení a ochrany nejzranitelnějších skupin obyvatelstva by členské státy měly provést opatření ke zvýšení energetické účinnosti a související opatření na ochranu spotřebitele nebo informační opatření, zejména opatření uvedená v čl. 8 odst. 3 a článku 22 směrnice (EU) 2023/1791, přednostně u osob postižených energetickou chudobou, zranitelných zákazníků, osob v nízkopříjmových domácnostech a případně osob žijících v sociálním bydlení s cílem zmírnit energetickou chudobu.

(8) Na podporu osob postižených energetickou chudobou, zranitelných zákazníků, osob v nízkopříjmových domácnostech a případně osob žijících v sociálním bydlení by členské státy měly provádět opatření ke zvýšení energetické účinnosti s cílem zmírnit distribuční účinky vyplývající z jiných politik a realizovat včasné investice zaměřené na budoucnost do opatření ke zvýšení energetické účinnosti předtím, než se projeví distribuční dopady jiných politik a opatření,

PŘIJALA TOTO DOPORUČENÍ:

Členské státy by se při provádění požadavků zavedených články 21, 22 a 24 směrnice (EU) 2023/1791 ve vnitrostátním právu měly řídit pokyny pro výklad uvedenými v příloze tohoto doporučení.

V Bruselu dne 13. září 2024.

*Za Komisi*
Kadri SIMSON
*členka Komise*

*PŘÍLOHA*

## 1. ÚVOD

Tyto pokyny poskytují členským státům návod na výklad článků 21, 22 a 24 směrnice (EU) 2023/1791 při jejich provádění ve vnitrostátním právu. Závazný výklad právních předpisů Unie nicméně spadá do výlučné pravomoci Soudního dvora Evropské unie. Není-li uvedeno jinak, odkazy na články je třeba chápat jako odkazy na články směrnice (EU) 2023/1791.

## 2. PRÁVNÍ A POLITICKÉ SOUVISLOSTI

Cílem **článku 21** směrnice (EU) 2023/1791 je posílit postavení spotřebitelů zavedením základních smluvních práv týkajících se dodávek vytápění, chlazení a teplé užitkové vody v souladu s právy stanovenými v příloze I směrnice Evropského parlamentu a Rady 2009/73/ES ([1]) o poskytování služeb v plynárenství a v článku 10 směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/944 ([2]) o dodávkách elektřiny.

Hlavním cílem **článku 22** směrnice (EU) 2023/1791 je usnadnit zavádění opatření v oblasti energetické účinnosti zvyšováním povědomí, zlepšením přístupu účastníků trhu k informacím a mechanismům mimosoudního urovnání sporů a odstraněním regulatorních a neregulatorních překážek energetické účinnosti. Za tímto účelem ukládá směrnice (EU) 2023/1791 členským státům tyto povinnosti:

a) šíření informací o dostupných opatřeních ke zvýšení energetické účinnosti, individuálních krocích a finančních a právních rámcích (čl. 22 odst. 1);

b) podporování a usnadňování účinného využívání energie konečnými zákazníky a konečnými uživateli podporou změny chování (například prostřednictvím cílených fiskálních pobídek, přístupu k finančním nástrojům, sdělování informací a příkladů, odborné přípravy, behaviorálních intervencí označovaných jako nepřímé pobídky a posilování („nudges and boosts“), digitálních nástrojů) a vytvořením podpůrného rámce pro účastníky trhu (čl. 22 odst. 2 a 3);

c) zřízení specializovaných jednotných kontaktních míst (čl. 22 odst. 3 až 6);

d) vytvoření vhodných podmínek pro to, aby účastníci trhu mohli konečným zákazníkům poskytovat přiměřené a cílené informace a poradenství (čl. 22 odst. 7);

e) zavedení mechanismů mimosoudního urovnání sporů (čl. 22 odst. 8);

f) zmírnění pobídek rozdělených mezi nájemce a vlastníky (čl. 22 odst. 9 a 10).

Cílem **článku 24** směrnice (EU) 2023/1791 je posílení postavení a ochrana „osob postižených energetickou chudobou, zranitelných zákazníků, osob v nízkopříjmových domácnostech a případně osob žijících v sociálním bydlení“ (dále jen „uvedené zranitelné skupiny“). Z těchto opatření na posílení postavení a ochranu mají mít prospěch i konečtí uživatelé, kteří nemají přímou nebo individuální smlouvu s dodavateli energie, neboť pojem zranitelných spotřebitelů zahrnuje i konečné uživatele (čl. 24 odst. 1).

Podle článku 24 jsou členské státy povinny:

a) provést opatření ke zvýšení energetické účinnosti a související opatření na ochranu spotřebitele nebo informační opatření přednostně u uvedených zranitelných skupin (čl. 24 odst. 2);

b) zřídit nebo pověřit existující síť odborníků s cílem podporovat místní a celostátní subjekty s rozhodovací pravomocí při vytváření strategií pro zmírnění energetické chudoby (čl. 24 odst. 4). Tato síť může být pověřena poskytováním poradenství k celé řadě opatření týkajících se posouzení energetické chudoby a jejího zmírnění (čl. 24 odst. 4 druhý pododstavec písm. a) až d)).

([1]) Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2009/73/ES ze dne 13. července 2009 o společných pravidlech pro vnitřní trh se zemním plynem a o zrušení směrnice 2003/55/ES (Úř. věst. L 211, 14.8.2009, s. 94, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2009/73/oj).

([2]) Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/944 ze dne 5. června 2019 o společných pravidlech pro vnitřní trh s elektřinou a o změně směrnice 2012/27/EU (Úř. věst. L 158, 14.6.2019, s. 125, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/944/oj).

Členské státy jsou povinny v příslušných případech tyto zranitelné skupiny podporovat:

a) prováděním opatření ke zvýšení energetické účinnosti s cílem zmírnit distribuční účinky vyplývající z jiných politik a opatření;

b) co nejlepším využíváním veřejných finančních prostředků na vnitrostátní i unijní úrovni;

c) prováděním včasných investic zaměřených na budoucnost;

d) podporou technické pomoci a zavádění podpůrných finančních nástrojů;

e) podporou technické pomoci pro sociální aktéry;

f) zajištěním přístupu k finančním prostředkům, grantům nebo dotacím spojeným s minimálními energetickými zisky (čl. 24 odst. 3).

Vzhledem k zaměření na osoby postižené energetickou chudobou, zranitelné zákazníky, osoby v nízkopříjmových domácnostech a případně osoby žijící v sociálním bydlení souvisí článek 22 s:

a) články 8 a 9 směrnice (EU) 2023/1791: opatření v oblasti úspory energie a energetické účinnosti, kterých má být dosaženo u zranitelných zákazníků, osob postižených energetickou chudobou a případně osob žijících v sociálním bydlení;

b) články 21, 24 a 30 směrnice (EU) 2023/1791: ochrana těchto skupin.

Vzhledem k zaměření na malé konečné zákazníky a uživatele souvisí článek 22 s:

a) články 8, 9 a 10 směrnice (EU) 2023/1791: cíle v oblasti úspory energie u konečných zákazníků;

b) články 13, 14, 16, 17, 21, 24 a 29 směrnice (EU) 2023/1791: práva konečných zákazníků a uživatelů nebo požadavky informovat je o určitých záležitostech.

Za tímto účelem by jednotná kontaktní místa mohla být pověřena prováděním alespoň těch částí požadavků, které se týkají uvedených skupin. Výhodou tohoto přístupu je, že orgány, na které se musí příslušné skupiny obracet, lze omezit na jednotné kontaktní místo.

## 3. POJMY POUŽÍVANÉ V TĚCHTO POKYNECH A VE SMĚRNICI (EU) 2023/1791

Tento oddíl vysvětluje pojmy používané v těchto pokynech a v článcích 21, 22 a 24 směrnice (EU) 2023/1791.

### 3.1. Příjemci



Ustanovení článku 21 se týkají především konečných zákazníků a konečných uživatelů, vedle dodavatelů jako jejich smluvních partnerů. Na rozdíl od dodavatelů však koneční zákazníci a koneční uživatelé nemají podle článku 21 povinnosti, ale měli by spíše mít prospěch z nových požadavků kladených na dodavatele.

Tím, že se článek 22 zaměřuje na všechny relevantní účastníky trhu (čl. 22 odst. 1), ovlivňuje mnohem širší okruh příjemců. Na výše uvedeném obrázku jsou tito účastníci trhu seřazeni podle zranitelnosti, která se směrem od vnějšího k vnitřnímu kruhu zvyšuje. Vnější kruh představuje všechny potenciální příjemce podle článku 22. Patří mezi ně koneční zákazníci, koneční uživatelé, spotřebitelské organizace, zástupci občanské společnosti, společenství pro obnovitelné zdroje energie, občanská energetická společenství, místní a regionální orgány, energetické agentury, poskytovatelé sociálních služeb, stavebníci, architekti, inženýři, auditoři v oblasti životního prostředí a energetiky a osoby zajišťující instalaci prvků budov. Druhý kruh zahrnuje malé konečné zákazníky a uživatele, jako jsou domácnosti a drobní uživatelé mimo domácnosti, například malé a střední podniky a mikropodniky. Vnitřní kruh představuje osoby postižené energetickou chudobou, zranitelné zákazníky a případně osoby žijící v sociálním bydlení.

Hlavními příjemci podle článku 24 jsou „osoby postižené energetickou chudobou, zranitelní zákazníci, nízkopříjmové domácnosti a případně osoby žijící v sociálním bydlení“. Tato skupina je na obrázku znázorněna ve vnitřním kruhu.

## 3.2. **Další klíčové pojmy používané v těchto pokynech**

### 3.2.1 *Pojmy definované ve směrnici (EU) 2023/1791*

Ve směrnici (EU) 2023/1791 jsou definovány tyto pojmy:

„Konečným zákazníkem“ se rozumí fyzická nebo právnická osoba, jež nakupuje energii pro své vlastní konečné využití (čl. 2 bod 28).

„Konečným uživatelem“ se rozumí fyzická či právnická osoba nakupující vytápění, chlazení nebo užitkovou teplou vodu pro vlastní konečnou spotřebu nebo fyzická či právnická osoba, která užívá jednotlivou budovu nebo ucelenou část budovy v budově s více bytovými jednotkami nebo ve víceúčelové budově s vytápěním, chlazením nebo teplou užitkovou vodou z ústředního zdroje, pokud tato osoba nemá přímou ani individuální smlouvu s dodavatelem energie (čl. 2 bod 53).

Jeden podstatný rozdíl mezi těmito dvěma definicemi spočívá v tom, že zatímco konečný zákazník nakupuje energii pro jakékoli využití (včetně elektřiny), konečný uživatel je omezen na nákup vytápění, chlazení a teplé užitkové vody. Koneční uživatelé nemají přímou ani individuální smlouvu s dodavatelem energie a mohou jimi být nájemci vícebytových budov s kolektivními systémy vytápění, chlazení nebo přípravy teplé užitkové vody (kolektivní smlouvy), osoby žijící v sociálním bydlení, obyvatelé bytových jednotek s pečovatelskou službou nebo jednotek v pečovatelských zařízeních a osoby žijící v nouzovém ubytování nebo azylových domech.

„Energetickou chudobou“ se rozumí nedostatečný přístup domácnosti k základním energetickým službám, které v příslušném vnitrostátním kontextu a v rámci sociální politiky a dalších relevantních vnitrostátních politik zajišťují základní úroveň a důstojné standardy života a zdraví, včetně přiměřeného vytápění, teplé vody, chlazení, osvětlení a energie k napájení spotřebičů, a to v důsledku kombinace faktorů, přinejmenším včetně cenové nedostupnosti, nedostatečného disponibilního příjmu, vysokých výdajů na energii a nízké energetické účinnosti obytných budov (čl. 2 bod 52).

„Rozdělenými pobídkami“ se rozumí nedostatek spravedlivého a přiměřeného rozdělení finančních závazků a odměn souvisejících s investicemi do energetické účinnosti mezi dotčené aktéry, například vlastníky a nájemce nebo různé vlastníky ucelených částí budov nebo vlastníky a nájemce či různé vlastníky budov s více bytovými jednotkami nebo víceúčelových budov (čl. 2 bod 54).

„Strategií zapojení“ se rozumí strategie, která stanoví cíle, rozvíjí techniky a vytváří proces zapojení všech relevantních zúčastněných stran na vnitrostátní nebo místní úrovni, včetně zástupců občanské společnosti, jako jsou spotřebitelské organizace, do procesu tvorby politik s cílem zvýšit informovanost o těchto politikách, získat k nim zpětnou vazbu a zlepšit jejich přijetí veřejností (č. 2 bod 55).

### 3.2.2 *Pojmy, které nejsou definovány ve směrnici (EU) 2023/1791*

Následující vysvětlení pojmů, které jsou použity v těchto pokynech, ale nejsou definovány v článku 2 směrnice (EU) 2023/1791, slouží pouze pro orientaci, pokud jde o výklad těchto pojmů Komisí:

„*Dodavatelem*“ se rozumí jakákoli fyzická nebo právnická osoba, která v rámci své obchodní nebo profesní činnosti poskytuje produkty, služby nebo systémy související se všemi formami vytápění, chlazení a teplé užitkové vody.

„*Jednotným kontaktním místem uvedeným v čl. 22 odst. 3 písm. a)*“ se rozumí virtuální nebo fyzické místo, kde jsou zúčastněné strany podporovány ve všech otázkách i fázích realizace projektu renovace souvisejícího s energetickou účinností, od poradenství na toto téma až po veškeré informace a služby, které jsou zapotřebí k realizaci ambiciózního globálního projektu v oblasti energetické účinnosti / renovace ([3]).

„*Jednotná kontaktní místa uvedená v čl. 22 odst. 3 písm. e)*“ nejsou definována, ale čl. 22 odst. 3 jasně stanoví, že cílem jednotného kontaktního místa je poskytnout konečným spotřebitelům a konečným uživatelům veškeré nezbytné informace o jejich právech, rozhodném právu a mechanismech pro řešení sporů, které mají v případě sporu k dispozici. Lze je chápat jako poradní subjekt (tj. může mít různé formy, např. jednotné kontaktní místo, samostatný subjekt), který poskytuje zúčastněným stranám informace o právních otázkách spojených s opatřeními ke zvýšení energetické účinnosti.

***Jaký je rozdíl mezi jednotnými kontaktními místy uvedenými v čl. 22 odst. 3 písm. a) a e)?***

*Jednotné kontaktní místo uvedené v čl. 22 odst. 3 písm. a) (viz oddíl 5.3 těchto pokynů) je v podstatě druhem jednotného kontaktního místa pro spotřebitele, kteří se chtějí zapojit v oblasti energetické účinnosti. Aby se však předešlo nejasnostem, je třeba vyjasnit rozdíl mezi jednotnými kontaktními místy podle čl. 22 odst. 3 písm. a) a e). Zatímco cílem obou nástrojů je centralizovat informační, poradenské a asistenční služby pro konečné zákazníky a konečné uživatele, druhy nabízených služeb se liší:*

— *Jednotné kontaktní místo uvedené v čl. 22 odst. 3 písm. a) poskytuje technické, administrativní a finanční poradenství a pomoc v oblasti energetické účinnosti.*

— *Jednotné kontaktní místo uvedené v čl. 22 odst. 3 písm. e) poskytuje poradenství a pomoc v oblasti právních aspektů souvisejících s energetickou účinností, například ohledně práv zákazníků/uživatelů, rozhodného práva a mechanismů pro řešení sporů.*

*V čl. 22 odst. 3 písm. e) se uvádí, že tato jednotná kontaktní místa mohou být součástí obecných kontaktních míst pro poskytování informací spotřebitelům. V důsledku toho by jednotná kontaktní místa uvedená v čl. 22 odst. 3 písm. a) a e) mohla úzce spolupracovat s cílem zajistit, že zúčastněným stranám bude k dispozici úplná škála služeb (tj. služby technické, administrativní, finanční i právní).*

„*Zranitelní zákazníci*“

Jak je stanoveno v čl. 24 odst. 1 směrnice (EU) 2023/1791, pojem zranitelných zákazníků vymezí členské státy podle čl. 3 odst. 3 směrnice 2009/73/ES a čl. 28 odst. 1 směrnice (EU) 2019/944. Podle čl. 24 odst. 1 mají členské státy při vymezování pojmu zranitelných zákazníků také zohlednit pojem konečných uživatelů.

V článku 28 směrnice (EU) 2019/944 je stanoveno, že „každý členský stát vymezí pojem zranitelných zákazníků, který může odkazovat na energetickou chudobu, a mimo jiné na zákaz odpojení těchto zákazníků v kritických obdobích. Pojem zranitelných zákazníků může zahrnovat výši příjmů, podíl výdajů na energii v rámci disponibilního příjmu, energetickou účinnost domácností, kritickou závislost na elektrických zařízeních ze zdravotních důvodů, věk nebo jiná kritéria“.

*Článek 3* směrnice 2009/73/ES stanoví, že členské státy vypracují „definici zranitelných zákazníků, která se může vztahovat na energetickou chudobu a mj. i na zákaz odpojení plynu těmto zákazníkům v kritických situacích“.

*Zranitelní zákazníci (v domácnostech) jsou ve většině členských států vymezeni podle směrnice (EU) 2019/944 a směrnice 2009/73/ES, přičemž definice se nejčastěji týkají výše příjmu a kritické závislosti na elektřině ze zdravotních důvodů* ([4]).

([3]) Energetická města, 2020: Jak zřídit jednotné kontaktní místo pro integrovanou energetickou renovaci domů? K dispozici na adrese: How to set up a one-stop-shop for integrated home energy renovation? – Energy Cities (energy-cities.eu) (vid. 3. října 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. (vid. 7. března 2023). Podrobnější posouzení kritérií, která jednotlivé členské státy (a Norsko) použily k vymezení pojmu zranitelných spotřebitelů elektřiny a/nebo plynu v roce 2018, naleznete ve zprávě agentury ACER (2019). Annual Report on the Results of Monitoring the Internal Electricity and Natural Gas Markets in 2018 - Consumer Empowerment Volume (vid. 7. března 2023).

