Επίσημη Εφημερίδα
της Ευρωπαϊκής Ένωσης

EL
Σειρά L

2024/2481

23.9.2024

ΣΥΣΤΑΣΗ (ΕΕ) 2024/2481 ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ

της 13ης Σεπτεμβρίου 2024

για τη θέσπιση κατευθυντήριων γραμμών σχετικά με την ερμηνεία των άρθρων 21, 22 και 24 της οδηγίας (ΕΕ) 2023/1791 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου όσον αφορά τις διατάξεις σχετικά με τους καταναλωτές

Η ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ,

Έχοντας υπόψη τη Συνθήκη για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης, και ιδίως το άρθρο 292,

Εκτιμώντας τα ακόλουθα:

(1) Με την οδηγία 2012/27/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου ([1]) θεσπίστηκε η απαίτηση για την επίτευξη του πρωταρχικού στόχου εξοικονόμησης ενέργειας κατά τουλάχιστον 32,5 % σε επίπεδο ΕΕ έως το 2030.

(2) Η οδηγία (ΕΕ) 2023/1791 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου ([2]) εκδόθηκε στις 13 Σεπτεμβρίου 2023. Αποτελούσε αναδιατύπωση της οδηγίας 2012/27/ΕΕ, διατηρώντας αμετάβλητες ορισμένες από τις διατάξεις της και εισάγοντας ταυτόχρονα ορισμένες νέες απαιτήσεις. Αύξησε σημαντικά το επίπεδο φιλοδοξίας για το 2030 από πλευράς ενεργειακής απόδοσης, μεταξύ άλλων σε σχέση με την ενδυνάμωση και την προστασία των καταναλωτών, την ενημέρωση και την ευαισθητοποίηση, καθώς και την άμβλυνση της ενεργειακής φτώχειας μέσω βελτιώσεων της ενεργειακής απόδοσης.

(3) Πολλοί παράγοντες εμποδίζουν τους καταναλωτές να έχουν πρόσβαση, να κατανοούν και να ενεργούν βάσει ευρέος φάσματος διαθέσιμων πληροφοριών. Η θέσπιση βασικών συμβατικών δικαιωμάτων μπορεί να βοηθήσει, μεταξύ άλλων, διευκολύνοντας την ορθή κατανόηση της ποιότητας των υπηρεσιών που προσφέρει ο προμηθευτής στη σύμβαση, συμπεριλαμβανομένης της ποιότητας και των χαρακτηριστικών της παρεχόμενης ενέργειας. Η οδηγία (ΕΕ) 2023/1791 θεσπίζει διατάξεις σχετικά με τα βασικά συμβατικά δικαιώματα θέρμανσης, ψύξης και ζεστού νερού οικιακής χρήσης. Τα κράτη μέλη υποχρεούνται να διασφαλίζουν ότι οι τελικοί πελάτες θέρμανσης, ψύξης και ζεστού νερού οικιακής χρήσης έχουν το δικαίωμα να συνάπτουν με τον προμηθευτή τους σύμβαση στην οποία παρέχονται/καθορίζονται οι ελάχιστες απαιτούμενες πληροφορίες, συμπεριλαμβανομένων των στοιχείων επικοινωνίας του προμηθευτή, των παρεχόμενων υπηρεσιών, της διάρκειας της σύμβασης και των όρων ανανέωσης και λήξης της σύμβασης και παροχής υπηρεσιών. Οι τελικοί πελάτες και οι τελικοί χρήστες θέρμανσης, ψύξης και ζεστού νερού οικιακής χρήσης θα πρέπει να δικαιούνται καλό επίπεδο υπηρεσιών και χειρισμού καταγγελιών εκ μέρους των προμηθευτών τους.

(4) Μακροπρόθεσμες αλλαγές συμπεριφοράς στην κατανάλωση ενέργειας μπορούν να επιτευχθούν μέσω της ενδυνάμωσης των πολιτών, της ευαισθητοποίησης σχετικά με τις πολιτικές ενεργειακής απόδοσης και της βελτίωσης της αποδοχής τους από το κοινό. Η οδηγία (ΕΕ) 2023/1791 ενισχύει τις διατάξεις σχετικά με τη διάδοση πληροφοριών, μεταξύ άλλων μέσω της καθιέρωσης υπηρεσιών μίας στάσης. Τα κράτη μέλη πρέπει να διασφαλίσουν τη δημιουργία υπηρεσιών μίας στάσης ή παρόμοιων μηχανισμών για την παροχή τεχνικών, διοικητικών και οικονομικών συμβουλών και βοήθειας σχετικά με τις βελτιώσεις της ενεργειακής απόδοσης στους τελικούς πελάτες και τους τελικούς χρήστες, με ιδιαίτερη έμφαση στους οικιακούς και μικρούς μη οικιακούς χρήστες, συμπεριλαμβανομένων των ΜΜΕ και των πολύ μικρών επιχειρήσεων. Η συμβολή των υπηρεσιών μίας στάσης μπορεί να είναι πολύ σημαντική για τους ευάλωτους πελάτες, καθώς θα μπορούσαν να λαμβάνουν αξιόπιστες και προσβάσιμες πληροφορίες σχετικά με βελτιώσεις της ενεργειακής απόδοσης. Ως εκ τούτου, οι υπηρεσίες μίας στάσης πρέπει να παρέχουν ειδικές υπηρεσίες για άτομα που πλήττονται από ενεργειακή φτώχεια, ευάλωτους πελάτες και άτομα σε νοικοκυριά χαμηλού εισοδήματος.

([1]) Οδηγία 2012/27/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 25ης Οκτωβρίου 2012, για την ενεργειακή απόδοση, την τροποποίηση των οδηγιών 2009/125/ΕΚ και 2010/30/ΕΕ και την κατάργηση των οδηγιών 2004/8/ΕΚ και 2006/32/ΕΚ (ΕΕ L 315 της 14.11.2012, σ. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2012/27/oj).

([2]) Οδηγία (ΕΕ) 2023/1791 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 13ης Σεπτεμβρίου 2023, για την ενεργειακή απόδοση και την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΕ) 2023/955 (ΕΕ L 231 της 20.9.2023, σ. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2023/1791/oj).

(5) Είναι αναγκαίο να διασφαλιστεί ότι τα άτομα που πλήττονται από ενεργειακή φτώχεια, οι ευάλωτοι πελάτες, τα άτομα σε νοικοκυριά χαμηλού εισοδήματος και, κατά περίπτωση, τα άτομα που ζουν σε κοινωνικές κατοικίες προστατεύονται και, για τον σκοπό αυτό, έχουν τη δυνατότητα να συμμετέχουν ενεργά στις παρεμβάσεις βελτίωσης της ενεργειακής απόδοσης, στα μέτρα και στα συναφή μέτρα προστασίας των καταναλωτών ή ενημέρωσης που εφαρμόζουν τα κράτη μέλη. Όσοι έχουν μεγαλύτερη ανάγκη (από πλευράς ενέργειας) θα πρέπει να έχουν τη δυνατότητα να αναλάβουν ενεργό ρόλο στη βελτίωση των συνθηκών τους, να πάψουν να είναι παθητικοί αποδέκτες παρεμβάσεων και, αντ' αυτού, να μπορούν να αποφασίσουν πώς μπορούν να βελτιώσουν τις συνθήκες με τις οποίες βρίσκονται αντιμέτωποι. Θα πρέπει να αναπτυχθούν στοχευμένες εκστρατείες ευαισθητοποίησης για την ανάδειξη των οφελών της ενεργειακής απόδοσης, καθώς και για την παροχή πληροφοριών σχετικά με τη διαθέσιμη χρηματοδοτική στήριξη.

(6) Η ενσωμάτωση ορισμού της ενεργειακής φτώχειας στο εθνικό δίκαιο αποτελεί ένα πρώτο βήμα για την αναγνώριση και τον εντοπισμό του προβλήματος και του ευρύτερου πλαισίου του. Το βήμα αυτό θα στηρίξει όλους τους σχετικούς παράγοντες στον σχεδιασμό των κατάλληλων απαντήσεων για την αντιμετώπιση της ενεργειακής φτώχειας σε τοπικό, περιφερειακό, εθνικό και ενωσιακό επίπεδο, λαμβανομένου υπόψη του συνδυασμού των τριών κύριων αιτίων της, δηλαδή του χαμηλού εισοδήματος, των υψηλότερων λογαριασμών ενέργειας και της χαμηλής ενεργειακής απόδοσης.