*„Nízkopříjmový“*

Při definování nízkopříjmové domácnosti se široce používá prahová hodnota stanovená na 60 % vnitrostátního mediánu ekvivalizovaného příjmu ([5]). Tento ukazatel vychází z „hranice ohrožení chudobou“, jež je definována ve statistikách EU v oblasti příjmů a životních podmínek (EU-SILC).

*„Mechanismus mimosoudního urovnání sporů“*, nazývaný též alternativní řešení sporů, je definován v článku 2 směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU ([6]) jako „mimosoudní řešení vnitrostátních a přeshraničních sporů v souvislosti se smluvními závazky vyplývajícími z kupních smluv nebo ze smluv o poskytování služeb mezi obchodníkem usazeným v Unii a spotřebitelem s bydlištěm v Unii vedenými u subjektu alternativního řešení sporů, který navrhuje nebo nařizuje řešení, nebo se snaží sblížit strany sporu s cílem usnadnit dosažení smírného řešení“.

*„Veřejný ochránce práv pro energetiku“* není v právních předpisech Unie jasně definován. Komise na něj však nahlíží jako na „nezávislý orgán pro mimosoudní řešení sporů“ ([7]). Evropský veřejný ochránce práv je uveden ve Smlouvách a je kontaktním místem pro fyzické i právnické osoby za účelem přijímání stížností na nesprávné úřední postupy a posílení odpovědnosti ([8]). Veřejný ochránce práv pro energetiku je tedy orgán, který šetří stížnosti týkající se energií, včetně elektřiny, plynu, vytápění, chlazení a teplé vody, podává o nich zprávy a pomáhá je řešit.

*„Sociální bydlení“* je definováno v politické zprávě OECD z roku 2020 ([9]) jako „nájemní bydlení poskytované za nižší než tržní ceny, cíleně přidělované podle zvláštních pravidel, jako jsou zjištěné potřeby nebo čekací listiny“. Modely vlastnictví, správy, financování a regulace se v jednotlivých členských státech liší, stejně jako se liší populace příjemců a terminologie (například „bydlení s mírným nájemným, veřejné bydlení, neziskové bydlení, podpora bydlení“). Rozhodnutí Komise 2012/21/EU ([10]) rovněž odkazuje na sociální bydlení, kterým se rozumí bydlení pro znevýhodněné občany nebo příslušníky sociálně méně zvýhodněných skupin, kteří nejsou z důvodů omezené solventnosti schopni získat bydlení za tržních podmínek.

## 4. POVINNOSTI STANOVENÉ V ČLÁNKU 21

Tento oddíl poskytuje členským státům informace o tom, jak lze provést a uplatňovat jednotlivá ustanovení článku 21.

### 4.1. Minimální informace, které mají být uvedeny ve smlouvách – čl. 21 odst. 2

#### 4.1.1 *Právní rámec*

V čl. 21 odst. 2 prvním pododstavci jsou uvedeny minimální požadované informace, které musí být uvedeny ve smlouvě mezi konečným zákazníkem a dodavatelem.

Podle tohoto ustanovení *„[k]oneční zákazníci mají právo uzavřít se svým dodavatelem smlouvu, která obsahuje:*

a) totožnost, adresu a kontaktní údaje dodavatele;

b) poskytované služby a úrovně kvality zahrnutých služeb;

([5]) Ekvivalizovaný příjem je měřítkem příjmu domácnosti, které zohledňuje rozdíly ve velikosti a složení domácností.
Eurostat, 2021: Slovníček: Ekvivalizovaný disponibilní příjem. K dispozici na adrese: Glossary: Equivalised disposable income - Statistics Explained (europa.eu) (vid. 7. března 2023).

([6]) Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU ze dne 21. května 2013 o alternativním řešení spotřebitelských sporů a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů) (Úř. věst. L 165, 18.6.2013, s. 63, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj).

([7]) Your Europe, 2022: Stížnosti a řešení sporů. K dispozici na adrese: Complaints and dispute resolution with energy suppliers - Your Europe (europa.eu) (vid. 3. října 2023).

([8]) Evropský parlament, 2023: Evropský veřejný ochránce práv. K dispozici na adrese: Evropský veřejný ochránce práv | Fakta a čísla o Evropské unii) | Evropský parlament (europa.eu) (vid. 3. října 2023).

([9]) OECD, 2020: Social housing: A key part of past and future housing policy (Sociální bydlení: klíčová součást minulé i budoucí politiky bydlení). K dispozici na adrese: social-housing-policy-brief-2020.pdf (oecd.org) (vid. 3. října 2023).
Uvedená zpráva poskytuje přehled o tomto velmi různorodém sektoru, shrnuje charakteristické rysy sociálního bydlení v OECD a EU (v části 1) a uvádí vybrané příklady sociálního bydlení v několika zemích OECD (rámeček 1.1). (vid. 7. března 2023).

([10]) Rozhodnutí Komise 2012/21/EU ze dne 20. prosince 2011 o použití čl. 106 odst. 2 Smlouvy o fungování Evropské unie na státní podporu ve formě vyrovnávací platby za závazek veřejné služby udělené určitým podnikům pověřeným poskytováním služeb obecného hospodářského zájmu (Úř. věst. L 7, 11.1.2012, s. 3, ELI: http://data.europa.eu/eli/dec/2012/21(1)/oj).

c) druhy služeb údržby zahrnutých ve smlouvě bez dodatečných poplatků;

d) prostředky, kterými lze získávat aktuální informace o všech uplatňovaných sazbách, poplatcích za údržbu a balíčcích produktů nebo služeb;

e) dobu platnosti smlouvy, podmínky, za nichž je možné smlouvu a služby, včetně produktů nebo služeb, které jsou s těmito službami v balíčku, obnovit a zrušit, a informaci o tom, zda je možné smlouvu bezplatně vypovědět;

f) všechny náhrady a odškodnění, které se uplatňují v případě, že není dodržena dohodnutá úroveň kvality služby, včetně nesprávného nebo zpožděného vyúčtování;

g) způsob zahájení postupu mimosoudního urovnávání sporů v souladu s článkem 22;

h) informace o právech spotřebitele, včetně informací o vyřizování stížností a všech informací podle tohoto odstavce, jasně sdělené prostřednictvím vyúčtování nebo na internetových stránkách podniku a zahrnující kontaktní údaje nebo odkaz na internetovou stránku jednotných kontaktních míst uvedených v čl. 22. odst. 3 písm. e);

i) kontaktní údaje, jejichž prostřednictvím může zákazník identifikovat příslušná jednotná kontaktní místa uvedená v čl. 22 odst. 3 písm. a).“

4.1.2 *Doporučení/pokyny*

Provedení čl. 21 odst. 2 prvního pododstavce ve vnitrostátním právu vyžaduje jasné a výslovné právní předpisy, které zajistí ochranu práv na tyto informace. Členské státy by mohly analyzovat stávající vnitrostátní právní předpisy týkající se smluv o dodávkách energie a ochrany spotřebitele, aby zjistily, kde je třeba provést úpravy nebo doplnění. Je žádoucí, aby členské státy zapojily zúčastněné strany, jako jsou dodavatelé energie, skupiny na ochranu spotřebitelů a regulační orgány, již v rané fázi procesu provádění ve vnitrostátním právu. To by se mohlo uskutečnit prostřednictvím veřejných konzultací nebo pracovních skupin. Tyto zúčastněné strany mohou poskytnout cenné informace o praktických úvahách, možných problémech a řešeních, zejména pokud jde o specifické vnitrostátní podmínky, a předejít tak budoucím sporům nebo zpožděním u koordinačních projektů. Aby se minimalizovaly nejednoznačnosti a případné spory, mělo by být rovněž zajištěno, aby právní předpisy obsahovaly jasné definice pojmů používaných při provádění daných ustanovení ve vnitrostátním právu.

Tyto definice by měly být komplexní a měly by zahrnovat různé scénáře a potenciální problémy, se kterými se mohou koneční zákazníci setkat.

U každého prvku uvedeného v seznamu v čl. 21 odst. 2 prvním pododstavci je třeba vzít v úvahu tyto skutečnosti:

a) totožnost, adresa a kontaktní údaje dodavatele

Zatímco požadavek na uvedení totožnosti a adresy dodavatele je jednoznačný, pojem „kontaktní údaje“ a to, jaké informace zahrnuje, není přesně definován. Členské státy zde mají volnost, ale cílem ustanovení je, aby koneční zákazníci byli schopni jasně a bez pochybností určit, kdo je jejich smluvní stranou a jak ji kontaktovat.

Aby se předešlo případné nejasnosti, mohly by členské státy stanovit minimální požadavky na informace, které mají být poskytnuty, například telefonní číslo a e-mailová adresa ([11]). Tyto informace by měly být zpřístupněny způsobem, který minimalizuje překážky pro konečné zákazníky a zohledňuje to, že někteří koneční zákazníci nemusí být digitálně gramotní nebo nemají přístup k určitým formám komunikace.

b) poskytované služby a úrovně kvality zahrnutých služeb

Úroveň kvality služeb poskytovaných v oblasti systémů vytápění a chlazení a teplé užitkové vody zahrnuje různé aspekty, jako je účinnost, spolehlivost a bezpečnost systémů, jakož i kvalita služeb poskytovaných při jejich údržbě a opravách. Parametry pro stanovení úrovně kvality by členské státy měly standardizovat.

([11]) Podobně jako požadavek stanovený v čl. 5 odst. 1 písm. b) směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU ze dne 25. října 2011 o právech spotřebitele, kterou se mění směrnice Rady 93/13/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 1999/44/ES a zrušuje směrnice Rady 85/577/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES (Úř. věst. L 304, 22.11.2011, s. 64, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj).

c) druhy služeb údržby zahrnutých ve smlouvě bez dodatečných poplatků

d) prostředky, kterými lze získávat aktuální informace o všech uplatňovaných sazbách, poplatcích za údržbu a balíčcích produktů nebo služeb

Členské státy by měly poskytnout příklady prostředků, které se v jejich zemi běžně používají k získání těchto informací, aby dodavatelům usnadnily dodržování předpisů a zajistily právní jistotu. Obvykle by měly být informace poskytovány prostřednictvím internetu, ale pokud je velká část smluv uzavírána offline, bylo by vhodnější poskytovat informace alternativními prostředky (například umožnit vyžádání informací telefonicky).

e) doba platnosti smlouvy, podmínky, za nichž je možné smlouvu a služby, včetně produktů nebo služeb, které jsou s těmito službami v balíčku, obnovit a zrušit, a informaci o tom, zda je možné smlouvu bezplatně vypovědět

f) Začátek platnosti smlouvy; zahájení dodávek; datum vyúčtování; minimální doba trvání smlouvy (je-li to relevantní); datum ukončení a výpovědní lhůta.

g) všechny náhrady a odškodnění, které se uplatňují v případě, že není dodržena dohodnutá úroveň kvality služby, včetně nesprávného nebo zpožděného vyúčtování

Členské státy by mohly definovat pojmy „náhrady a odškodnění“ a „úroveň kvality služeb“. Tyto definice by měly být komplexní a měly by zahrnovat různé scénáře a potenciální problémy, se kterými se mohou koneční zákazníci setkat. Provedení ve vnitrostátním právu by například mohlo stanovit, že při chybě ve vyúčtování vyšší než určité procento by měl mít zákazník nárok na náhradu. Členské státy by také mohly stanovit referenční úrovně kvality služeb, jak je obvyklé u dohod o úrovni služeb. Může jít například o konkrétní lhůty pro řešení stížností zákazníků nebo o určitou úroveň přesnosti, kterou je třeba dodržet při vyúčtování.

Při stanovování těchto referenčních úrovní by členské státy mohly rovněž upřesnit sazby nebo metody výpočtu náhrad za různé druhy nedostatků v kvalitě služeb. Například v případě přerušení služby na určitou dobu by zákazník mohl mít nárok na vrácení části měsíčního poplatku za službu.

Členské státy by měly požádat o vyjádření zúčastněné strany, jako jsou dodavatelé energie, skupiny na ochranu spotřebitelů a regulační orgány, aby získaly informace o možných problémech, praktických aspektech a inovativních řešeních.

h) způsob zahájení postupu mimosoudního urovnávání sporů v souladu s článkem 22

i) informace o právech spotřebitele, včetně informací o vyřizování stížností a všech informací podle čl. 21 odst. 2 prvního pododstavce, jasně sdělené prostřednictvím vyúčtování nebo na internetových stránkách podniku a zahrnující kontaktní údaje nebo odkaz na internetovou stránku jednotných kontaktních míst uvedených v čl. 22. odst. 3 písm. e)

Členské státy by si měly být vědomy toho, že seznam v čl. 21 odst. 2 prvním pododstavci není vyčerpávající a že pojem „informace o právech spotřebitele“ potenciálně pokrývá širokou škálu informací. Tyto informace mohou zahrnovat například práva přiznaná spotřebitelům podle směrnice 2011/83/EU nebo práva vyplývající z případných specifik provedení ve vnitrostátním právu daného členského státu.

j) kontaktní údaje, jejichž prostřednictvím může zákazník identifikovat příslušná jednotná kontaktní místa uvedená v čl. 22 odst. 3 písm. a)

k) Může jít o adresu, e-mailovou adresu, telefonní číslo a účty na sociálních sítích.

### 4.2. **Další požadavky týkající se smluvních informací**

Kromě požadavků na obsah smlouvy stanoví čl. 21 odst. 2 druhý, třetí a čtvrtý pododstavec další požadavky.

4.2.1. *Podmínky musí být „spravedlivé a poskytnuty předem“*

Je nezbytné, aby členské státy v rámci svých vnitrostátních právních předpisů jasně definovaly, co se rozumí podmínkami, které jsou „spravedlivé a poskytnuty předem“. To lze vykládat tak, že je třeba zajistit, aby podmínky byly přiměřené a sdělené srozumitelným způsobem, bez skrytých doložek nebo podmínek, a aby byly poskytnuty konečným zákazníkům předtím, než budou vázáni smlouvou nebo prohlášením o záměru uzavřít smlouvu. Členské státy by měly provést analýzu stávajících vnitrostátních právních předpisů, které se týkají transparentnosti smluv a práv spotřebitelů v odvětví energetiky, neboť může být nutné vytvořit zvláštní předpisy pro zprostředkovatele. Tato pravidla by měla zajistit, aby zprostředkovatelé byli rovněž povinni zveřejňovat informace snadno dostupným způsobem a ve lhůtách, které občanům umožní jejich zpracování. Kromě toho je zásadní, aby spotřebitelé získali znalosti o svých právech v oblasti energetiky a o tom, co by měli od dodavatelů energie a zprostředkovatelů v průběhu smluvního procesu očekávat. Toho lze dosáhnout prostřednictvím veřejných kampaní nebo informací šířených prostřednictvím skupin na ochranu spotřebitelů nebo v neformálních prostorách, jako jsou kavárny poskytující poradenství v oblasti energetiky. V neposlední řadě by se měly provádět pravidelné přezkumy vnitrostátních právních předpisů s cílem posoudit jejich účinnost. Na základě zpětné vazby od spotřebitelů a dodavatelů, jakož i technologických změn a podmínek na trhu by se tyto právní předpisy měly podle potřeby upravovat.

4.2.2. *Stručný přehled základních smluvních podmínek*

Dodavatelé jsou povinni nejen poskytovat informace jasným a srozumitelným způsobem, ale také stručně a jednoduše shrnout základní smluvní podmínky.

Kromě toho by členské státy mohly vypracovat praktické pokyny pro dodavatele. Pro snazší srovnatelnost s ostatními konkurenty na trhu by stručný přehled smlouvy mohl být považován za podmínku nutnou k uzavření smlouvy, a proto by mohl být poskytován na začátku iniciování smlouvy.

4.2.3. *Poskytnutí kopie smlouvy, informací o cenách a sazbách a o běžných podmínkách*

Členské státy by měly ve vnitrostátních předpisech upřesnit, kdo je odpovědný za poskytování informací konečným uživatelům.

Pro splnění této povinnosti by členské státy mohly zavést nařízení nebo pokyny, které by stanovily, jakým způsobem by měly být informace zákazníkům poskytovány. Členské státy mohou například vyžadovat, aby pronajímatelé nebo sdružení vlastníků domů poskytovali informace jménem dodavatelů energie, nebo mohou vyžadovat, aby dodavatelé poskytovali informace přímo zákazníkům jinými prostředky, například prostřednictvím online portálů či mobilních aplikací.

4.3. **Požadavek na informování konečných zákazníků o záměru změnit smluvní podmínky – čl. 21 odst. 3**

Členské státy by měly při provedení ve vnitrostátním právu uvést jasné definice časových pojmů, přizpůsobené vnitrostátním zvyklostem, s cílem zajistit jednotné a správné uplatňování práva ve všech scénářích.

Lhůty pro oznámení – obecně dva týdny a u zákazníků v domácnostech jeden měsíc před tím, než změna nabude účinku, které jsou stanoveny v čl. 21 odst. 3 jako minimální, by měly být analyzovány ve světle stávajících právních předpisů a vnitrostátní judikatury, aby byly v souladu s vnitrostátními zásadami transparentnosti.

Časové pojmy jako „oznámení v přiměřené lhůtě“, „přiměřená doba“ a „bez zbytečného odkladu“ by mohly být dále rozpracovány na základě přístupu založeného na důkazech, například „oznámení v přiměřené lhůtě, nejméně tři měsíce předem“ nebo podobné jasné vymezení. Členské státy by také mohly definovat minimální standard pro pojmy jako „transparentním a srozumitelným způsobem“, například formou uvedení příkladů. Měly by proběhnout konzultace s dodavateli energie, spotřebitelskými organizacemi, odborníky na energetickou chudobu, sociálními aktéry a regulačními orgány.