(7) Για την ενδυνάμωση και την προστασία των πλέον ευάλωτων ομάδων του πληθυσμού, τα κράτη μέλη θα πρέπει να εφαρμόζουν μέτρα βελτίωσης της ενεργειακής απόδοσης και συναφή μέτρα προστασίας ή ενημέρωσης των καταναλωτών, ιδίως εκείνα που ορίζονται στο άρθρο 8 παράγραφος 3 και στο άρθρο 22 της οδηγίας (ΕΕ) 2023/1791, κατά προτεραιότητα μεταξύ των ατόμων που πλήττονται από ενεργειακή φτώχεια, των ευάλωτων πελατών, των ατόμων σε νοικοκυριά χαμηλού εισοδήματος και, κατά περίπτωση, των ατόμων που ζουν σε κοινωνικές κατοικίες για τον μετριασμό της ενεργειακής φτώχειας.

(8) Για τη στήριξη των ατόμων που πλήττονται από ενεργειακή φτώχεια, των ευάλωτων πελατών, των ατόμων σε νοικοκυριά χαμηλού εισοδήματος και, κατά περίπτωση, των ατόμων που ζουν σε κοινωνικές κατοικίες, τα κράτη μέλη θα πρέπει να εφαρμόζουν μέτρα βελτίωσης της ενεργειακής απόδοσης για τον μετριασμό των διανεμητικών επιπτώσεων άλλων πολιτικών και να πραγματοποιούν έγκαιρες, μελλοντοστρεφείς επενδύσεις σε μέτρα βελτίωσης της ενεργειακής απόδοσης προτού επιδράσει ο διανεμητικός αντίκτυπος άλλων πολιτικών και μέτρων,

ΕΞΕΔΩΣΕ ΤΗΝ ΠΑΡΟΥΣΑ ΣΥΣΤΑΣΗ:

Τα κράτη μέλη θα πρέπει να ακολουθήσουν τις ερμηνευτικές κατευθυντήριες γραμμές του παραρτήματος της παρούσας σύστασης κατά τη μεταφορά στο εθνικό τους δίκαιο των απαιτήσεων που θεσπίζονται με τα άρθρα 21, 22 και 24 της οδηγίας (ΕΕ) 2023/1791.

Βρυξέλλες, 13 Σεπτεμβρίου 2024.

Για την Επιτροπή
Kadri SIMSON
Μέλος της Επιτροπής

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

1. **ΕΙΣΑΓΩΓΗ**

Οι παρούσες κατευθυντήριες γραμμές παρέχουν στα κράτη μέλη καθοδήγηση σχετικά με τον τρόπο ερμηνείας των άρθρων 21, 22 και 24 της οδηγίας (ΕΕ) 2023/1791 κατά τη μεταφορά τους στο εθνικό τους δίκαιο. Ωστόσο, η δεσμευτική ερμηνεία της ενωσιακής νομοθεσίας αποτελεί αποκλειστική αρμοδιότητα του Δικαστηρίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Εκτός εάν ορίζεται διαφορετικά, οι παραπομπές σε άρθρα νοούνται ως παραπομπές σε άρθρα της οδηγίας (ΕΕ) 2023/1791.

2. **ΝΟΜΙΚΟ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ**

Το **άρθρο 21** της οδηγίας (ΕΕ) 2023/1791 αποσκοπεί στην ενίσχυση της θέσης των καταναλωτών με τη θέσπιση βασικών συμβατικών δικαιωμάτων για την παροχή θέρμανσης, ψύξης και ζεστού νερού οικιακής χρήσης, σύμφωνα με τα δικαιώματα που καθορίζονται στο παράρτημα Ι της οδηγίας 2009/73/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου ([1]) όσον αφορά την παροχή υπηρεσιών φυσικού αερίου και στο άρθρο 10 της οδηγίας (ΕΕ) 2019/944 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου ([2]) όσον αφορά την παροχή ηλεκτρικής ενέργειας.

Κύριος στόχος του **άρθρου 22** της οδηγίας (ΕΕ) 2023/1791 είναι η διευκόλυνση της λήψης μέτρων ενεργειακής απόδοσης με την ευαισθητοποίηση, τη βελτίωση της πρόσβασης των παραγόντων της αγοράς σε πληροφορίες και μηχανισμούς εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών, καθώς και με την άρση ρυθμιστικών και μη ρυθμιστικών φραγμών στην ενεργειακή απόδοση. Για τον σκοπό αυτό, με την οδηγία (ΕΕ) 2023/1791 επιβάλλονται στα κράτη μέλη οι ακόλουθες υποχρεώσεις:

α) διάδοση πληροφοριών σχετικά με τα διαθέσιμα μέτρα, τις επιμέρους δράσεις και τα οικονομικά και νομικά πλαίσια βελτίωσης της ενεργειακής απόδοσης (άρθρο 22 παράγραφος 1)·

β) προαγωγή και διευκόλυνση της αποδοτικής χρήσης της ενέργειας από τελικούς πελάτες και τελικούς χρήστες με την υποστήριξη της αλλαγής συμπεριφοράς [για παράδειγμα, στοχευμένα φορολογικά κίνητρα, πρόσβαση σε χρηματοδοτικά μέσα, ανταλλαγή πληροφοριών και παραδειγμάτων, προγράμματα κατάρτισης, παρεμβάσεις σε επίπεδο συμπεριφοράς, γνωστές ως παρεμβάσεις ώθησης και προώθησης (nudges and boosts), ψηφιακά εργαλεία] και με τη δημιουργία υποστηρικτικού πλαισίου για τους παράγοντες της αγοράς (άρθρο 22 παράγραφοι 2 και 3)·

γ) δημιουργία ειδικών υπηρεσιών μίας στάσης (ΥΜΣ) (άρθρο 22 παράγραφοι 3 έως 6)·

δ) δημιουργία κατάλληλων συνθηκών για τους παράγοντες της αγοράς ώστε να παρέχουν επαρκή και στοχοθετημένη ενημέρωση και συμβουλές στους τελικούς πελάτες (άρθρο 22 παράγραφος 7)·

ε) θέσπιση μηχανισμών εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών (άρθρο 22 παράγραφος 8)·

στ) άμβλυνση του διχασμού κινήτρων μεταξύ ενοικιαστών και ιδιοκτητών (άρθρο 22 παράγραφοι 9 και 10).

Σκοπός του **άρθρου 24** της οδηγίας (ΕΕ) 2023/1791 είναι η ενδυνάμωση και η προστασία «των ατόμων που πλήττονται από ενεργειακή φτώχεια, των ευάλωτων πελατών, των νοικοκυριών χαμηλού εισοδήματος και, κατά περίπτωση, των ατόμων που ζουν σε κοινωνικές κατοικίες» (στο εξής: αναφερόμενες ευάλωτες ομάδες). Τα εν λόγω μέτρα ενδυνάμωσης και προστασίας έχουν επίσης ως στόχο να ευνοήσουν τους τελικούς χρήστες, οι οποίοι δεν έχουν συνάψει άμεση ή ατομική σύμβαση με προμηθευτές ενέργειας, δεδομένου ότι η έννοια των ευάλωτων καταναλωτών περιλαμβάνει και τους τελικούς χρήστες (άρθρο 24 παράγραφος 1).

Σύμφωνα με το άρθρο 24, τα κράτη μέλη υποχρεούνται:

α) να δίνουν προτεραιότητα σε μέτρα βελτίωσης της ενεργειακής απόδοσης και συναφή μέτρα προστασίας ή ενημέρωσης των καταναλωτών μεταξύ των αναφερόμενων ευάλωτων ομάδων (άρθρο 24 παράγραφος 2)·

β) να συγκροτούν δίκτυο εμπειρογνωμόνων για τη στήριξη των τοπικών και εθνικών φορέων λήψης αποφάσεων με σκοπό την ανάπτυξη στρατηγικών για τον μετριασμό της ενεργειακής φτώχειας, ή αναθέτουν αυτή την αποστολή σε υπάρχον δίκτυο (άρθρο 24 παράγραφος 4). Στο εν λόγω δίκτυο μπορεί να ανατεθεί η παροχή συμβουλών σχετικά με μια σειρά σχετικών μέτρων αξιολόγησης και μετριασμού της ενεργειακής φτώχειας [άρθρο 24 παράγραφος 4 δεύτερο εδάφιο στοιχεία α) έως δ)].

([1]) Οδηγία 2009/73/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 13ης Ιουλίου 2009, σχετικά με τους κοινούς κανόνες για την εσωτερική αγορά φυσικού αερίου και την κατάργηση της οδηγίας 2003/55/ΕΚ (ΕΕ L 211 της 14.8.2009, σ. 94, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2009/73/oj).