V neposlední řadě by dodavatelé i spotřebitelé v zájmu účinnosti měli být informováni o svých právech a povinnostech vyplývajících z právních předpisů. Toho lze dosáhnout posílením postavení důvěryhodných zprostředkovatelů, jako jsou sociální aktéři a energetičtí poradci, a zřízením pracovišť energetické podpory (jako jsou jednotná kontaktní místa nebo kavárny poskytující poradenství v oblasti energetiky nebo veřejný ochránce práv). Členské státy by proto měly zvážit provádění veřejných informačních kampaní, aby zúčastněným stranám poskytly znalosti o jejich právech (a povinnostech). To by mohlo zahrnovat vydání komplexních pokynů, jak podávat a přijímat oznámení, a vysvětlení důvodů nových pravidel a jejich přínosů pro spotřebitele.

### 4.4. **Způsoby plateb – čl. 21 odst. 4**

Prováděcí právní předpisy by měly výslovně vyžadovat, aby dodavatelé nabízeli možnost volby způsobu plateb, a zároveň zakazovat jakoukoli formu nepřiměřené diskriminace mezi zákazníky. Dále by prováděcí předpisy měly vyžadovat, aby veškeré rozdíly v poplatcích souvisejících se způsoby plateb nebo systémy placení záloh byly objektivní, nediskriminační a přiměřené. V prováděcích právních předpisech by měla být pečlivě zohledněna zásada proporcionality, aby bylo zřejmé, že poplatky by neměly překročit přímé náklady, které příjemci vznikly v souvislosti s použitím konkrétní platební metody nebo systému placení záloh.

Aby to členské státy usnadnily, mohly by zvážit vymezení pojmů „objektivní", „nediskriminační" a „přiměřený" ve vztahu ke způsobům plateb, a to v souladu s vnitrostátním kontextem a stávajícím právním rámcem.

Dále je třeba zajistit, aby provádění čl. 21 odst. 4 bylo v souladu s článkem 62 směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2366 ([12]). Za tímto účelem musí členské státy analyzovat stávající vnitrostátní právní předpisy o platebních službách s cílem zajistit soulad mezi těmito předpisy a novým ustanovením. Členské státy by také mohly vést veřejné informační kampaně, jejichž účelem je informovat dodavatele a spotřebitele o jejich právech a povinnostech vyplývajících z nových právních předpisů. To by mohlo zahrnovat poskytnutí podrobných pokynů.

### 4.5. **Systémy placení záloh – čl. 21 odst. 5**

Při provádění čl. 21 odst. 5 ve vnitrostátním právu se členským státům doporučuje, aby jasně zakotvily zásadu nediskriminace zákazníků, kteří používají systémy placení záloh. Zranitelní občané mají větší tendenci zůstávat u současného stavu (tj. u základních či neoptimálních sazeb), proto by se jim před používáním systémů placení záloh mělo dostat ještě větší ochrany a vedení. Vnitrostátní právní předpisy by proto měly výslovně stanovit, že dodavatelé nesmějí diskriminovat zákazníky v domácnostech, kteří používají systémy placení záloh, ve srovnání s ostatními zákazníky. Za tímto účelem by mohly být v pokynech uvedeny příklady toho, co by v souvislosti se systémy placení záloh mohlo představovat „diskriminaci". Členský stát by mohl zvážit faktory, jako jsou dodatečné poplatky, omezený přístup ke službám, méně výhodné smluvní podmínky nebo jakákoli jiná forma nespravedlivého zacházení. Objasnění pojmu „znevýhodnění" by zajistilo, aby právní předpisy přesně odrážely cíl daného ustanovení a byly relevantní ve vnitrostátním kontextu.

Doporučuje se, aby členské státy přezkoumaly stávající vnitrostátní právní předpisy týkající se systémů placení záloh v jiných odvětvích, jako jsou telekomunikace nebo veřejné služby, kde lze nalézt vhodné paralely.

### 4.6. **Spravedlivé a transparentní podmínky – čl. 21 odst. 6**

Podle čl. 21 odst. 6 *„[jsou k]onečným zákazníkům a případně konečným uživatelům […] nabízeny spravedlivé a transparentní obecné podmínky, jež jsou poskytovány ve srozumitelném a jednoznačném jazyce a neobsahují mimosmluvní překážky, které by bránily výkonu práv zákazníků, například nadměrnou smluvní dokumentaci. Konečným uživatelům je na požádání poskytnut přístup k uvedeným obecným podmínkám. Koneční zákazníci a koneční uživatelé jsou chráněni před nepoctivými nebo zavádějícími způsoby prodeje. Koneční zákazníci se zdravotním postižením dostávají veškeré příslušné informace o své smlouvě se svým dodavatelem v přístupných formátech"*.

Aby členské státy poskytly co nejjasnější vodítko, mohly by definovat nebo uvést příklady pojmů použitých v čl. 21 odst. 6 (například co ve vnitrostátním kontextu představuje „nepoctivé" nebo „zavádějící" způsoby prodeje). Členské státy by mohly přijmout přístup založený na důkazech a využít reálných příkladů občanů, přičemž mohou vycházet z jejich zkušeností a z toho, co považují za nekalé obchodní praktiky. V případě pojmů jako „ve srozumitelném a jednoznačném jazyce" nebo „neobsahují mimosmluvní překážky, které by bránily výkonu práv zákazníků" je vhodné zajistit jasnost i pro dodavatele prostřednictvím vzorových smluvních ustanovení a stanovit společný minimální standard. K tomu by mělo dojít po konzultacích se zúčastněnými stranami (např. dodavateli energie, spotřebitelskými organizacemi a regulačními orgány), aby standardy nepřesahovaly to, co je skutečně možné.

([12]) Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2366 ze dne 25. listopadu 2015 o platebních službách na vnitřním trhu, kterou se mění směrnice 2002/65/ES, 2009/110/ES a 2013/36/EU a nařízení (EU) č. 1093/2010 a zrušuje směrnice 2007/64/ES (Úř. věst. L 337, 23.12.2015, s. 35, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2366/oj).

Za účelem zajištění přístupnosti pro zákazníky se zdravotním postižením by měly prováděcí předpisy například vyžadovat, aby všechny příslušné informace týkající se smlouvy byly poskytovány v přístupných formátech. Členské státy by měly definovat, co se rozumí „přístupnými formáty“, s ohledem na různé typy zdravotního postižení.

Pro účinné provádění čl. 21 odst. 6 jsou zásadní mechanismy monitorování a prosazování. Normotvůrce by měl zavést systémy pro ověřování, zda dodavatelé tyto požadavky dodržují. To by mohlo zahrnovat revizi šablon smluv a způsobů prodeje a zřízení mechanismu vyřizování stížností pro zákazníky, kteří se domnívají, že s nimi bylo zacházeno nespravedlivě.

### 4.7. **Dobrá úroveň služeb a vyřizování stížností ze strany dodavatelů – čl. 21 odst. 7**

Členské státy by měly zavést jasná pravidla a předpisy s cílem zajistit, aby dodavatelé poskytovali služby na dobré úrovni a účinně vyřizovali stížnosti. V této souvislosti by měly stanovit referenční úroveň a určit, co představuje „dobrou úroveň služeb“ v jejich vnitrostátním kontextu a konkrétně pro jejich odvětví energetiky. To by mohlo zahrnovat parametry, jako je včasnost služeb, kvalita služeb, schopnost reagovat, rozpoznávání zvláštních energetických potřeb atd.

Pokud jde o vyřizování stížností, vnitrostátní právní předpisy by měly vyžadovat, aby dodavatelé energie měli jasný a přístupný postup pro řešení stížností. Tento postup by měl být pro zákazníky snadno použitelný a vnitrostátní právní předpisy by měly stanovit, že všechny stížnosti by měly být vyřízeny spravedlivě a rychle. Členské státy by mohly vydat pokyny, v nichž by uvedly příklady toho, co se ve vnitrostátním kontextu rozumí pod pojmy „nekomplikovaný“, „spravedlivý“ a „rychlý“, aby se zabránilo nedorozuměním mezi dodavateli a zákazníky. Členské státy by také mohly zvážit zavedení standardizovaných „auditů komplikací“ za účelem kontroly, zda provozovatelé nevytvářejí záměrně postupy, které jsou pro spotřebitele příliš složité.

Kromě toho by členské státy mohly zavést opatření, která by od dodavatelů vyžadovala pravidelné podávání zpráv o standardech služeb a vyřizování stížností. Tyto zprávy by mohl za účelem zajištění souladu s předpisy ověřovat příslušný regulační orgán.

### 4.8. **Prosazování a monitorování opatření na ochranu spotřebitele – čl. 21 odst. 8**

Doporučuje se, aby členské státy určily orgán nebo orgány odpovědné za prosazování opatření na ochranu spotřebitele stanovených ve směrnici (EU) 2023/1791. Vybraný orgán nebo orgány by měly být nezávislé na konkurenčních tržních zájmech, aby bylo zajištěno nestranné prosazování. Vybranými orgány mohou být veřejnosprávní nebo regulační orgány. Členské státy by například mohly svěřit monitorování a prosazování povinností v oblasti ochrany spotřebitele stanovených ve směrnici (EU) 2023/1791 vnitrostátním sdružením na ochranu spotřebitele.

### 4.9. **Plánované odpojení – čl. 21 odst. 9**

Členské státy by měly definovat, co se rozumí „odpovídajícími informacemi“, a upřesnit, že informace o alternativních opatřeních by měly být poskytovány s dostatečným předstihem. Měly by také definovat, co se rozumí pojmem „s dostatečným předstihem“, například stanovením minimální lhůty, která by měla v souladu s čl. 21 odst. 9 směrnice (EU) 2023/1791 činit alespoň jeden měsíc.

Provedení ve vnitrostátním právu by mohlo obsahovat demonstrativní seznam „alternativních opatření“. Tato opatření by mohla mimo jiné zahrnovat energetické audity, energetické poradenství, alternativní platební plány, dluhové poradenství nebo moratoria na odpojování. Mělo by být rovněž upřesněno, že tento seznam může být čas od času podle potřeby aktualizován.

Vnitrostátní právní předpisy by mohly upřesnit, že koneční zákazníci jsou povinni o plánovaném odpojení neprodleně informovat konečné uživatele.

Při provádění čl. 21 odst. 9 ve vnitrostátním právu by členské státy mohly upřesnit způsob, jakým mají být tyto informace poskytovány, aby byla zajištěna jejich jasnost, přístupnost a srozumitelnost pro zákazníky. To by mohlo zahrnovat používání srozumitelného jazyka, dostupnost informací v různých formátech (například digitálních, tištěných) nebo povinnost poskytnout kontaktní údaje pro případ dotazů nebo pomoci.

## 5. POVINNOSTI STANOVENÉ V ČLÁNKU 22

Tento oddíl poskytuje členským státům informace o tom, jak lze provést a uplatňovat jednotlivá ustanovení článku 22.

### 5.1. Transparentnost a šíření informací o dostupných opatřeních ke zvýšení energetické účinnosti, individuálních krocích a finančních a právních rámcích – čl. 22 odst. 1

#### 5.1.1. *Rozsah požadavku*

Podle čl. 22 odst. 1 směrnice (EU) 2023/1791 mají členské státy zajistit, aby informace o dostupných opatřeních ke zvýšení energetické účinnosti, individuálních krocích a finančních a právních rámcích byly transparentní a dostupné a byly široce šířeny. Ustanovení čl. 22 odst. 1 obsahuje demonstrativní seznam možných adresátů (tj. „účastníků trhu“).

#### 5.1.2. *Volba politických opatření ke splnění požadavku*

Členské státy by mohly shromáždit veškeré stávající informace o dostupných opatřeních ke zvýšení energetické účinnosti, individuálních krocích a finančních a právních rámcích na celostátní, regionální a místní úrovni, ale také prozkoumat osvědčené postupy v jiných členských státech. Díky tomu by bylo možné soustředit informace na jednom místě, aby k nim měli snadný přístup všichni aktéři.

##### 5.1.2.1. Jak zajistit transparentní, dostupné a široce šířené informace pro různé typy účastníků trhu?

Pro zajištění transparentních, dostupných a široce šířených informací pro různé typy účastníků trhu by členské státy mohly požadovat, aby se do pravidelného informování prostřednictvím několika digitálních a analogových kanálů zapojovali různí aktéři (veřejné subjekty, dodavatelé energie, stavební společnosti atd.) (viz tabulka 1).

*Tabulka 1*

**Možné informační strategie podle kategorií účastníků trhu**

| Komunikační kanály | Účastníci trhu |
|---|---|
| Jednotná kontaktní místa uvedená v čl. 22 odst. 3 písm. a) (viz příslušný oddíl) a podobné mechanismy, jednotná kontaktní místa uvedená v čl. 22 odst. 3 písm. e) | — Všichni aktéři, ale zejména zranitelné skupiny |
| Celostátní/regionální formát propojující jednotlivé aktéry mezi sebou a spojující je s veřejnými subjekty pro pravidelnou výměnu informací | — Zástupci zájmových skupin (spotřebitelské organizace a zástupci občanské společnosti)<br>— Aktivní zákazníci (společenství pro obnovitelné zdroje a občanská energetická společenství) |
| Posílení interních komunikačních kanálů celostátních/regionálních správních orgánů | — Veřejné subjekty (místní a regionální orgány, energetické agentury a poskytovatelé sociálních služeb) |
| Odvětvové organizace, akce a publikace | — Soukromé hospodářské subjekty (stavitelé, architekti, inženýři, auditoři v oblasti životního prostředí a energetiky a osoby zajišťující instalaci prvků budov ve smyslu čl. 2 bodu 9 směrnice Evropského parlamentu a Rady 2010/31/EU ([1])) |

([1]) Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2010/31/EU ze dne 19. května 2010 o energetické náročnosti budov (Úř. věst. L 153, 18.6.2010, s. 13, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2010/31/oj).

Účastníci trhu uvedení v čl. 22 odst. 1 jsou rozmanití a v mnoha případech se může jednat o „drobné“ aktéry. Proto by oslovení těchto specifických skupin mohlo představovat výzvu. Následující oddíl obsahuje další příklady a strategie, jak tyto spotřebitele efektivně zapojit a komunikovat s nimi.

5.1.2.2. Jak zvýšit dopad šíření informací o energetické účinnosti?

Důležitou skupinou pro zvýšení energetické účinnosti jsou aktéři s rozhodovací pravomocí v oblasti těchto opatření. Je zapotřebí rámec, který příjemcům poskytne pobídky a umožní jim jednat, a také účinná komunikace. Tento rámec by mohl mít podobu praktických pokynů vydaných členskými státy pro aktéry s rozhodovací pravomocí. Členské státy by také mohly zavést právní předpisy, které by stanovily konkrétní cíle pro šíření informací o energetické účinnosti. Členské státy mohou například požadovat, aby poskytování informací o energetické účinnosti bylo podmínkou pro získání nároku na veřejné financování.

Celkově by se šíření informací mohlo opírat o následující zásady ([13]):

a) transparentní krátkodobé a dlouhodobé cíle;

b) stanovený odpovědný subjekt s dostatečnými zdroji na podporu podniků a také osoba poskytující informace, která se těší důvěře cílové skupiny (cílových skupin);

c) úzce vymezená cílová skupina (například vrcholné vedení), která zahrnuje všechny relevantní zúčastněné strany, avšak pro každou z nich jsou připraveny kampaně na míru zaměřené na jejich konkrétní kontext;

d) jasná sdělení, která lze přímo převést na činy, a komunikace, která je podpořena teorií změny;

e) informační politiky mohou být zavedeny společně s jinými opatřeními, aby se využilo synergických účinků ([14]). Příkladem by mohly být cenové politiky, neboť podniky uvádějí úspory nákladů dosažené díky opatřením ke zvýšení energetické účinnosti jako hlavní důvod jejich zavedení ([15]). Proto by politika, která zvyšuje povědomí o úsporách nákladů díky opatřením ke zvýšení energetické účinnosti, mohla být spolu s dalšími opatřeními zaměřenými na jiné překážky obzvláště účinnou informační politikou.

Pákami v komunikaci by mohlo být zdůraznění sociálních, environmentálních a ekonomických přínosů a jiných než energetických přínosů zvýšené energetické účinnosti, jako je vyšší komfort a kvalita života, a prezentace vyšší energetické účinnosti jako úspěchu. To je důležité, protože zvyšování energetické účinnosti je často vnímáno jako méně atraktivní, zejména ve srovnání s viditelnějšími opatřeními, jako je instalace systému výroby energie z obnovitelných zdrojů (například střešních solárních panelů) ([16]). Navíc by takováto prezentace mohla zmírnit lidskou tendenci podceňovat dlouhodobé zisky, která opatřením v zájmu energetické účinnosti často brání ([17]).

## 5.2. Opatření na podporu a usnadnění účinného využívání energie konečnými zákazníky a konečnými uživateli – čl. 22 odst. 2 a 3

5.2.1. *Rozsah požadavku*

Ustanovení čl. 22 odst. 2 a 3 jsou revizí článku 12 směrnice 2012/27/EU. Základní obsah ustanovení (tj. přijetí vhodných opatření na podporu a usnadnění účinného využívání energie) se oproti směrnici 2012/27/EU výrazně nezměnil. Oblast působnosti ustanovení je však rozšířena tak, aby zahrnovala i konečné uživatele, a ve směrnici (EU) 2023/1791 jsou navrženy různé další příklady opatření, která lze provádět.

([13]) Chritiano, A. a Neimand, A., 2017: Stop Raising Awareness Already (Přestaňte už zvyšovat povědomí). K dispozici na adrese: Stop Raising Awareness Already (ssir.org) (vid. 3. října 2023).

([14]) Renders, N. a Meynaerts, E., 2019: Implementation status and effectiveness of Article 17 of the Energy Efficiency Directive (Stav provádění a účinnost článku 17 směrnice o energetické účinnosti). K dispozici na adrese: Implementation status and effectiveness of Article 17 of the Energy Efficiency Directive (eceee.org) (vid. 3. října 2023);
Labandeira et al., 2020: The impacts of energy efficiency policies: Meta-analysis (Dopady politik v oblasti energetické účinnosti: metaanalýza). K dispozici na adrese: The impacts of energy efficiency policies: Meta-analysis – ScienceDirect (vid. 3. října 2023). Alt, M., Bruns, H., Della Valle, N. a Murauskaite-Bull, I., Synergies of interventions to promote pro-environmental behaviors - A meta-analysis of experimental studies (Synergie zásahů na podporu proenvironmentálního chování – metaanalýza experimentálních studií), GLOBAL ENVIRONMENTAL CHANGE-HUMAN AND POLICY DIMENSIONS, ISSN 0959-3780, 84, 2024, s. 102776, JRC130163, https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC130163.

([15]) Preziosi, M., Federici, A. a Merli, R., 2022: Evaluating the Impact of Public Information and Training Campaigns to Improve Energy Efficiency: Findings from the Italian Industry (Hodnocení dopadu veřejných informačních a vzdělávacích kampaní na zvýšení energetické účinnosti: zjištění z italského průmyslu). K dispozici na adrese: Energies | Free Full-Text | Evaluating the Impact of Public Information and Training Campaigns to Improve Energy Efficiency: Findings from the Italian Industry (mdpi.com) (vid. 3. října 2023).

([16]) Evans, S., 2014: If energy efficiency is so great, why aren't we doing more of it? (Jestli je energetická účinnost tak skvělá, proč jí neděláme víc?) K dispozici na adrese: If energy efficiency is so great, why aren't we doing more of it? – Carbon Brief (vid. 3. října 2023).

([17]) Saars, L., Meyer, J. a Madsen, M., 2023: Kurzstudie Energieeffizienzmaßnahmen in der Industrie - Marktnahe und wirtschaftliche Energieeinsparpotentiale in der Industrie (Krátká studie týkající opatření v oblasti energetické účinnosti v průmyslu – tržně orientovaný a ekonomický potenciál úspor energie v průmyslu). K dispozici na adrese: HSNR-Kurzstudie-EnEffPotentiale-Industrie-2023-03-31.pdf (deneff.org) (vid. 3. října 2023).

5.2.2. *Volba politických opatření ke splnění požadavku*

Existují dva druhy opatření, která by mohla podpořit a usnadnit účinné využívání energie konečnými zákazníky a konečnými uživateli:

a) nástroje a politiky na podporu změny chování;

b) vytvoření podpůrného rámce pro účastníky trhu, jako jsou účastníci uvedení v čl. 22 odst. 1.

Jestliže jsou opatření na podporu a usnadnění účinného využívání energie spojena se státní podporou, musí být před provedením oznámena Komisi v souladu s čl. 108 odst. 3 Smlouvy o fungování EU, pokud nepředstavují podporu *de minimis* ([18]) nebo se na ně nevztahuje bloková výjimka ([19]).

*Tabulka 2*

**Nástroje a politiky na podporu změny chování**

| Druh nástroje/politiky | Popis |
|---|---|
| Fiskální pobídky | Fiskální pobídky spočívají ve využívání daňových zvýhodnění (jako jsou snížení daně, odpočty, zápočty atd.) k podpoře chování prospěšného energetické účinnosti. |
| Přístup k finančním prostředkům, poukázkám, grantům a dotacím | Režimy finanční podpory umožňují urychlit zvyšování energetické účinnosti tím, že řeší nedostatek finančních prostředků. Členské státy by mohly přístup ke stávajícím režimům Unie a členských států usnadnit tím, že budou zúčastněné strany informovat o dostupnosti režimů podpory, podporovat je při identifikaci relevantních režimů a radit jim, jak získat přístup k jednotlivým nástrojům a jak o ně požádat. |
| Veřejně podporovaná posouzení spotřeby energie a cílené poradenské služby a podpora pro spotřebitele v domácnostech, zejména osoby postižené energetickou chudobou, zranitelné spotřebitele a případně osoby žijící v sociálním bydlení | Posouzení spotřeby energie pro domácnosti může konečným zákazníkům pomoci snížit jejich spotřebu energie, zvýšit povědomí a navrhnout změny na podporu úspor energie ([1]). Vzhledem k jejich značným nákladům ([2]) však může být relevantní poskytnout veřejnou podporu (například ve formě grantu nebo dotace) zejména zranitelným zákazníkům, osobám postiženým energetickou chudobou a případně osobám žijícím v sociálním bydlení. |
| Cílené poradenské služby pro malé a střední podniky a mikropodniky | Posouzení spotřeby energie a poradenské služby je možné poskytovat i malým zákazníkům mimo domácnosti, jako jsou malé a střední podniky a mikropodniky. |
| Poskytování informací ve formě přístupné pro osoby se zdravotním postižením | Členské státy by měly zpřístupnit informace o opatřeních v zájmu energetické účinnosti všem, včetně osob se zdravotním postižením. Existují nástroje, jako je soubor nástrojů Úřadu vysokého komisaře OSN pro uprchlíky (UNHCR) ([3]) a pokyny projektu s názvem „Bridging the gap" financovaného Unií ([4]), které by členské státy mohly využít při nastavování komunikace o energetické účinnosti tak, aby byla inkluzivní a přístupná pro osoby se zdravotním postižením. |

([18]) V souladu s nařízením Komise (EU) 2023/2831 ze dne 13. prosince 2023 o použití článků 107 a 108 Smlouvy o fungování Evropské unie na podporu *de minimis* (Úř. věst. L, 2023/2831, 15.12.2023, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2023/2831/oj).

([19]) Zejména nařízení Komise (EU) č. 651/2014 ze dne 17. června 2014, kterým se v souladu s články 107 a 108 Smlouvy prohlašují určité kategorie podpory za slučitelné s vnitřním trhem (takzvané obecné nařízení o blokových výjimkách) (Úř. věst. L 187, 26.6.2014, s. 1).

| Druh nástroje/politiky | Popis |
|---|---|
| Vzorové projekty | Sdílení osvědčených postupů a příkladů úspěšných projektů v oblasti energetické účinnosti je klíčové pro motivaci konečných zákazníků a konečných uživatelů k tomu, aby se do zvyšování energetické účinnosti zapojili. V závislosti na druhu prezentovaného příkladu lze toto opatření použít pro všechny relevantní skupiny. Slibným přístupem je zaměřit klíčové sdělení těchto příkladů na úsporu nákladů prostřednictvím zlepšení energetické účinnosti. |
| Aktivity na pracovišti | Aktivity zaměřené na informování konečných zákazníků a konečných uživatelů mohou organizovat i zaměstnavatelé na pracovištích. Díky tomu je snazší oslovit různé skupiny osob. Podobně jako u vzorových projektů platí, že v závislosti na obsahu těchto aktivit je lze aplikovat na všechny relevantní skupiny. Na pracovišti lze také prezentovat vzorové projekty. Kromě toho by příslušné aktivity mohly zahrnovat školení o tom, jak šetřit energii na pracovišti, což by bylo zvláště důležité v energeticky náročných odvětvích. |
| Činnosti v oblasti odborné přípravy | Pro zavádění opatření v oblasti energetické účinnosti má zásadní význam odborná příprava odborníků i dalších účastníků trhu (např. domácností, malých a středních podniků, mikropodniků, správců budov, pracovníků údržby, místních úředníků) týkající se toho, jak provádět posouzení spotřeby energie a správně zavádět opatření ke zvýšení energetické účinnosti. Činnosti v oblasti odborné přípravy mají potenciál vyřešit zásadní omezení při zavádění opatření ke zvýšení energetické účinností, jako je nedostatek kvalifikovaných poradců a manuálních pracovníků. |
| Digitální nástroje | Digitalizace nabízí velký potenciál pro zlepšení zavádění a monitorování opatření v oblasti energetické účinnosti prostřednictvím nástrojů, jako jsou aplikace pro chytré telefony a online materiály ([5]). Digitální nástroje mohou být obzvláště cenné při podpoře zapojení více přizpůsobeného potřebám dané komunity, při dosahování nákladově efektivních úspor energie a při identifikaci a řešení problémů zranitelných domácností. To se týká zejména inteligentních měřičů, které mohou pomoci identifikovat i takzvanou „skrytou energetickou chudobu“. Tyto nástroje mohou zahrnovat virtuální audity, inteligentní měřiče pro sledování spotřeby energie, komunikační nástroje pro poskytování aktuálních informací o energetické účinnosti atd. Soubor možných opatření lze nalézt prostřednictvím projektu NUDGE ([6]). |
| Strategie zapojení | Strategie zapojení mohou být při posilování změny chování obzvláště účinné, protože zahrnují různé zúčastněné strany a mohou podpořit závazky, budovat důvěru a sdílet osvědčené postupy ([7]). Členské státy by mohly zvážit, že úspěch strategií zapojení bude vyšší, pokud ([8]):<br>— jsou součástí širšího rámce, který stanoví jasné cíle pro zvýšení energetické účinnosti na celostátní, regionální nebo místní úrovni, a jsou doplněny dalšími mechanismy zajišťujícími využití získaných zkušeností a/nebo investičními strategiemi,<br>— mezi účastníky již existuje vztah (například v rámci společenství),<br>— existuje vzor, s nímž vybraná skupina souzní. |

([1]) S3C, 2015: Energy audits for households (Energetické audity pro domácnosti). K dispozici na adrese: S3C (2015) Guideline: Energy audit for households (vid. 3. října 2023).

([2]) V EU se odhaduje na 180 až 500 EUR v závislosti na typu a velikosti objektu (zdroj: S3C (2015). Energy audits for households (Energetické audity pro domácnosti). K dispozici na adrese: S3C (2015) Guideline: Energy audit for households (vid. 3. října 2023).

([3]) UNHCR. Accessible Communication for Persons with Disabilities (Komunikace přístupná pro osoby se zdravotním postižením). K dispozici na adrese: AAP Operational Guidance | UNHCR https://www.unhcr.org/sites/default/files/2022-12/UNHCR_AAPTool_CT_Accessible_Communication_for_PwD.pdf (vid. 3. října 2023).

([4]) Bridging the Gap, 2018: Inclusive and accessible communication guidelines (Překlenování rozdílů, 2018: Pokyny pro inkluzivní a přístupnou komunikaci). K dispozici na adrese: BtG_Inclusive-and-accessible-Communication-Guidelines.pdf (bridgingthegap-project.eu) (vid. 3. října 2023).

([5]) IEA, 2021: Better energy efficiency policy with digital tools (Lepší politika energetické účinnosti pomocí digitálních nástrojů). K dispozici na adrese: Better energy efficiency policy with digital tools - Analysis - IEA (vid. 3. října 2023).

| Druh nástroje/politiky | Popis |
|---|---|

([6]) Nudge, 2023: Homepage (Domovská stránka). K dispozici na adrese: Nudge • Nudging consumers towards energy efficiency through behavioural science (nudgeproject.eu) (vid. 3. října 2023).
([7]) Interreg, 2018: Behaviour change for energy efficiency (Změna chování v oblasti energetické účinnosti). K dispozici na adrese: https://euagenda.eu/upload/publications/untitled-192854-ea.pdf (vid. 3. října 2023).
([8]) EEA, 2013: Achieving energy efficiency through behaviour change: what does it take? (Dosažení energetické účinnosti prostřednictvím změny chování: co je k tomu potřeba?) K dispozici na adrese: Achieving energy efficiency through behaviour change: what does it take? – Evropská agentura pro životní prostředí (europa.eu) (vid. 3. října 2023).

5.2.3. *Měření, monitorování, kontrola, kvalita a ověřování*

Ustanovení čl. 22 odst. 2 vyžaduje, aby členské státy zahrnuly opatření přijatá na podporu a usnadnění účinného využívání energie konečnými zákazníky a konečnými uživateli do svých vnitrostátních strategií. Mezi tyto vnitrostátní strategie patří integrovaný vnitrostátní plán v oblasti energetiky a klimatu v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2018/1999 ([20]) nebo dlouhodobá strategie renovací stanovená podle směrnice 2010/31/EU. Členské státy by také mohly tato opatření začlenit do strategií, které přijaly konkrétně pro zvýšení energetické účinnosti.

## 5.3. Jednotná kontaktní místa pro poskytování technického, administrativního a finančního poradenství v oblasti energetické účinnosti – čl. 22 odst. 4, 5 a 6

5.3.1. *Rozsah požadavku*

Členské státy ve spolupráci s příslušnými orgány a případně se soukromými zúčastněnými stranami zřídí jednotná kontaktní místa nebo obdobné mechanismy.

5.3.2. *Volba politického opatření ke splnění požadavku*

Vzhledem k dlouhodobé povaze jednotného kontaktního místa se doporučuje, aby bylo vytvoření jednotného kontaktního místa zakotveno v dlouhodobých regulačních rámcích (jako je integrovaný vnitrostátní plán v oblasti energetiky a klimatu a dlouhodobá strategie renovací) se stabilním politickým závazkem k dosažení klimatických a energetických ambicí, včetně podpory zvyšování energetické účinnosti ([21]).

Členské státy by mohly odpovědnost za zřízení, správu a financování jednotných kontaktních míst svěřit konkrétnímu veřejnému nebo soukromému subjektu. Jsou možné různé konfigurace jednotných kontaktních míst ([22]). Členské státy si mohou zvolit konfiguraci, která nejlépe odpovídá místním podmínkám, pokud je taková služba vhodná pro dané příjemce ([23]):

a) 100 % **veřejný** – vlastníkem jednotného kontaktního místa je místní, regionální nebo celostátní orgán, který je odpovědný za jeho zřízení, správu a financování;

b) 100 % **soukromý** – jednotné kontaktní místo vlastní, spravuje a financuje soukromá strana, která může vzejít z řad odvětví (výrobce či osoba provádějící instalaci, kteří chtějí rozšířit své činnosti), z řad společností poskytujících energetické služby (stávající společnost poskytující energetické služby, která již poskytuje finanční prostředky na opatření v zájmu energetické účinnosti a která se rozhodne rozšířit své činnosti), nebo z řad konzultantů (soukromí konzultanti, kteří chtějí rozšířit své činnosti propojováním zákazníků se zhotoviteli a dodavateli);

([20]) Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2018/1999 ze dne 11. prosince 2018 o správě energetické unie a opatření v oblasti klimatu, kterým se mění nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 663/2009 a (ES) č. 715/2009, směrnice Evropského parlamentu a Rady 94/22/ES, 98/70/ES, 2009/31/ES, 2009/73/ES, 2010/31/EU, 2012/27/EU a 2013/30/EU, směrnice Rady 2009/119/ES a (EU) 2015/652 a zrušuje nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 525/2013 (Úř. věst. L 328, 21.12.2018, s. 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 (Podpora energetické renovace domácností prostřednictvím jednotných kontaktních míst). K dispozici na adrese: Policy brief on One-Stop-Shops.pdf (interregeurope.eu) (vid. 3. října 2023).
([22]) Interreg Europe, 2019: Supporting energy renovation of private households through One-Stop Shops (Podpora energetické renovace domácností prostřednictvím jednotných kontaktních míst). K dispozici na adrese: Policy brief on One-Stop-Shops.pdf (interregeurope.eu) (vid. 3. října 2023). JRC, 2021: One-stop shops for residential building energy renovation in the EU (Jednotná kontaktní místa pro energetickou renovaci obytných budov v EU). K dispozici na adrese: JRC, 2021: One-stop shops for residential building energy renovation in the EU (vid. 3. října 2023).
([23]) Při zřizování jednotných kontaktních míst a výběru upřednostňovaného modelu by členské státy měly náležitě zohlednit svou povinnost podle čl. 108 odst. 3 Smlouvy o fungování EU oznámit před jejich zavedením veškerá opatření, která představují státní podporu ve smyslu čl. 107 odst. 1 Smlouvy o fungování EU, pokud se na tato opatření nevztahuje bloková výjimka.

c) **partnerství veřejného a soukromého sektoru** – orgány veřejné správy a soukromé zúčastněné strany spolupracují a rozdělují si odpovědnost (například veřejně vlastněné a financované jednotné kontaktní místo je spravováno soukromou společností);

d) **družstvo** – skupina zúčastněných stran vytvoří jednotné kontaktní místo ve formě družstva.

Vedle zřízení jednotného kontaktního místa mohou členské státy vytvořit podobné mechanismy, které poskytují rovnocenné služby. Mezi alternativy patří poskytování poradenství na dálku, například prostřednictvím webových stránek, aplikace nebo horké linky. Kromě toho jsou k dispozici i možnosti s osobní účastí, například pořádání seminářů o energetické účinnosti členy místního společenství nebo využití metod podobných podomnímu prodeji.

#### 5.3.2.1. Příjemci

Jednotné kontaktní místo by mohlo nabízet obecnou řadu služeb domácnostem (tj. jednotlivým domácnostem nebo sdružením vlastníků) a drobným uživatelům mimo domácnosti (jako jsou malé a střední podniky, mikropodniky a veřejné subjekty). Holistické služby navržené v oddíle 5.3.2.2 těchto zásad by mohly být upraveny a v případě potřeby přizpůsobeny různým typologiím bydlení (se zvláštním zřetelem na budovy s největší energetickou náročností) se zohledněním místního kontextu. Kromě toho by měla být navržena a zpřístupněna specializovaná řada služeb pro konkrétní cílové skupiny, jako jsou zranitelné domácnosti nebo akreditované společnosti a osoby zajišťující instalaci, které poskytují rekonstrukční služby. Je také možné, aby jednotné kontaktní místo nabízelo komerční služby větším zákazníkům mimo domácnosti, například velkým podnikům, pokud tím neodčerpává zdroje od příjemců, kterým je určeno. Jednotné kontaktní místo může také pomoci řešit problém rozdělených pobídek (prostřednictvím mediace) a chybějící financování, s nímž se potýká mnoho vlastníků.