([2]) Οδηγία (ΕΕ) 2019/944 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 5ης Ιουνίου 2019, σχετικά με τους κοινούς κανόνες για την εσωτερική αγορά ηλεκτρικής ενέργειας και την τροποποίηση της οδηγίας 2012/27/ΕΕ (ΕΕ L 158 της 14.6.2019, σ. 125, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/944/oj).

Κατά περίπτωση, τα κράτη μέλη υποχρεούνται να στηρίζουν τις εν λόγω ευάλωτες ομάδες με τους ακόλουθους τρόπους:

α) εφαρμογή μέτρων βελτίωσης της ενεργειακής απόδοσης για τον μετριασμό των διανεμητικών επιπτώσεων άλλων πολιτικών και μέτρων·

β) αξιοποίηση με τον καλύτερο δυνατό τρόπο της δημόσιας χρηματοδότησης που διατίθεται σε ενωσιακό και εθνικό επίπεδο·

γ) πραγματοποίηση έγκαιρων, μελλοντοστραφών επενδύσεων·

δ) προώθηση της παροχής τεχνικής βοήθειας και της ανάπτυξης μέσων χρηματοδοτικών και χρηματοπιστωτικών μέσων διευκόλυνσης·

ε) ενίσχυση της παροχής τεχνικής βοήθειας προς κοινωνικούς φορείς·

στ) διασφάλιση της πρόσβασης σε χρηματοδότηση, επιχορηγήσεις ή επιδοτήσεις που συνδέονται με τα ελάχιστα ενεργειακά οφέλη (άρθρο 24 παράγραφος 3).

Το άρθρο 22 συνδέεται, μέσω της εστίασης στα άτομα που πλήττονται από ενεργειακή φτώχεια, τους ευάλωτους πελάτες, τα άτομα σε νοικοκυριά χαμηλού εισοδήματος και, κατά περίπτωση, τα άτομα που ζουν σε κοινωνικές κατοικίες, με τα εξής:

α) άρθρα 8 και 9 της οδηγίας (ΕΕ) 2023/1791: μέτρα εξοικονόμησης ενέργειας και ενεργειακής απόδοσης που πρέπει να επιτευχθούν μεταξύ των ευάλωτων πελατών, των ατόμων που πλήττονται από ενεργειακή φτώχεια και, κατά περίπτωση, των ατόμων που ζουν σε κοινωνικές κατοικίες·

β) άρθρα 21, 24 και 30 της οδηγίας (ΕΕ) 2023/1791: προστασία των εν λόγω ομάδων.

Το άρθρο 22 συνδέεται, μέσω της εστίασης στους μικρούς τελικούς πελάτες και χρήστες, με τα εξής:

α) άρθρα 8, 9 και 10 της οδηγίας (ΕΕ) 2023/1791: τους στόχους για την εξοικονόμηση ενέργειας από τους τελικούς πελάτες·

β) άρθρα 13, 14, 16, 17, 21, 24 και 29 της οδηγίας (ΕΕ) 2023/1791: δικαιώματα των τελικών πελατών και χρηστών ή απαιτήσεις ενημέρωσής τους σχετικά με ορισμένα θέματα.

Για τον σκοπό αυτό, οι ΥΜΣ θα μπορούσαν να είναι επιφορτισμένες με καθήκοντα εφαρμογής, κατ' ελάχιστον, του μέρους των απαιτήσεων που αφορούν τις προαναφερόμενες ομάδες. Το πλεονέκτημα της προσέγγισης αυτής είναι ότι οι φορείς με τους οποίους πρέπει να επικοινωνούν οι σχετικές ομάδες μπορούν να περιοριστούν σ' ένα ενιαίο σημείο επαφής.

3. ΟΡΟΙ ΚΑΙ ΕΝΝΟΙΕΣ ΠΟΥ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΝΤΑΙ ΣΤΙΣ ΠΑΡΟΥΣΕΣ ΚΑΤΕΥΘΥΝΤΗΡΙΕΣ ΓΡΑΜΜΕΣ ΚΑΙ ΣΤΗΝ ΟΔΗΓΙΑ (ΕΕ) 2023/1791

Στην παρούσα ενότητα επεξηγούνται οι όροι και οι έννοιες που χρησιμοποιούνται στις παρούσες κατευθυντήριες γραμμές και στα άρθρα 21, 22 και 24 της οδηγίας (ΕΕ) 2023/1791.