#### 5.3.2.2. Služby a činnosti

Služby a činnosti navrhované jednotným kontaktním místem lze strukturovat podél celého hodnotového řetězce opatření ke zvýšení energetické účinnosti s využitím holistického přístupu. Příklady služeb poskytovaných jednotným kontaktním místem jsou uvedeny v tabulce 3. ([24])

*Tabulka 3*

**Příklady služeb poskytovaných jednotným správním místem**

| Hodnotový řetězec | Popis | Příklady služeb |
|---|---|---|
| **Posouzení** | Služby zaměřené na posouzení současné energetické účinnosti a výkonnosti s cílem vytyčit oblasti, které je třeba zlepšit, a potenciální účinek, který by zásahy mohly mít. | — Jednofázové nebo dvoufázové posouzení: 1) počáteční posouzení online na základě základních parametrů, 2) schůzka se zástupcem jednotného kontaktního místa (na místě nebo v kanceláři)<br>— Analýza/audit energetické náročnosti a potřeb a chování zákazníků |
| **Pokyny** | Služby, které zákazníkům poskytují poradenství a pomoc při vypracovávání plánů na zvýšení energetické účinnosti, jež identifikují možná zlepšení a zaměřují se na nejrozsáhlejší renovace. | — Vypracování plánu na zvýšení energetické účinnosti a/nebo pasu pro renovaci budovy ([1]), včetně konkrétních akcí a stanovení priorit<br>— Výpočet současné a budoucí energetické náročnosti, včetně nákladů, přínosů a úspor<br>— Stanovení cílů a určení zaručených úspor |

([24]) Interreg Europe, 2019: Supporting energy renovation of private households through One-Stop Shops (Podpora energetické renovace domácností prostřednictvím jednotných kontaktních míst). K dispozici na adrese: Policy brief on One-Stop-Shops.pdf (interregeurope.eu) (vid. 3. října 2023). JRC, 2021: One-stop shops for residential building energy renovation in the EU (Jednotná kontaktní místa pro energetickou renovaci obytných budov v EU). K dispozici na adrese: JRC, 2021: One-stop shops for residential building energy renovation in the EU (vid. 3. října 2023).

| Hodnotový řetězec | Popis | Příklady služeb |
|---|---|---|
| **Přístup k finančním prostředkům** | Služby zaměřené na poskytování finančního poradenství a pomoci zákazníkům. Jednotné kontaktní místo může buď poskytovat řešení financování samo, nebo fungovat jako prostředník mezi zákazníky a finančními institucemi. | — Vypracování finančního plánu<br>— Identifikace dostupných zdrojů: vlastní zdroje, programy veřejného financování, finanční nástroje nebo jejich kombinace |
| **Realizace** | Tyto služby zahrnují výběr vhodných dodavatelů, vyhotovení smluv, správu povolovacích postupů / vydání povolení, monitorování stavebního procesu. | — Identifikace, výběr a kontaktování vhodných dodavatelů<br>— Zahájení a správa povolovacích postupů / vydání povolení<br>— Vypracování a uzavírání smluv |
| **Zajištění kvality** | Jednotné kontaktní místo může poskytovat služby zajištění kvality související s určením dodavatelů (tj. zajistit, aby dodavatelé byli kvalifikovaní a certifikovaní) a s realizací opatření (tj. kontrolovat práce a dohlížet na postup). | — Určení kvalifikovaných odborníků a dodavatelů v oblasti energetické účinnosti<br>— Inspekce a kontrola realizace<br>— Zajištění toho, aby obě strany (zákazníci i dodavatelé) byly řádně pojištěny |
| **Monitorování a následná opatření** | Monitorování a následná opatření mohou zahrnovat také služby údržby a zprávy o spokojenosti dodavatelů i spotřebitelů. To zahrnuje také spolupráci s jednotným kontaktním místem uvedeným v čl. 22 odst. 3 písm. e), pokud jde o právní otázky. | — Instalace inteligentních měřičů<br>— Následné energetické audity<br>— Zprávy o účtech za energii<br>— Průzkum spokojenosti<br>— Poskytování služeb údržby<br>— Řešení záručních aspektů s dodavateli<br>— Zprávy o skutečných úsporách energie<br>— Spolupráce s jednotným kontaktním místem v čl. 22 odst. 3 písm. e |
| **Průřezová témata** | Lze zahrnout i průřezové aktivity zaměřené na zvyšování povědomí o přínosech energetické účinnosti, šíření informací, poskytování odborné přípravy atd. | — Zvyšování povědomí: poskytování informací ohledně chování v oblasti spotřeby energie, dostupných energetických řešeních (například účinné systémy vytápění, energie z obnovitelných zdrojů, skladování energie)<br>— Šíření informací: shromažďování typologických souhrnných údajů z projektů v oblasti energetické účinnosti, sdílení zkušeností a jejich zveřejňování<br>— Odborná příprava |

([1]) Článek 12 směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2024/1275 ze dne 24. dubna 2024 o energetické náročnosti budov (přepracované znění) (text s významem pro EHP) (Úř. věst. L, 2024/1275, 8.5.2024, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2024/1275/oj).

Členské státy by měl zajistit, aby jednotná kontaktní místa nabízela specializované služby osobám postiženým energetickou chudobou, zranitelným zákazníkům a osobám v nízkopříjmových domácnostech. Pro zlepšení přístupu by jednotná kontaktní místa mohla nabízet specializované služby domácnostem bezplatně. Důležité jsou také odborná příprava a osvěta poradců jednotných kontaktních míst a případně řemeslníků, kteří mají provádět práce v domech a bytech obývaných zranitelnými domácnostmi ([25]).

([25]) Viz například projekt STEP v rámci programu Horizont 2020 zaměřený na zapojení domácností trpících energetickou chudobou https://www.stepenergy.eu, jednotné správní místo Opengela v baskickém regionu https://opengela.eus/en.

5.3.2.2.1 Osvěta, povědomí a informovanost

Další služby specifické pro nízkopříjmové a zranitelné domácnosti by mohly zahrnovat:

a) osvětu „těžko dosažitelných“ skupin ([26]) s využitím přístupného formátu, médií, míst a místních partnerů s cílem zvýšit informovanost o metodách snižování vysokých účtů za energie a zvyšování komfortu a přilákat domácnosti ke službám jednotných kontaktních míst. Osvětová činnost organizace, která již má v daném společenství své místo, může pomoci překonat nedůvěru a vytvořit kulturu přijetí prostřednictvím komunikace peer-to-peer;

b) zvyšování povědomí o energetické chudobě s partnery a záchytnými sítěmi, například v sociálních službách, zdravotnictví a spotřebitelských organizacích. Rozvoj odborné přípravy pro stávající poradce a místní kontaktní místa, aby tito poradci a místní kontaktní místa porozuměli životu v energetické chudobě, jejím příčinám a řešením;

c) zřízení záchytné sítě na podporu domácností při překonávání překážek, která nespadá do rozsahu služeb jednotného kontaktního místa. Nízkopříjmové nebo zranitelné domácnosti mohou s větší pravděpodobností čelit složitým otázkám spojeným s držbou a zabezpečením obydlí, příjmy a dluhy a dalším problémům, které by mohly omezit jejich přístup k opatřením v oblasti energetické účinnosti. Překonat tyto problémy mohou pomoci systémy vzájemné spolupráce s dalšími podpůrnými službami, například v oblasti bydlení, zdravotní a sociální péče, s veřejným ochráncem práv pro energetiku, skupinami na ochranu spotřebitelů a právním poradenstvím;

d) informovanost o právech na trhu s energiemi a bydlením, včetně přesného vyúčtování, odpojení, vymáhání dluhů a standardů bydlení, zejména v nájemním bydlení;

e) podporu při určování konkrétních cílů jednotlivých domácností při zavádění opatření ke zvýšení energetické účinnosti – například snížení účtů, zvýšení vnitřní teploty nebo přispění ke konkrétním zdravotním výsledkům;

f) podporu po instalaci/renovaci s cílem zajistit, že nové technologie fungují a jsou vhodně naprogramovány nebo že je dosahováno očekávaných či požadovaných výsledků (úspory energie nebo zvýšení komfortu) a že se domácnostem při provádění veškerých potřebných úprav dostává podpory. To by mohlo zahrnovat podporu při řešení případných smluvních sporů.

5.3.2.2.2 Sociálně-technické poradenství a podpora a přístup k financování renovací

Další služby specifické pro nízkopříjmové a zranitelné domácnosti by mohly zahrnovat:

a) plně hrazené energetické audity a návštěvy odborníků na energetickou účinnost s cílem zjistit jak technický stav domu, tak situaci a potřeby členů domácnosti;

b) pomoc zranitelným osobám při vyjednávání s pronajímatelem, aby se zavázal k renovaci budovy způsobem přijatelným pro všechny strany, pomoc s porozuměním jejich právům a právním předpisům v sektoru nájemního bydlení a v případě potřeby s přístupem k právnímu poradenství a zastoupení;

c) komplexní podporu během celého procesu renovace s vyšší úrovní služeb než u ostatních domácností. Tato podpora by mohla zahrnovat specializovaného manažera renovace s příslušnou odbornou přípravou a protokoly;

d) umožnění přístupu ke vhodným grantům (kontrola způsobilosti a vyplnění žádostí atd.) a vysvětlení vhodných finančních mechanismů pro řešení nedostatku finančních prostředků, pokud prostředky z grantů nepokryjí veškeré náklady na opatření. Informace o finančních nástrojích vhodných pro domácnosti s nízkými příjmy obsahují pokyny k článku 24 směrnice (EU) 2023/1791.

5.3.2.2.3 Poradenství a podpora týkající se účtů za energie

Další služby specifické pro nízkopříjmové a zranitelné domácnosti by mohly zahrnovat:

a) podporu při porozumění vyúčtování energií a kontrole správnosti účtů a vhodnosti energetické sazby a podporu při získávání finanční podpory, pro kterou jsou domácnosti způsobilé;

b) kontrolu, zda domácnosti využívají celou škálu dávek podpory příjmu, na které mají nárok (nabízenou buď jednotným kontaktním místem, nebo prostřednictvím záchytné sítě).

([26]) UsersTCP, 2020: Hard-to-Reach Energy Users: A Literature Review. (Těžko dosažitelní uživatelé energie: přehled literatury). K dispozici na adrese: HTR-Task-Literature-Review_EBook.pdf (userstcp.org) (vid. 3. října 2023).

5.3.2.3. Hospodářský a finanční model

Provozní náklady jednotného kontaktního místa obvykle zahrnují lidské zdroje, kancelářské prostory a IT nástroje a podporu. Náklady se mohou lišit v závislosti na poskytovaných službách, místě a úrovni podpory. Pro financování jednotného kontaktního místa existují různé hospodářské a finanční modely. Jedním z přístupů je nabízet zákazníkům bezplatné služby a financovat jednotné kontaktní místo z veřejných rozpočtů nebo ze soukromých zdrojů. Alternativně by si jednotné kontaktní místo mohlo za služby účtovat poplatky, a to buď jako pevnou cenu za službu/balíček, nebo jako procento z celkových nákladů na projekt v oblasti energetické účinnosti. Další možností je spojit jednotlivé služby poskytované jednotným kontaktním místem do balíčku s průřezovými službami, přičemž služby poskytované jednotným kontaktním místem by se považovaly za bezplatné, zatímco za průřezové služby by se platilo. Členské státy si mohou zvolit hospodářský a finanční model, který odpovídá rozsahu nabízených služeb a odhadovaným provozním nákladům ([27]).

Členské státy by při zřizování jednotného kontaktního místa také mohly využít podpory Unie. Existují různé unijní zdroje financování, které poskytují řešení pro vytvoření jednotného kontaktního místa ([28]):

a) z **Evropských strukturálních investičních fondů** (fondy ESI) bylo na energetickou účinnost v letech 2014 až 2020 vyčleněno 18 miliard EUR. Další podpora je poskytována v současném období (2021–2027). Tyto fondy lze využít na vytváření nových finančních nástrojů na podporu energetické účinnosti, včetně jednotného kontaktního místa;

b) **Evropská investiční banka** (EIB) – nástroj Smart Finance for Smart Buildings je finanční nástroj navržený Evropskou investiční bankou, který poskytuje granty, jež lze použít jako záruku na projekty v oblasti energetické účinnosti. Jeho cílem je podpořit rozvoj specializovaných místních nebo regionálních jednotných kontaktních míst;

c) **Interreg Europe** – platforma programu Interreg Europe pro zlepšování politiky může podpořit regiony, které chtějí rozvíjet jednotná kontaktní místa, prostřednictvím svých nástrojů a služeb, včetně databáze osvědčených postupů a odborné podpory na vyžádání, která zahrnuje službu vzájemného hodnocení a asistenční službu.

5.3.2.4. Praktická organizace

Jednotná kontaktní místa by mohla být propojena na celostátní úrovni, aby si mohla vyměňovat osvědčené postupy a využívat úspor z rozsahu, a zároveň aby měla dobré znalosti místního kontextu, trhu a zúčastněných stran s cílem identifikovat nedostatky a stávající nabídku, přizpůsobit rozsah služeb místní situaci a rozpoznat, kde je podpora nejpotřebnější. Členské státy by měly zajistit, aby přístup k jednotnému kontaktnímu místu měli všichni občané, a to dostatečným fyzickým pokrytím území a poskytnutím přístupu online a telefonicky (například komunikace prostřednictvím webové stránky / digitální platformy). To je klíčové zejména v případě, že cílem je zranitelná skupina. Jednotné kontaktní místo by mělo být začleněno do místního kontextu a spravováno místními členy. Při zřizování jednotného kontaktního místa je možné vzít v úvahu tyto prvky ([29]):

a) **Definování struktury jednotného kontaktního místa –** jednotné kontaktní místo plní různorodé funkce, proto je důležité začlenit digitální i osobní služby. Počáteční posouzení může být například provedeno tak, že potenciální klient na webových stránkách odpoví na řadu otázek typu ano/ne. Jednotné kontaktní místo může také využít rozsáhlé příležitosti, které nabízí umělá inteligence, jako jsou například sofistikované funkce chatu na webových stránkách. Osobní služby jsou užitečné pro budování důvěry, zejména pro nejzranitelnější osoby, pro které je osobní kanál účinnější kvůli problémům s důvěrou a dalším omezujícím faktorům, jako je digitální propast. Osobní služby umožňují také poskytování výše popsaných komplexních služeb. Například stanovení cílů renovace společně s klientem a důkladné posouzení budovy je při fyzické přítomnosti snazší. Kombinace kanceláře, kterou mohou potenciální zájemci navštívit, a online služeb by mohla zvýšit počet klientů, zejména z řad obtížně dosažitelných skupin.

([27]) Při zřizování jednotných kontaktních míst a výběru upřednostňovaného modelu by členské státy měly náležitě zohlednit svou povinnost podle čl. 108 odst. 3 Smlouvy o fungování EU oznámit před jejich zavedením veškerá opatření, která představují státní podporu ve smyslu čl. 107 odst. 1 Smlouvy o fungování EU, pokud se na tato opatření nevztahuje bloková výjimka.

([28]) Interreg Europe, 2019: Supporting energy renovation of private households through One-Stop Shops (Podpora energetické renovace domácností prostřednictvím jednotných kontaktních míst). K dispozici na adrese: Policy brief on One-Stop-Shops.pdf (interregeurope.eu) (vid. 3. října 2023).

([29]) Energetická města, 2020: Jak zřídit jednotné kontaktní místo pro integrovanou energetickou renovaci domů? K dispozici na adrese: How to set up a one-stop-shop for integrated home energy renovation? – Energy Cities (energy-cities.eu) (vid. 3. října 2023).

b) **Identifikování segmentů zákazníků a jejich potřeb** – proces vytváření jednotného kontaktního místa by mohl začít úplným zmapováním celostátních a místních zúčastněných stran (tj. orgánů veřejné správy, podniků, energetických společností, občanů, odborníků na energetickou účinnost, subjektů s rozhodovací pravomocí). Jednotlivé skupiny zúčastněných stran by pak mohly společně vypracovat koncepci jednotného kontaktního místa a stanovit jeho cíle. Toto mapování by mohlo zohlednit také potenciální příjemce a jejich potřeby.

c) **Navržení skladby služeb** – na základě typů příjemců a jejich potřeb je možné navrhnout vhodnou skladbu služeb. Jednotné kontaktní místo by mohlo pro každý segment zákazníků nabídnout určitou hodnotu, tj. identifikovat přínosy navrhovaných služeb a způsob, jakým tyto přínosy umožňují zaplnit mezery na trhu.

d) **Určení struktury nákladů a toků příjmů** – v závislosti na vybraných segmentech zákazníků a poskytovaných souvisejících službách budou jednotnému kontaktnímu místu vznikat různé fixní a variabilní náklady, které lze určit. Subjekt odpovědný za zřízení jednotného kontaktního místa by také mohl určit toky příjmů a hospodářský a finanční model jednotného kontaktního místa. Nejzranitelnější skupiny by měly být vždy chráněny. Mělo by být naprosto jasně vymezeno, že žádosti nejzranitelnějších skupin se nesmí změnit v příležitosti k nekalému dosahování zisku. Zranitelní občané jsou v důsledku neoptimálních podmínek, v nichž žijí, více náchylní, pokud jde o vliv kognitivního zkreslení, které zhoršuje jejich schopnosti rozhodování. Této zranitelnosti vůči kognitivnímu zkreslení mohou zneužít zlovolní soukromí aktéři, kteří mohou pro zranitelné občany vytvářet zbytečné komplikace, aby souhlasili se sazbami a možnostmi, které pro ně nejsou ve skutečnosti optimální. Především pro nejzranitelnější osoby by měly být zajištěny zvláštní sazby a transparentnost. K identifikaci toho, kdy dochází k tomuto vytváření komplikací („sludging“), které je nutné sankcionovat, lze využít behaviorální vědy ([30]).

e) **Určení klíčových partnerů a zdrojů** – odpovědný subjekt by mohl určit nejdůležitější partnery (např. místní a regionální orgány, profesní organizace, realitní kanceláře, banky, finanční instituce, pojišťovny a další) a jasně vymezit jejich úlohu a přínos pro činnosti jednotného kontaktního místa. Mohly by také být jasně určeny hlavní fyzické, lidské, finanční a intelektuální zdroje nezbytné k provádění činností jednotného kontaktního místa.

f) **Vymezení vztahů se zákazníky a komunikačních kanálů** – pro každý segment zákazníků by mohly být určeny/vymezeny/identifikovány vhodné druhy vztahů (virtuální nebo fyzické jednotné kontaktní místo) a komunikační kanály (například individuální schůzky, informační schůzky, digitální komunikační nástroje (webové stránky, zpravodaj, sociální média atd.), kanály hlavních partnerů).