3.1. Δικαιούχοι



Οι διατάξεις του άρθρου 21 αφορούν κυρίως τους τελικούς πελάτες και τους τελικούς χρήστες, μαζί με τους προμηθευτές ως τους συμβατικούς εταίρους τους. Ωστόσο, σε αντίθεση με τους προμηθευτές, οι τελικοί πελάτες και οι τελικοί χρήστες δεν υπέχουν υποχρεώσεις βάσει του άρθρου 21, αλλά θα πρέπει, απεναντίας, να ωφελούνται από τις νέες απαιτήσεις που επιβάλλονται στους προμηθευτές.

Με τη στόχευση όλων των σχετικών παραγόντων της αγοράς (άρθρο 22 παράγραφος 1), το άρθρο 22 επηρεάζει πολύ ευρύτερο φάσμα δικαιούχων. Στο σχηματικό διάγραμμα ανωτέρω, οι εν λόγω παράγοντες της αγοράς κατατάσσονται με βάση την ευάλωτη θέση τους, η οποία επιδεινώνεται από την εξωτερική προς την εσωτερική στιβάδα. Ο εξωτερικός κύκλος αντιπροσωπεύει όλους τους δυνητικούς δικαιούχους του άρθρου 22. Σε αυτούς περιλαμβάνονται οι τελικοί πελάτες, οι τελικοί χρήστες, οι οργανώσεις καταναλωτών, οι εκπρόσωποι της κοινωνίας των πολιτών, οι κοινότητες ανανεώσιμης ενέργειας, οι ενεργειακές κοινότητες πολιτών, οι τοπικές και περιφερειακές αρχές, οι οργανισμοί ενέργειας, οι πάροχοι κοινωνικών υπηρεσιών, οι κατασκευαστές, οι αρχιτέκτονες, οι μηχανικοί, οι περιβαλλοντικοί και ενεργειακοί ελεγκτές, καθώς και οι εγκαταστάτες δομικών στοιχείων. Ο δεύτερος κύκλος περιλαμβάνει μικρούς τελικούς πελάτες και χρήστες, όπως οι οικιακοί και μικροί μη οικιακοί χρήστες, συμπεριλαμβανομένων των ΜΜΕ και των πολύ μικρών επιχειρήσεων. Ο τελευταίος εσωτερικός κύκλος περιλαμβάνει τα άτομα που πλήττονται από ενεργειακή φτώχεια, τους ευάλωτους πελάτες και, κατά περίπτωση, τα άτομα που ζουν σε κοινωνικές κατοικίες.

Οι κύριοι δικαιούχοι του άρθρου 24 είναι «τα άτομα που πλήττονται από ενεργειακή φτώχεια, οι ευάλωτοι πελάτες, τα νοικοκυριά χαμηλού εισοδήματος και, κατά περίπτωση, τα άτομα που ζουν σε κοινωνικές κατοικίες». Η ομάδα αυτή απεικονίζεται στον εσωτερικό κύκλο του σχήματος.

3.2. **Άλλοι βασικοί όροι και έννοιες που χρησιμοποιούνται στις παρούσες κατευθυντήριες γραμμές**

3.2.1. *Όροι που ορίζονται στην οδηγία (ΕΕ) 2023/1791*

Οι ακόλουθοι όροι ορίζονται στην οδηγία (ΕΕ) 2023/1791:

«Τελικός πελάτης»: το φυσικό ή νομικό πρόσωπο που αγοράζει ενέργεια για δική του τελική χρήση (άρθρο 2 σημείο 28).

«Τελικός χρήστης»: το φυσικό ή νομικό πρόσωπο που αγοράζει θέρμανση, ψύξη ή ζεστό νερό οικιακής χρήσης για δική του τελική χρήση, ή το φυσικό ή νομικό πρόσωπο που καταλαμβάνει μεμονωμένο κτίριο ή μονάδα σε πολυκατοικία ή κτίριο πολλαπλών χρήσεων που τροφοδοτείται με θέρμανση, ψύξη ή ζεστό νερό οικιακής χρήσης από κεντρική πηγή, το οποίο πρόσωπο δεν έχει συνάψει άμεση ή ατομική σύμβαση με τον προμηθευτή ενέργειας (άρθρο 2 σημείο 53).