5.3.3. *Jak mohou jednotná kontaktní místa shromažďovat typologické souhrnné údaje?*

V čl. 22 odst. 5 písm. b) se uvádí, že jednotné kontaktní místo má v případě potřeby shromažďovat typologické souhrnné údaje z projektů v oblasti energetické účinnosti, sdílet zkušenosti a zveřejňovat je. Shromažďování údajů jednotným kontaktním místem by mohlo přispět k vytvoření komplexních, spolehlivých, reprezentativních a kvalitních souhrnných statistik a informací o energetické účinnosti. Kromě toho to také umožňuje zlepšit fungování jednotného kontaktního místa, sdílet osvědčené postupy s ostatními členskými státy nebo celostátními, regionálními a místními zúčastněnými stranami a informovat účastníky trhu nebo zvyšovat jejich povědomí o energetické účinnosti. Jednotné kontaktní místo má zároveň dobrou možnost shromažďovat podrobné údaje o energetické účinnosti. Údaje, které má jednotné kontaktní místo k dispozici a které shromažďuje, lze rozčlenit mezi tyto hlavní oblasti:

a) provozní údaje, zahrnující například provozní náklady a náklady na služby, obdržené žádosti, počet a druh poskytnutých služeb, počet a typ příjemců;

b) spokojenost zákazníků, včetně spokojenosti s přístupností služeb;

c) údaje o domácnostech, zejména o způsobilosti domácností k získání grantů určených pro domácnosti s nižšími příjmy nebo domácnosti trpící energetickou chudobou. Tyto údaje by samozřejmě měly podléhat důvěrnosti a požadavkům nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ([31]);

([30]) Della Valle, N. a Sareen, S., Nudging and boosting for equity Towards a behavioral economics of energy justice (Nepřímé pobídky a posilování pro spravedlnost: K behaviorální ekonomii energetické spravedlnosti), ENERGY RESEARCH and SOCIAL SCIENCE, ISSN 2214-6296, 68, 2020, s. 101589, JRC125190, https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC125190.

([31]) Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (Úř. věst. L 119, 4.5.2016, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj).

d) údaje z energetických auditů budov / obytných prostor, včetně údajů z databáze energetické náročnosti budov podle článku 22 směrnice (EU) 2024/1275;

e) dopad, který lze definovat jako míru úspěšnosti od žádosti k požadovanému výsledku, například instalovaná opatření ke zvýšení energetické účinnosti nebo změna chování, vliv jednotlivých osvětových činností na podávání žádostí.

### 5.4. **Mechanismy mimosoudního urovnání sporů – čl. 22 odst. 8**

#### 5.4.1. *Rozsah požadavku*

Ustanovení čl. 22 odst. 8 rozšiřuje soubor práv na přístup k „jednoduchému, spravedlivému, transparentnímu, nezávislému, efektivnímu a účinnému“ mimosoudnímu urovnání sporů a kritéria kvality pro subjekty řešení sporů stanovená v článku 26 směrnice (EU) 2019/944 na:

a) konečné uživatele. Ustanovení čl. 22 odst. 8 navazuje na článek 21, neboť stanoví mimosoudní urovnání sporů týkajících se nových smluvních práv poskytnutých konečným uživatelům v článku 21 (viz oddíl 4 těchto zásad);

b) zranitelné zákazníky, osoby postižené energetickou chudobou a případně osoby žijící v sociálním bydlení.

Právo na mimosoudní urovnání sporů se vztahuje na spory vyplývající z práv a povinností stanovených ve směrnici (EU) 2023/1791. To by mohlo zahrnovat nejen dodavatele vytápění, chlazení a teplé užitkové vody (výslovně uvedené v článku 21), ale také například poskytovatele finančních služeb, energetické auditory, poskytovatele energetických služeb, poskytovatele odborných služeb, jako jsou architekti a inženýři, v rámci oblasti působnosti směrnice (EU) 2023/1791. Konkrétní práva stanovená směrnicí (EU) 2023/1791 se týkají:

c) měření zemního plynu (článek 13), měření týkajícího se vytápění, chlazení a teplé užitkové vody (článek 14) a dílčího měření (článek 15);

d) spolehlivého a přesného vyúčtování na základě skutečné spotřeby zemního plynu (článek 17) a vytápění, chlazení a teplé užitkové vody (článek 18);

e) bezplatného přístupu k vyúčtování, informacím o vyúčtování a údajům o spotřebě zemního plynu (článek 19) a vytápění, chlazení a teplé užitkové vody (článek 20);

f) základních smluvních práv týkajících se dodávek dálkového vytápění, chlazení a teplé užitkové vody (článek 21) zavedených směrnicí (EU) 2023/1791.

#### 5.4.2. *Volba politických opatření ke splnění požadavku*

Ustanovení čl. 22 odst. 8 umožňuje stávajícím subjektům mimosoudního řešení sporů (regulačním orgánům, nezávislým veřejným ochráncům práv nebo orgánům sdružujícím spotřebitele) rozšířit své dovednosti a služby tak, aby zahrnovaly i tyto nové požadavky, pokud jsou stejně účinné. Členské státy by měly v právních předpisech vysvětlit, jak je přístup k mimosoudním mechanismům jednoduchý, spravedlivý, transparentní, nezávislý, účinný a efektivní.

Členské státy se mohou rozhodnout, že využijí příležitosti, kterou jim dává přezkum a rozšíření mimosoudních služeb s cílem zahrnout požadavky článku 22, ke zlepšení dostupnosti těchto služeb a jejich poskytování.

S cílem přizpůsobit tyto služby požadavkům článku 22 by stávající subjekty měly rozšířit poradenství a služby urovnání sporů na konečné zákazníky a jejich smluvní partnery, zejména na ty, kteří poskytují dálkové vytápění, chlazení a teplou vodu. Na spory související s novými právy stanovenými v článku 21 by se měla vztahovat mediace.

Služby by rovněž měly být přizpůsobeny tak, aby sloužily konkrétním potřebám osob postižených energetickou chudobou, zranitelných zákazníků a případně osob žijících v sociálním bydlení:

a) provádění osvěty s cílem **zvýšit základní informovanost o právech spotřebitelů**, konkrétně zaměřené na specifické demografické skupiny a skupiny, které jsou nedostatečně zastoupeny v klientské základně v oblasti řešení sporů ([32]). Při zvyšování informovanosti mohou hrát roli služby, které využívají zranitelné domácnosti a domácnosti postižené energetickou chudobou (například sociální služby, bytové organizace, spotřebitelské skupiny, kavárny poskytující poradenství v oblasti energetiky, veřejný ochránce práv pro energetiku, veřejné zdravotní služby a lékaři). Důležitým nástrojem mohou být také aktivní opatření zaměřená na zvyšování povědomí v reakci na události, které představují konkrétní rizika pro spotřebitele (například krize v oblasti cen energie), a na běžné stížnosti a přestupky (například nevhodný prodej);

b) **zlepšování přístupových cest ke službám**. Členské státy mohou zlepšit možnosti spotřebitelů využívat mechanismy pro řešení sporů zajištěním zřízení jednotného kontaktního místa, kde lze nalézt služby související se všemi příslušnými podniky (jak je stanoveno v čl. 22 odst. 3 písm. e)). Zjednodušené a konzistentnější modely, kdy menší počet subjektů pokrývá všechna relevantní odvětví, zlepšují orientaci spotřebitelů a omezují riziko, že někteří lidé „propadnou systémem“. Členské státy by měly plně prosazovat stávající požadavky, aby obchodníci jasně informovali spotřebitele o tom, který subjekt řešení sporů je pro ně příslušný ([33]);

c) členské státy mohou **zlepšit výsledky** služeb pro zranitelné domácnosti zajištěním nezávislosti a nestrannosti poskytovatelů služeb za účelem zvýšení důvěry. Výsledky zlepšuje také snížení procesní zátěže a zkrácení dob pro vyřízení stížností a rozhodnutí o nich ([34]). Pro zranitelné zákazníky je obzvláště důležitý bezplatný přístup k řešení sporů, jiné než digitální přístupové cesty a podpora při podávání stížností. Osvědčeným postupem, který přijaly některé mechanismy pro řešení sporů, je zavedení specifických požadavků na kvalitu v oblasti řešení potřeb zranitelných zákazníků, jež mohou zahrnovat požadavky na odbornou přípravu zaměstnanců a vytvoření a zveřejnění postupů a vyšších úrovní služeb pro zranitelné zákazníky ([35]). Zátěž a riziko, které na sebe berou jednotliví zákazníci, mohou snížit i mechanismy kolektivního odškodnění.

Při řešení problémů mohou jako prostředníci mezi zúčastněnými stranami a partnery působit místní aktéři. Mohou vytvářet důvěru a podporovat přístupnost pro zranitelné domácnosti. Proto je pro mechanismy mimosoudního urovnání sporů výhodné, aby byly dobře viditelné a aby byly tyto systémy koncipovány tak, aby byly přístupné jak koncovým uživatelům, tak zprostředkovatelským organizacím.

### 5.5. Opatření k odstranění regulatorních a neregulatorních překážek energetické účinnosti týkající se problematiky rozdělených pobídek – čl. 22 odst. 9

#### 5.5.1. *Rozsah požadavku*

Ustanovení čl. 22 odst. 9 posilují povinnost členských států přijmout opatření k odstranění překážek energetické účinnosti, které představují takzvané „rozdělené pobídky“.

#### 5.5.2. *Volba politických opatření ke splnění požadavku*

V čl. 22 odst. 9 jsou uvedeny některé iniciativy, které lze přijmout k řešení rozdělení pobídek a které zahrnují opatření, jež lze rozdělit do tří druhů řešení:

##### 5.5.2.1 Možnosti v oblasti regulace

a) **Minimální standardy energetické náročnosti:** členské státy mohou zavést předpisy vyžadující, aby pronajímané budovy splňovaly minimální standard. Tyto předpisy slouží k tomu, aby pronajímatelé museli ve svých nemovitostech provést určité práce nebo splnit standardy.

([32]) Creutzfeldt, N. Gill, C., Cornelis, M. a McPherson, R., 2021: Access to justice for vulnerable and energy poor consumer: Just energy? (Přístup ke spravedlnosti pro zranitelné spotřebitele a spotřebitele trpící energetickou chudobou: Jen energie?) Hart Publishing, kapitola 4 Access to Justice for Vulnerable and Energy-Poor Consumers: Just Energy?: Naomi Creutzfeldt: Hart Publishing (bloomsbury.com) (vid. 3. října 2023).

([33]) *[upřesněte]* Viz článek (články) ... směrnice 2013/11/EU.

([34]) BEUC, 2022: Alternative dispute resolution for consumers: Time to move up a gear (Alternativní řešení sporů pro spotřebitele: čas zařadit vyšší rychlost). K dispozici na adrese: beuc-x-2022-062_adr_position_paper.pdf (vid. 3. října 2023).

([35]) BEUC, 2022: Alternative dispute resolution for consumers: Time to move up a gear (Alternativní řešení sporů pro spotřebitele: čas zařadit vyšší rychlost). K dispozici na adrese: beuc-x-2022-062_adr_position_paper.pdf (vid. 3. října 2023).

b) **Revize právní úpravy nájemních vztahů a právní úpravy společenství vlastníků jednotek:** členské státy mohou zavést právní předpisy, které umožňují větší flexibilitu ujednání mezi nájemci a vlastníky nebo mezi vlastníky navzájem a které stanoví pravidla a podmínky pro rozdělení nákladů. Tyto předpisy by mohly podrobně stanovit, zda a jakým způsobem může pronajímatel získat zpět část investice do zlepšení energetické účinnosti, například prostřednictvím části nákladů na energii, které nájemce ušetřil, nebo zvýšením nájemného. Mohly by také vyjasnit podmínky, za kterých může nájemce takové zvýšení nájemného odmítnout ([36]). Pokud jde o otázku rozdělení pobídek mezi více aktérů, ustanovení právní úpravy společenství vlastníků jednotek by mohla řešit pravidla hlasování a rozdělení nákladů v případě opatření ke zvýšení energetické účinnosti a jasně popsat úlohy jednotlivých aktérů. ([37])

c) **Označování energetickými štítky a údaje o budově:** Předložení energetického štítku budovy při prodeji nebo pronájmu vyžadované článkem 12 směrnice 2010/31/EU (vydávání certifikátů energetické náročnosti) pomáhá zajistit, aby zúčastněné strany měly k dispozici potřebné informace.

d) **Individuální měření / dílčí měření / přímá zpětná vazba:** Individuální měření nebo dílčí měření podle článku 13 (Měření zemního plynu), článku 14 (Měření týkající se vytápění, chlazení a teplé užitkové vody) a článku 15 (Dílčí měření a rozdělení nákladů na vytápění, chlazení a teplou užitkovou vodu) směrnice (EU) 2023/1791 umožňuje nájemcům lépe si uvědomovat vlastní spotřebu energie.

#### 5.5.2.2 Finanční nástroje

a) **Přímé finanční a daňové pobídky pro cílové skupiny nájemců/pronajímatelů:** toho by bylo možné dosáhnout nastavením režimů podpory nebo daňových úlev tak, aby je mohli využívat pouze pronajímatelé (bydlení), snížením překážek pro budovy s více bytovými jednotkami při žádání o určité dotace a stanovením konkrétního cíle nebo vyčleněním konkrétních prostředků pro vícebytové budovy například v programech renovace.

b) **Financování z účtů**: členské státy mohou usnadnit uzavírání smluv o energetických službách, které umožňují splácet opatření ke zvýšení energetické účinnosti prostřednictvím měsíčních účtů za energii. V rámci tohoto mechanismu by počáteční investice vynaložila třetí strana, například energetická společnost, banka nebo společnost poskytující energetické služby, která by byla rovněž odpovědná za správu programu financování z účtů a výběr plateb prostřednictvím účtu za energii nebo nájemného. Financování z účtů by mělo vycházet z konkrétního energetického profilu. Jestliže se vychází z obecného profilu spotřeby energie, mohou být znevýhodněny osoby trpící energetickou chudobou, pokud se nedostaví očekávané úspory energie (na základě obecného profilu).

Jestliže jsou o patření na podporu a usnadnění účinného využívání energie spojena se státní podporou, musí být před provedením oznámena Komisi v souladu s čl. 108 odst. 3 Smlouvy o fungování EU, pokud nepředstavují podporu *de minimis* ([38]) nebo se na ně nevztahuje bloková výjimka ([39]).

#### 5.5.2.3 Další opatření, jako jsou zelené pronájmy nebo informační nástroje

a) **Zelený pronájem**: členské státy mohou usnadnit využívání smluv o zeleném pronájmu mezi nájemci a pronajímateli, které jim umožní sladit jejich zájmy v oblasti opatření ke zvýšení energetické účinnosti. Za tímto účelem by členské státy mohly zpřístupnit praktické pokyny, jak nastavit zelený pronájem, a také standardní vzory smluv, které by byly pro nájemce a pronajímatele snadno dostupné a použitelné.

([36]) Economidou, M. a Bertoldi, P., 2015: Practices to overcome split incentives in the EU building stock (Postupy k překonání rozdělení pobídek ve fondu budov v EU). K dispozici na adrese: Practices to overcome split incentives in the EU building stock (eceee.org) (vid. 3. října 2023).

([37]) Economidou, M. a Serrenho, T., 2019: Assessment of progress made by Member States in relation to Article 19(1) of the Directive 2012/27/EU – Actions taken to remove barrier of split incentives and boost green procurement (Posouzení pokroku dosaženého členskými státy v souvislosti s čl. 19 odst. 1 směrnice 2012/27/EU – Opatření přijatá k odstranění překážek ve formě rozdělení pobídek a k posílení zelených zakázek). K dispozici na adrese: Assessment of progress made by Member States in relation to Article 19(1) of the Directive 2012/27/EU – Úřad pro publikace EU (europa.eu) (vid. 3. října 2023).

([38]) V souladu s nařízením (EU) 2023/2831.

([39]) Konkrétně nařízení Komise (EU) č. 651/2014 ze dne 17. června 2014, kterým se v souladu s články 107 a 108 Smlouvy prohlašují určité kategorie podpory za slučitelné s vnitřním trhem (takzvané obecné nařízení o blokových výjimkách), zejména článek 38b.

## 6. **POVINNOSTI STANOVENÉ V ČLÁNKU 24**

Tento oddíl poskytuje členským státům návod, jak lze provést a uplatňovat jednotlivá ustanovení článku 24.

### 6.1. **Zavedení pojmu zranitelných zákazníků zahrnujícího konečné uživatele – čl. 24 odst. 1**

#### 6.1.1. *Právní rámec*

Aby se zajistilo, že opatření na posílení postavení a ochranu zranitelných skupin se budou vztahovat na všechny příslušné domácnosti, vyžaduje čl. 24 odst. 1, aby členské státy při vymezování pojmu zranitelných zákazníků zahrnuly nejen zákazníky, ale také **konečné uživatele**. Toto ustanovení doplňuje další ustanovení směrnice (EU) 2023/1791, zejména v článku 22, jejichž cílem je rozšířit ustanovení o informacích ohledně energetické účinnosti a účinného využívání energie, o jednotných kontaktních místech a o mechanismech mimosoudního urovnání sporů i na konečné uživatele.

**Konečný uživatel** je v čl. 2 bodě 53 směrnice (EU) 2023/1791 definován jako *„fyzická či právnická osoba nakupující vytápění, chlazení nebo užitkovou teplou vodu pro vlastní konečnou spotřebu nebo fyzická či právnická osoba, která užívá jednotlivou budovu nebo ucelenou část budovy v budově s více bytovými jednotkami nebo ve víceúčelové budově s vytápěním, chlazením nebo teplou užitkovou vodou z ústředního zdroje, pokud tato osoba nemá přímou ani individuální smlouvu s dodavatelem energie“*. Příkladem uživatelů, kteří nemají přímou ani individuální smlouvu s dodavatelem energie, jsou nájemníci vícebytových budov s kolektivními systémy vytápění, chlazení nebo přípravy teplé vody, osoby žijící v sociálním bydlení, obyvatelé bytových jednotek s pečovatelskou službou nebo jednotek v pečovatelských zařízeních a osoby žijící v nouzovém ubytování nebo v azylových domech.