Μια διαφορά που αξίζει να επισημανθεί μεταξύ αυτών των δύο ορισμών είναι ότι, ενώ ο τελικός πελάτης αγοράζει ενέργεια για οποιαδήποτε χρήση (συμπεριλαμβανομένης της ηλεκτρικής ενέργειας), ο τελικός χρήστης περιορίζεται στην αγορά θέρμανσης, ψύξης και ζεστού νερού οικιακής χρήσης. Οι τελικοί χρήστες δεν έχουν συνάψει άμεση ή ατομική σύμβαση με τον προμηθευτή ενέργειας και μπορεί να είναι ενοικιαστές κτιρίων πολλαπλών ενοίκων με συστήματα συλλογικής παραγωγής θέρμανσης, ψύξης ή ζεστού νερού οικιακής χρήσης (συλλογικές συμβάσεις), άτομα που ζουν σε κοινωνικές κατοικίες, κάτοικοι ανεξάρτητης κατοικίας ή μονάδας μακροχρόνιας φροντίδας, καθώς και άτομα που ζουν σε καταλύματα έκτακτης ανάγκης ή κέντρα προστασίας.

«Ενεργειακή φτώχεια»: η έλλειψη πρόσβασης ενός νοικοκυριού σε απαραίτητες ενεργειακές υπηρεσίες, όταν οι εν λόγω υπηρεσίες παρέχουν βασικά επίπεδα και αξιοπρεπή πρότυπα διαβίωσης και υγείας, συμπεριλαμβανομένων της επαρκούς θέρμανσης, του ζεστού νερού, της ψύξης, του φωτισμού και της ενέργειας τροφοδοσίας ηλεκτρικών συσκευών, στο σχετικό εθνικό πλαίσιο, την υφιστάμενη εθνική κοινωνική πολιτική και άλλες σχετικές εθνικές πολιτικές, η οποία προκαλείται από συνδυασμό παραγόντων, συμπεριλαμβανομένων, τουλάχιστον, της οικονομικής αδυναμίας, του ανεπαρκούς διαθέσιμου εισοδήματος, των υψηλών ενεργειακών δαπανών και της χαμηλής ενεργειακής απόδοσης των κατοικιών (άρθρο 2 σημείο 52).

«Διχασμός κινήτρων»: η έλλειψη δίκαιης και εύλογης κατανομής των οικονομικών υποχρεώσεων και ωφελημάτων που σχετίζονται με επενδύσεις ενεργειακής απόδοσης μεταξύ των ενδιαφερόμενων υποκειμένων, για παράδειγμα των ιδιοκτητών και των ενοικιαστών ή των διαφορετικών ιδιοκτητών κτιριακών μονάδων, ή των ιδιοκτητών και των ενοικιαστών ή διαφορετικών ιδιοκτητών πολυκατοικιών ή κτιρίων πολλαπλών χρήσεων (άρθρο 2 σημείο 54).

«Στρατηγική συμμετοχής»: στρατηγική που θέτει στόχους, αναπτύσσει τεχνικές και θεσπίζει τη διαδικασία για τη συμμετοχή όλων των σχετικών ενδιαφερόμενων μερών σε εθνικό ή τοπικό επίπεδο, συμπεριλαμβανομένων εκπροσώπων της κοινωνίας των πολιτών, όπως οι οργανώσεις καταναλωτών, στη διαδικασία χάραξης πολιτικής, με στόχο την αύξηση της ευαισθητοποίησης, την απόκτηση ανάδρασης σχετικά με τις πολιτικές αυτές και τη βελτίωση της αποδοχής τους από το κοινό (άρθρο 2 σημείο 55).

3.2.2. *Όροι και έννοιες που δεν ορίζονται στην οδηγία (ΕΕ) 2023/1791*

Οι ακόλουθες επεξηγήσεις των όρων και των εννοιών που χρησιμοποιούνται στις παρούσες κατευθυντήριες γραμμές, αλλά δεν ορίζονται στο άρθρο 2 της οδηγίας (ΕΕ) 2023/1791, παρέχονται ενδεικτικά μόνο όσον αφορά την ερμηνεία των εν λόγω όρων και εννοιών από την Επιτροπή:

«Προμηθευτής»: αναφέρεται σε κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο το οποίο, ενεργώντας υπό την εμπορική ή επαγγελματική του ιδιότητα, παρέχει προϊόντα, υπηρεσίες ή συστήματα που σχετίζονται με όλες τις μορφές θέρμανσης, ψύξης και ζεστού νερού οικιακής χρήσης.