#### 6.1.2. *Volba politických opatření ke splnění požadavku*

Pro splnění tohoto požadavku mohou členské státy rozšířit stávající a navrhované podpory a ochranu i na konečné uživatele, například rozšířením sociální sazby tak, aby byla dostupná nejen pro zranitelné zákazníky, kteří nakupují energii pro vlastní spotřebu, ale také pro nájemníky sociálních bytů s kolektivním vytápěním, kteří nemají přímou ani individuální smlouvu s dodavatelem energie.

### 6.2. **Provedení opatření ke zvýšení energetické účinnosti a souvisejících opatření na ochranu spotřebitele přednostně u zranitelných skupin – čl. 24 odst. 2**

#### 6.2.1. *Rozsah požadavku*

Ustanovení čl. 24 odst. 2 vyžaduje, aby členské státy provedly opatření ke zvýšení energetické účinnosti a související opatření na ochranu spotřebitele nebo informační opatření přednostně u osob postižených energetickou chudobou, zranitelných zákazníků, osob v nízkopříjmových domácnostech a případně osob žijících v sociálním bydlení s cílem zmírnit energetickou chudobu.

#### 6.2.2. *Volba politických opatření ke splnění požadavku*

Přístupy k identifikaci a upřednostnění způsobilých domácností zahrnují kombinaci (například těchto) metod: zaměření na nízkopříjmové domácnosti (obvykle domácnosti, které se tak označí samy), využití stávajících dávek sociálního zabezpečení nebo příspěvků na bydlení jako „automatických indikátorů nároku“ na podporu v oblasti energetické účinnosti, zaměření na domácnosti, které již byly identifikovány jako zranitelní zákazníci způsobilí pro podporu na trzích s energiemi, identifikace nízkopříjmových nebo jinak znevýhodněných zeměpisných oblastí, využití kombinace proměnných zahrnujících především úroveň energetické účinnosti domu, příjem a náklady na energii k identifikaci domácností, které jsou ohroženy energetickou chudobou (tj. u kterých hrozí, že jí budou postiženy).

K provedení požadavku na přednostní opatření ke zvýšení energetické účinnosti mohou členské státy například zavést granty a dotace na opatření ke zvýšení energetické účinnosti nebo na renovaci domů a bytů ([40]) a programy výměny bílých domácích spotřebičů, které by byly vyhrazeny pro domácnosti ze zranitelných skupin. Podobné programy otevřené širšímu okruhu obyvatel pak mohou způsobilým domácnostem nabízet bezplatná opatření nebo výrazně vyšší dotace. Vzhledem k vysoké míře energetické chudoby a zranitelnosti nájemců v soukromém nájemním bydlení v mnoha členských státech může být zapotřebí i zvláštní podpora pro nájemce v tomto sektoru.

S cílem zavést opatření na informování a posílení postavení přednostně u uvedených zranitelných skupin mohou členské státy například zřídit na regionální nebo obecní úrovni místa pro energetické poradenství, která by poskytovala informace a pomoc zranitelným spotřebitelům a domácí nebo osobní energetické konzultace pro nízkopříjmové domácnosti. Aby byla tato opatření účinná, měla by být konkrétně navržena na podporu zranitelných skupin s ohledem na jejich specifické energetické potřeby, situaci v oblasti bydlení a jeho vlastnictví a složení a zkušenosti domácností. Na tento požadavek je možné nahlížet v souvislosti s doplňujícím požadavkem v článku 22, aby jednotná kontaktní místa nabízela specializované služby pro osoby postižené energetickou chudobou a zranitelné domácnosti.

Informační opatření lze kombinovat s podporou pro zranitelné skupiny v oblasti orientace na trhu s dodávkami energie, porozumění účtům, řešení dluhů, hájení jejich práv na trzích s energiemi a zajištění ochrany zákazníků (včetně nových smluvních práv zákazníků týkajících se dodávek dálkového vytápění, chlazení a teplé vody stanovených v článku 21 směrnice (EU) 2023/1791). Přístup k ochraně mohou podpořit například jednotná kontaktní místa uvedená v čl. 22 odst. 3 písm. e), která zranitelným skupinám poskytnou veškeré potřebné informace o jejich právech, platných právních předpisem a mechanismech pro řešení sporů.

### 6.3. **Provádění opatření ke zvýšení energetické účinnosti s cílem zmírnit distribuční účinky vyplývající z jiných politik a opatření – čl. 24 odst. 3 písm. a)**

#### 6.3.1. *Rozsah požadavku*

Ustanovení čl. 24 odst. 3 písm. a) vyžaduje, aby členské státy v příslušných případech řešily a zmírnily nepříznivé distribuční účinky, zejména v souvislosti s daňovými opatřeními a obchodováním s emisemi u budov a v odvětví dopravy, jak je stanoveno ve směrnici Evropského parlamentu a Rady 2003/87/ES ([41]). Toho by měly dosáhnout zavedením opatření ke zvýšení energetické účinnosti.

Distribuční dopady představují důsledky, které mají konkrétní politická opatření na domácnosti patřící k různým příjmovým úrovním v rámci populace. K negativním nebo regresivním distribučním dopadům dochází tehdy, když tyto politiky neúměrně ovlivňují nízkopříjmové domácnosti nebo jiné zranitelné skupiny ([42]). S cílem usnadnit hodnocení distribučních dopadů vydala Komise v roce 2022 pokyny, které nabízejí zdokonalené metody pro hodnocení distribučních dopadů politik prováděných členskými státy ([43]).

([40]) Pokyny ke státní podpoře na opatření ke zvýšení energetické účinnosti v budovách jsou uvedeny v tomto orientačním modelu: Energy efficiency in buildings (Energetická účinnost v budovách) (k dispozici na adrese https://competition-policy.ec.europa.eu/document/download/f38dcd94-689e-4de9-9747-765126f49438_en?filename=template_RRF_energy_efficiency_in_buildings_04042023.pdf). Orientační model poskytuje informace o situacích, kdy opatření na podporu energetické účinnosti v budovách nemusí představovat státní podporu, a rovněž o vhodných právních základech pro slučitelnost státní podpory.

([41]) Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2003/87/ES ze dne 13. října 2003 o vytvoření systému pro obchodování s povolenkami na emise skleníkových plynů ve Společenství a o změně směrnice Rady 96/61/ES (Úř. věst. L 275, 25.10.2003, s. 32, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2003/87/oj).

([42]) Eurofound, 2021: Distribuční dopady evropských politik v oblasti klimatu. K dispozici na adrese: Distribuční dopady evropských politik v oblasti klimatu |European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (europa.eu) (vid. 3. října 2023); Vandyck, T., Della Valle, N., Temursho, U. a Weitzel, M., EU climate action through an energy poverty lens (Opatření EU v oblasti klimatu z pohledu energetické chudoby), SCIENTIFIC REPORTS, ISSN 2045-2322, 13 (1), 2023, s. 6040, JRC130057, https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC130057.

([43]) Evropská komise (COM/2022/494): Sdělení Komise Evropskému parlamentu, Radě, Evropskému hospodářskému a sociálnímu výboru a Výboru regionů – Lepší posouzení distribučního dopadu politik členských států.

6.3.2. *Volba politických opatření ke splnění požadavku*

Opatření v oblasti energetické účinnosti používaná ke zmírnění distribučních dopadů mohou zahrnovat investice do technologií nebo zařízení na úrovni jednotlivců/domácností nebo investice do veřejných služeb / veřejné infrastruktury ve prospěch nejvíce zatížených skupin nebo společenství. Investice do energetické účinnosti poskytují udržitelnější řešení a pomáhají řešit strukturální nerovnosti, které vedou k negativním distribučním dopadům, jako jsou málo energeticky účinné domy a přístup pouze k drahým, neúčinným nebo znečišťujícím zdrojům energie. ([44])

Členské státy mohou například využívat příjmy ze systémů EU pro obchodování s emisemi (ETS) a vnitrostátních uhlíkových daní k financování programů renovace domů a bytů a bezplatných renovací v oblasti energetické účinnosti určených pro nízkopříjmové domácnosti. Řešit dopady toho, že se náklady přenášejí na zákazníky, může pomoci také vyhrazení části úspor energie ze systému povinného zvyšování energetické účinnosti, jichž má být dosaženo, ve prospěch nízkopříjmových nebo zranitelných domácností (viz konkrétní požadavky v článku 8 směrnice (EU) 2023/1791). Prostřednictvím těchto programů lze podporovat opatření na úsporu energie v nízkopříjmových a zranitelných domácnostech a ve společenstvích s nedostatečnou dostupností služeb nebo ve znevýhodněných společenstvích, například ve venkovských domácnostech.

6.4. **Co nejlepší využívání veřejných finančních prostředků dostupných na unijní i vnitrostátní úrovni a provádění investic zaměřených na budoucnost – čl. 24 odst. 3 písm. b) a c)**

6.4.1. *Rozsah požadavku*

V čl. 24 odst. 3 písm. b) se členské státy vyzývají, aby co nejlépe využívaly veřejné finanční prostředky dostupné na vnitrostátní i unijní úrovni, případně včetně finančního příspěvku, který členský stát obdrží ze Sociálního klimatického fondu, a příjmů z dražeb povolenek z obchodování s emisemi v rámci systému ETS, přednostně na investice do opatření ke zvýšení energetické účinnosti. Kromě příjmů ze Sociálního klimatického fondu a systému ETS financují úsilí členských států v oblasti zvyšování energetické účinnosti i další evropské programy, jako je Nástroj pro oživení a odolnost, fondy politiky soudržnosti a Modernizační fond, InvestEU.

V čl. 24 odst. 3 písm. c) se navíc zdůrazňuje, že členské státy mají provádět cílené investice zaměřené na budoucnost do opatření ke zvýšení energetické účinnosti. Cílem těchto investic je ochránit domácnosti před negativními účinky vyplývajícími z jiných politik ještě předtím, než se projeví, usnadnit rozšiřování a přepracování programů podpory s cílem zmírnit nepříznivé distribuční dopady a snížit finanční zátěž na veřejné výdaje určené na finanční pomoc.

6.4.2. *Volba politických opatření ke splnění požadavku*

Zavedení vhodných režimů financování na podporu využívání investic do energetické účinnosti a dekarbonizace je popsáno v pokynech k článku 30 ([45]). Existuje řada příkladů, kdy členské státy využívají veřejné finanční prostředky na opatření ke zvýšení energetické účinnosti v oblastech s vysokou mírou energetické chudoby nebo mají vyšší úrovně financování pro domácnosti s nižšími příjmy. Aby vznikla dobrá úroveň financování pro nízkopříjmové domácnosti, mohou členské státy jednotlivá finanční opatření spojit a kombinovat veřejné finanční prostředky, bílé certifikáty, bezúročné půjčky, modely inovativního financování, jako jsou platformy skupinového financování, atd. Členské státy mohou například kombinovat vnitrostátní fondy pro energetickou účinnost a vytápění s doplňkovým financováním nákladných opatření v závislosti na lokalitě, a to spolu s bezúročnou půjčkou.

([44]) OECD, 2021: Managing the Distributional Effects of Environmental and Climate Policies: The Narrow Path for a Triple Dividend (Řízení distribučních účinků politik v oblasti životního prostředí a klimatu: úzká cesta k trojímu přínosu). K dispozici na adrese: https://one.oecd.org/document/ENV/WKP(2021)20/En/pdf (vid. 3. října 2023).

([45]) Doporučení Komise ze dne 12. prosince 2023 k provedení článku 30 směrnice (EU) 2023/1791 o energetické účinnosti („přepracované znění směrnice o energetické účinnosti“) týkajícího se vnitrostátních fondů pro energetickou účinnost, financování a technické pomoci (Úř. věst. C, C/2023/1553, 19.12.2023, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2023/1553/oj).

Pro dosažení cílených investic zaměřených na budoucnost mohou členské státy zavést nový nebo rozšířit či přepracovat stávající program pro energetickou účinnost tak, aby se zaměřoval na zatížené obyvatelstvo a řešil jeho potřeby. Například dotace na izolaci nebo čisté technologie vytápění, jako jsou tepelná čerpadla, mohou být zavedeny v předstihu před uhlíkovou daní na fosilní paliva používaná k vytápění. Pobídky k nákupu nízkouhlíkových forem dopravy, jako jsou jízdní kola a elektromobily, a programy šrotovného mohou být spuštěny v předstihu před daňovými reformami, které zvyšují náklady na paliva v silniční dopravě a silniční daně, nebo před zavedením emisních limitů v městských oblastech. Kromě toho by členské státy mohly před zavedením daňové reformy zvážit intervence zaměřené na zvýšení povědomí o přínosech těchto nových technologií. Jednotlivci často nepřijímají nové technologie z důvodu nejistoty, mylných představ nebo zaujatosti ve prospěch stávajícího stavu. Informační kampaně o těchto dalších přínosech technologií, vysvětlení jejich fungování a informace o tom, kolik lidí se pro ně rozhodlo a jaké mají pozitivní zkušenosti, proto rovněž mohou mít zásadní význam.

Při zavádění nových režimů podpory nebo při změně či prodloužení stávajících režimů by členské státy měly přezkoumat, zda tato opatření nepředstavují státní podporu, a v takovém případě by bylo nutné předchozí oznámení Komisi podle čl. 108 odst. 3 Smlouvy o fungování EU.

### 6.5. **Podpora technické pomoci a zavádění podpůrných finančních nástrojů – čl. 24 odst. 3 písm. d)**

#### 6.5.1. *Rozsah požadavku*

Ustanovení čl. 24 odst. 3 písm. d) vyžaduje, aby členské státy v příslušných případech podporovaly technickou pomoc pro zranitelné zákazníky, osoby postižené energetickou chudobou, nízkopříjmové domácnosti a případně osoby žijící v sociálním bydlení a zavádění finančních nástrojů, které těmto zranitelným skupinám umožní využívat investice do energetické účinnosti. Při provádění článku 24 je možné zvážit různé příklady podpůrného financování a finančních nástrojů, jako jsou systémy pokladničních poukázek, místní rezervy na úvěrové ztráty, záruční fondy, fondy zaměřené na rozsáhlé renovace.

#### 6.5.2. *Volba politických opatření ke splnění požadavku*

Pro zranitelné zákazníky je obtížnější být nezávislým aktérem na liberalizovaném trhu s energií a využívat jeho příležitostí. Stejně tak tyto domácnosti často nemají dostupné dobré služby nebo mají horší přístup k podpůrným službám, jako je energetické poradenství nebo změna energetických sazeb, pokud neexistují režimy a programy, které by byly speciálně navrženy a určeny pro jejich potřeby. Technickou pomoc konkrétně určenou pro zranitelné skupiny lze tedy poskytovat mimo jiné v těchto oblastech:

a) poradenství ohledně energetických sazeb a behaviorálních opatření ke snížení spotřeby energie v souladu s jejich potřebami;

b) poradenství v oblasti spotřebičů pro domácnost, jako je výměna starých a nevyhovujících elektrických spotřebičů, osvětlovacích systémů, kotlů na ohřev vody atd.;

c) rozsáhlé renovace v kontextu vícebytových domů, včetně výměny nebo modernizace systému zásobování energií, se zaměřením na technicko-ekonomické posouzení renovace a koordinaci různých zúčastněných stran;

d) rozsáhlé renovace v kontextu rodinných domů, včetně výměny systému zásobování energií, se zaměřením na výběr nejefektivnějších technických opatření a proveditelnost financování.

Technickou pomoc pro zranitelné skupiny lze poskytovat například prostřednictvím míst pro energetické poradenství a kaváren poskytující poradenství v oblasti energetiky na regionální nebo obecní úrovni nebo energetických konzultací v domácnostech. Při provádění čl. 24 odst. 3 písm. d) je důležité zajistit, aby se poskytovaná pomoc skutečně dostala k uvedeným zranitelným skupinám. Toho lze dosáhnout například tím, že budou k dispozici poradci se znalostmi v energetické i sociální oblasti nebo že budou zapojeni sociální aktéři, kteří zajistí přístup ke zranitelným domácnostem (viz oddíl 6.6 těchto pokynů).

Finanční nástroje obecně jsou popsány v pokynech k článku 30 ([46]). V čl. 24 odst. 3 písm. d) jsou uvedeny příklady finančních nástrojů, které mohou být relevantní pro zranitelné skupiny a které zahrnují systémy pokladničních poukázek, místní rezervy na úvěrové ztráty, záruční fondy a fondy zaměřené na (rozsáhlé) renovace. Bez ohledu na zvolené konkrétní modely se doporučuje, aby finanční nástroje: ([47])

a) byly speciálně navržené pro dané cílové skupiny tak, aby byly přístupné a vhodné, jak je dále zdůrazněno v čl. 24 odst. 3 písm. f);

b) byly dostupné pro různé druhy investic, včetně investic do spotřebičů pro domácnost, jako je výměna starých a nevyhovujících elektrických spotřebičů, osvětlovacích systémů, kotlů na ohřev vody, jakož i investic do budov, a to až po jejich rozsáhlou renovaci;

c) vhodným způsobem řešily různé kontexty bydlení, neboť například investiční rozhodování u vícegeneračních domů se zcela liší od rozhodování u rodinných domů. Režimy financování musí v obou případech přispívat k pozitivním investičním rozhodnutím zranitelných domácností, a to s ohledem na nejrůznější druhy právních rámců, jako jsou právní úprava společenství vlastníků jednotek, právní úprava nájemních vztahů atd.

Členské státy mohou například zavést systém financování, v jehož rámci si nízkopříjmové domácnosti mohou energeticky účinné spotřebiče pronajmout. Tento systém financování umožňuje nízkopříjmovým domácnostem přístup k energeticky účinným spotřebičům, aniž by musely hradit počáteční náklady, a v konečném důsledku pomáhá snížit výdaje za energie a zlepšit finanční situaci rodin s nízkými příjmy.

### 6.6. **Podpora technické pomoci pro sociální aktéry – čl. 24 odst. 3 písm. e)**

#### 6.6.1. *Rozsah požadavku*

Ustanovení čl. 24 odst. 3 písm. e) uznává cenný přínos sociálních aktérů při provádění politik a opatření v oblasti boje proti energetické chudobě. Členské státy mohou podporovat technickou pomoc pro sociální aktéry s cílem zvýšit jejich odbornost a technické znalosti. Tato pomoc je nezbytná pro posílení jejich schopnosti podporovat aktivní zapojení zranitelných zákazníků na trhu s energií a pozitivní změny ve způsobu jejich chování v oblasti energie.

#### 6.6.2. *Volba politických opatření ke splnění požadavku*

Sociální aktéři v kontextu čl. 24 odst. 3 písm. e) mohou zahrnovat: veřejné, soukromé, charitativní a sociální podniky a církevní instituce se sociálním zaměřením. Při provádění je možné zejména využít aktivního zapojení sociálních aktérů z oblasti bydlení, zdravotnictví, ochrany spotřebitele, soudržnosti a rozvoje společenství a sociálních služeb.

Zkušenosti z praxe ukazují, že technická pomoc poskytovaná sociálním aktérům může zahrnovat mimo jiné:

a) vytvoření komplexních internetových stránek, které by sociálním aktérům poskytovaly podrobné informace o pojmech a postupech souvisejících s energií (například účty za energii, právní postupy při odpojení, práva spotřebitelů);

b) vytvoření různých nástrojů a publikací s cílem zlepšit znalosti a schopnost sociálních aktérů přímo jednat v záležitostech týkajících se energie (například informativní přehledy, praktičtí průvodci, kalkulačky průměrné spotřeby);

c) poskytování personalizované podpory sociálním aktérům prostřednictvím průběžného poradenství a vedení, odborné přípravy nebo návštěv na místě;

d) zajištění obecné a specializované odborné přípravy pro sociální aktéry, od odborné přípravy v oblasti základních dovedností zahrnující právní, administrativní, sociální a technické moduly až po hloubkovou odbornou přípravu například ohledně fungování trhu s energií, finanční gramotnosti a digitální gramotnosti;

([46]) Doporučení Komise ze dne 12. prosince 2023 k provedení článku 30 směrnice (EU) 2023/1791 o energetické účinnosti („přepracované znění směrnice o energetické účinnosti“) týkajícího se vnitrostátních fondů pro energetickou účinnost, financování a technické pomoci (Úř. věst. C, C/2023/1553, 19.12.2023, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2023/1553/oj).

([47]) Další informace k tématu: Evropská komise, 2022: The evolution of financing practices for energy efficiency in buildings, SME's and in industry: final report (Vývoj postupů financování energetické účinnosti v budovách, malých a středních podnicích a v průmyslu: závěrečná zpráva). K dispozici na adrese: Report on the evolution of financing practices for energy efficiency in buildings, SME's and in industry (Zpráva o vývoji způsobů financování energetické účinnosti v budovách, malých a středních podnicích a v průmyslu) – Úřad pro publikace EU (europa.eu) (vid. 3. října 2023).

e) vytvoření sítě pro výměnu přístupů a postupů týkajících se řešení energetické chudoby a navázání kontaktů mezi různými zúčastněnými stranami ve veřejném sektoru a v občanské společnosti.

### 6.7. **Zajištění přístupu k finančním prostředkům, grantům nebo dotacím – čl. 24 odst. 3 písm. f)**

#### 6.7.1. *Rozsah požadavku*

Ustanovení čl. 24 odst. 3 písm. f) rozšiřuje požadavek čl. 24 odst. 3 písm. d) a zdůrazňuje význam zajištění přístupu zranitelných skupin ke vhodným finančním prostředkům, grantům nebo dotacím spojeným s minimálními energetickými zisky a usnadnění přístupu k cenově dostupným bankovním úvěrům nebo specializovaným úvěrovým rámcům.

#### 6.7.2. *Volba politických opatření ke splnění požadavku*

Obecný popis finančních režimů a nástrojů je uveden v pokynech k článku 30, ale aby byly tyto režimy financování účinné, měly by být navrženy tak, aby byly dostupné a přijatelné pro identifikované zranitelné skupiny. Zkušenosti ukazují, že pro uvedené zranitelné skupiny jsou přístupné zejména režimy financování s těmito charakteristikami: ([48])

a) část režimu financování je vyhrazena pro uvedené zranitelné skupiny, to znamená, že žadatelé, kteří nepatří do cílové skupiny, nemají na toto financování nárok. V opačném případě existuje vysoká pravděpodobnost, že veškeré dotace využijí skupiny s vyššími příjmy;

b) podmínky dotací zohledňují hospodářskou situaci uvedených zranitelných skupin. Potřeby financování se mohou u domácností s nízkými, středními a vysokými příjmy výrazně lišit;

c) řeší nízkou úvěruschopnost zranitelných domácností. Toho lze dosáhnout zahrnutím záruk do systému financování nebo použitím systému financování z účtů. V systému financování z účtů je refinancování investic hrazeno z úspor energie, přičemž faktura za dodávky energie nebo měsíční platba za bydlení zůstává nezměněna;

d) účinně řeší problémy s nedostatkem financí zajištěním dostupnosti finančních prostředků před splatností fakturovaných prací. Tento přístup pomáhá minimalizovat možné finanční překážky. Případně je možné dotaci vyplatit přímo osobě provádějící instalaci, čímž se proces platby zjednoduší;

e) režim financování je přizpůsoben různým souvislostem, v nichž zranitelné skupiny mohou nebo nemusí přijmout investiční rozhodnutí. Režimy financování zaměřené na výměnu elektrických spotřebičů jsou tedy koncipovány jinak než programy pro rozsáhlou renovaci;

f) zajištění dlouhodobosti financování je zásadní pro zachování stabilního přístupu k finanční podpoře v případě potřeby. Pokud není systém dotací dostupný trvale – například v případě přerušení, když jsou vyčerpány rozpočtové prostředky na určité období, – je negativní dopad na zranitelné domácnosti výraznější než na ostatní skupiny spotřebitelů.

### 6.8. **Zřízení sítě odborníků – čl. 24 odst. 4**

#### 6.8.1. *Rozsah požadavku*

Ustanovení čl. 24 odst. 4 vyžaduje, aby členské státy zřídily nebo pověřily již existující síť odborníků s cílem vypracovat strategie na podporu místních a celostátních subjektů s rozhodovací pravomocí při provádění opatření ke zvýšení energetické účinnosti, technické pomoci a finančních nástrojů, jejichž cílem je zmírnění energetické chudoby. Ustanovení čl. 24 odst. 4 vyžaduje, aby v této síti byli odborníci z různých odvětví, jako je zdravotnictví, stavebnictví a sociální odvětví, a aby členské státy usilovaly o to, aby složení sítě odborníků zajišťovalo vyvážené zastoupení žen a mužů a odráželo perspektivy všech.

([48]) Sunderland, L. a Gibb, D., 2022: Taking the burn out of heating for low-income households (Jak zbavit nízkopříjmové domácnosti starostí s vytápěním). K dispozici na adrese Taking the burn out of heating for low-income households – Regulatory Assistance Project (raponline.org) (vid. 3. října 2023).

V čl. 24 odst. 4 je rovněž uvedena řada činností, kterými může být síť odborníků pověřena a které jsou uvedeny v oddíle 6.9 těchto pokynů *Poradenství poskytované sítí odborníků*.

6.8.2. *Volba politických opatření ke splnění požadavku*

Síť odborníků může mít různé strukturální podoby, jako je například vnitrostátní observatoř (obvykle financovaná z veřejných prostředků), nezávislý poradní a kontrolní orgán státní správy nebo subjekt vedený občanskou společností či akademickou obcí, který má formalizovaný vztah s tvůrci politik.

S cílem zajistit odpovídající odvětvové zastoupení odborníků v síti měli by být vyhledáni odborníci z oblasti zdravotnictví, stavebnictví a sociálního sektoru. Ve zdravotnictví může jít o vládní i nevládní orgány veřejného zdraví, národní zdravotnické služby a zástupce občanské společnosti z charitativních organizací, nadací, sdružení a skupin zdravotně postižených zaměřených na fyzické i duševní zdraví. Ve stavebnictví se mohou zapojit veřejnosprávní subjekty nebo agentury z oblasti bydlení a společenství, vnitrostátní orgány pro standardy bydlení, poskytovatelé sociálního bydlení, subjekty zastupující pronajímatele, nájemce a vlastníky domů, sdružení zabývající se vyloučením z přístupu k bydlení a bezdomovectvím, jakož i subjekty navrhující a provádějící programy energetické účinnosti a renovací. Sociální sektor může zahrnovat zástupce skupin spotřebitelů, agentur pro sociální začleňování a vzdělávání, sdružení místní nebo regionální samosprávy, nevládních organizací a občanské společnosti ze sítí pro boj proti chudobě, náboženských sdružení a charitativních skupin. Sítě odborníků mohou zahrnovat také veřejnosprávní orgány z jiných relevantních odvětví, jako je vodohospodářství nebo doprava, dodavatele a distributory energie a regulační orgány, akademické pracovníky a veřejné ochránce práv pro energetiku nebo mediátory.

Zohlednění genderové vyváženosti účastníků je důležité i z toho důvodu, že domácnosti vedené ženami jsou trvale identifikovány jako více ohrožené energetickou chudobou ([49]). Dosáhnout tohoto složení sítě oborníků mohou pomoci zastupující organizace zaměřené na hlavní skupiny ohrožené energetickou chudobou (jako jsou starší věkové skupiny, skupiny tvořené rodinami a dětmi a menšinové skupiny, včetně přistěhovalců a uprchlíků), výzkumní pracovníci, kteří mohou prezentovat rozsah ohrožení energetickou chudobou, četnost výskytu a strukturální nerovnosti vedoucí k tomuto ohrožení, a případně osoby s vlastní zkušeností s danou problematikou. Aby se mohli lidé s vlastní zkušeností úspěšně podílet na činnosti sítě, je třeba zvážit řešení, která by jim umožnila plnohodnotnou účast, včetně proplácení času a dopravy, vytvoření inkluzivního prostředí pro zapojení a zvážení časové náročnosti a načasování aktivit.

6.9. **Poradenství poskytované sítí odborníků – čl. 24 odst. 4**

V čl. 24 odst. 4 je uvedeno, že síť odborníků může být pověřena poskytováním poradenství k řadě relevantních opatření v oblasti posouzení a zmírňování energetické chudoby.

Síť může podpořit vypracování vnitrostátních definic, ukazatelů a kritérií energetické chudoby, osob postižených energetickou chudobou a zranitelných spotřebitelů, včetně konečných uživatelů (čl. 24 odst. 4 písm. a)) a vývoj nebo zlepšení příslušných ukazatelů a souborů údajů týkajících se problematiky energetické chudoby (čl. 24 odst. 4 písm. b)).

Ustanovení čl. 24 odst. 4 rovněž umožňuje, aby síť odborníků poskytovala poradenství ohledně metod a opatření k zajištění cenové dostupnosti životních nákladů, podpory nákladové neutrality bydlení nebo způsobů, jak zajistit, aby z veřejných prostředků investovaných do opatření ke zvýšení energetické účinnosti měli prospěch jak vlastníci, tak nájemci budov a ucelených částí budov, zejména pokud jde o osoby postižené energetickou chudobou, zranitelné zákazníky, osoby v nízkopříjmových domácnostech a případně osoby žijící v sociálním bydlení (čl. 24 odst. 4 písm. c)).

([49]) Oliveras, L. et al., 2021: Energy poverty and health: Trends in the European Union before and during the economic crisis, 2007–2016 (Energetická chudoba a zdraví: trendy v Evropské unii před hospodářskou krizí a během ní, 2007–2016). K dispozici na adrese: Energy poverty and health: Trends in the European Union before and during the economic crisis, 2007–2016 – ScienceDirect (vid. 3. října 2023); Murauskaite-Bull, I., Feenstra, M., Creusen, A., Koukoufikis, G., Della Valle, N., Shortall, R. a Stojilovska, A., Gender and Energy: The effects of the energy transition on women (Gender a energetika: vliv transformace energetiky na ženy), Úřad pro publikace Evropské unie, Lucemburk, 2023, doi:10.2760/511412, JRC132744.

Realizace opatření ke zvýšení energetické účinnosti sice může snížit účty za energii, ale v závislosti na způsobu financování může zvýšit životní náklady v jiných oblastech. To se týká zejména sociálního nebo nájemního bydlení, jehož poskytovatelé mohou být nuceni částečně financovat náklady na renovaci z nájemného. S cílem zabránit zvyšování nájemného nebo jiných nákladů se navrhují metody zmírňování energetické chudoby a snižování nákladů na energii, které podporují nákladovou neutralitu bydlení („kdy jsou případné zvýšení nájemného nebo náklady na splácení použitého financování plně pokryty úsporami energie“) ([50]). Hlavním opatřením, které má zajistit, aby se náklady na bydlení nezvyšovaly, je významně subvencovat opatření ke zvýšení energetické účinnosti z veřejných finančních prostředků, čímž se odstraní nebo sníží nutnost splácet. Vhodná opatření jsou uvedena v oddíle 6.5 těchto pokynů, pokud jde o umožnění zavádění podpůrných finančních nástrojů, a v oddíle 5.5 těchto pokynů, pokud jde o řešení rozdělených pobídek.

V neposlední řadě může síť odborníků nabídnout poradenství ohledně opatření pro předcházení situacím, kdy jsou konkrétní skupiny více postiženy energetickou chudobou nebo jim hrozí větší riziko nebo jsou zranitelnější vůči nepříznivým dopadům energetické chudoby, například z důvodu jejich příjmu, genderu, zdravotního stavu nebo příslušnosti k menšinové skupině (čl. 24 odst. 4 písm. d)).

Posouzení ukazatelů energetické chudoby a rozčlenění těchto údajů podle příjmu, genderu, držby domu nebo bytu a dalších aspektů, které provádějí vnitrostátní střediska pro sledování energetické chudoby nebo sítě odborníků, může podpořit na celostátní a místní úrovni hlubší pochopení toho, kdo je více ohrožen energetickou chudobou a jaký je vztah mezi touto chudobou a strukturálními a sociálními faktory. Vnitrostátní sítě odborníků mohou také provádět výzkum účinnosti a distribučních dopadů politik v oblasti energetiky a příjmů nebo jiných sociálních politik, aby zjistily, kdo z nich má prospěch a zda nevzniká další sociální zátěž. Na rizika pro konkrétní skupiny mohou rovněž upozornit výhledové prognózy míry energetické chudoby a rizik v důsledku změn cen energie. To pak může ovlivnit tvorbu politik a programů podpory zaměřených na řešení energetické chudoby nebo její předcházení u konkrétních ohrožených skupin.

## 7. **POŽADAVKY NA PODÁVÁNÍ ZPRÁV**

### 7.1. **Aktualizace integrovaných vnitrostátních plánů v oblasti energetiky a klimatu**

V souladu s čl. 14 odst. 2 nařízení (EU) 2018/1999 jsou členské státy povinny předložit do 30. června 2024, poté do 1. ledna 2034 a následně každých deset let aktualizaci svého posledního oznámeného integrovaného **vnitrostátního plánu v oblasti energetiky a klimatu**. Ustanovení čl. 14 odst. 1 vyžaduje, aby členské státy vždy jeden rok před uplynutím lhůty pro předložení aktualizace podle čl. 14 odst. 2 předkládaly návrh aktualizace vnitrostátního plánu v oblasti energetiky a klimatu.

Kromě nařízení (EU) 2018/1999 čl. 22 odst. 2 směrnice (EU) 2023/1791 vyžaduje, aby členské státy přijaly vhodná opatření na podporu a usnadnění účinného využívání energie konečnými zákazníky a konečnými uživateli a aby tato opatření zahrnuly do vnitrostátní strategie, jako jsou integrované vnitrostátní plány v oblasti energetiky a klimatu nebo dlouhodobá strategie renovací vytvořená podle článku 2a směrnice 2010/31/EU.

### 7.2. **Podávání zpráv o pokroku**

*Článek 17* nařízení (EU) 2018/1999 vyžaduje, aby členské státy podávaly vnitrostátní **zprávy o pokroku** v oblasti energetiky a klimatu, které pokrývají všech pět rozměrů energetické unie, přičemž jedním z těchto rozměrů je energetická účinnost.

*Článek 24* nařízení (EU) 2018/1999 upřesňuje informace, o kterých je třeba podávat zprávu v souvislosti s opatřeními přijatými k řešení energetické chudoby.

V případě, že členský stát na základě posouzení počtu domácností trpících energetickou chudobou zjistí, že je tento počet značný, musí do své integrované vnitrostátní zprávy o pokroku v oblasti energetiky a klimatu zahrnout informace o pokroku při dosahování vnitrostátního orientačního cíle pro snížení počtu domácností trpících energetickou chudobou a kvantitativní informace o počtu domácností trpících energetickou chudobou a případně informace o politikách a opatřeních k řešení energetické chudoby.

([50]) Neutralita nákladů na bydlení je pojem používaný jak sektorem sociálního bydlení, tak organizacemi zastupujícími nájemce ve smyslu zajištění toho, aby se celkové náklady na bydlení (včetně nájemného/hypotéky, účtů za energie a dalších účtů) po renovaci nezvýšily. Úspory na účtech za energie lze využít ke splacení části počáteční investice do opatření ke zvýšení energetické účinnosti, například prostřednictvím zvýšení nájemného, ale pouze do té míry, aby celkové náklady na bydlení byly stejné jako před renovací. Více informací na stránkách Mezinárodního svazu nájemců a na portálu Housing Europe (vid. 8. března 2023).

Kromě toho článek 24 směrnice (EU) 2023/1791 vyžaduje, aby členské státy v rámci stávajících požadavků na podávání zpráv stanovených v článku 24 nařízení (EU) 2018/1999 podávaly zprávy o opatřeních ke zvýšení energetické účinnosti a souvisejících opatřeních na ochranu spotřebitele nebo informačních opatřeních, zejména o opatřeních, která jsou uvedena v čl. 8 odst. 3 a článku 22 směrnice (EU) 2023/1791, prováděných přednostně u osob postižených energetickou chudobou, zranitelných zákazníků, osob v nízkopříjmových domácnostech a případně osob žijících v sociálním bydlení s cílem zmírnit energetickou chudobu.