«Υπηρεσία μίας στάσης (ΥΜΣ)»: αναφέρεται σε εικονικό ή φυσικό χώρο στον οποίο τα ενδιαφερόμενα μέρη λαμβάνουν στήριξη σε όλα τα ερωτήματα —καθώς και στα στάδια υλοποίησης έργου ανακαίνισης που αφορούν την ενεργειακή απόδοση—, τα οποία εκτείνονται από συμβουλές επί του θέματος έως το σύνολο των πληροφοριών και των υπηρεσιών που είναι αναγκαίες για την υλοποίηση ενός φιλόδοξου συνολικού έργου ενεργειακής απόδοσης / ανακαίνισης ([3]).

«Ενιαία σημεία επαφής (ΕΣΕ)»: δεν παρέχεται σχετικός ορισμός, αλλά το άρθρο 22 παράγραφος 3 ορίζει σαφώς ότι σκοπός ενός ενιαίου σημείου επαφής είναι να παρέχονται στους τελικούς πελάτες και τους τελικούς χρήστες όλες οι απαραίτητες πληροφορίες σχετικά με τα δικαιώματά τους, το εφαρμοστέο δίκαιο και τους μηχανισμούς επίλυσης διαφορών που έχουν στη διάθεσή τους σε περίπτωση διαφοράς. Μπορεί να νοηθεί ως σύμβουλος (λαμβάνοντας, δηλαδή, διάφορες μορφές, για παράδειγμα, ΥΜΣ, ενιαία οντότητα), ο οποίος παρέχει στα ενδιαφερόμενα μέρη πληροφορίες σχετικά με νομικά ζητήματα που συνδέονται με μέτρα ενεργειακής απόδοσης.

Ποια είναι η διάκριση μεταξύ της ΥΜΣ και του ΕΣΕ;

Στην ουσία, η ΥΜΣ (βλέπε ειδική ενότητα 5.3 των παρουσών κατευθυντήριων γραμμών) είναι ένα είδος ΕΣΕ για τους καταναλωτές που επιθυμούν να ασχοληθούν με την ενεργειακή απόδοση. Ωστόσο, προς αποφυγή σύγχυσης, είναι αναγκαίο να αποσαφηνιστεί η διάκριση μεταξύ της ΥΜΣ και του ΕΣΕ σύμφωνα με το άρθρο 22 παράγραφος 3. Μολονότι και τα δύο μέσα αποσκοπούν στη συγκέντρωση των υπηρεσιών ενημέρωσης, παροχής συμβουλών και βοήθειας σε κεντρικό επίπεδο για τους τελικούς πελάτες και τους τελικούς χρήστες, τα είδη των υπηρεσιών που προσφέρονται από κάθε μέσο διαφέρουν:

— *Η ΥΜΣ παρέχει τεχνικές, διοικητικές και οικονομικές συμβουλές και βοήθεια σχετικά με την ενεργειακή απόδοση.*
— *Το ΕΣΕ παρέχει συμβουλές και βοήθεια σχετικά με νομικές πτυχές που αφορούν την ενεργειακή απόδοση, για παράδειγμα, σχετικά με τα δικαιώματα των πελατών/χρηστών, το εφαρμοστέο δίκαιο και τους μηχανισμούς επίλυσης διαφορών.*

Το άρθρο 22 παράγραφος 3 ορίζει ότι το ΕΣΕ θα μπορούσε να αποτελεί τμήμα γενικών σημείων πληροφόρησης των καταναλωτών. Κατά συνέπεια, η ΥΜΣ και το ΕΣΕ θα μπορούσαν να συνεργάζονται στενά, ώστε να διασφαλίζεται ότι το πλήρες φάσμα των υπηρεσιών (δηλαδή των τεχνικών, διοικητικών, οικονομικών και νομικών υπηρεσιών) τίθεται στη διάθεση των ενδιαφερόμενων μερών.

«Ευάλωτοι πελάτες»

Όπως ορίζεται στο άρθρο 24 παράγραφος 1 της οδηγίας (ΕΕ) 2023/1791, η έννοια των ευάλωτων πελατών πρέπει να καθορίζεται από τα κράτη μέλη σύμφωνα με το άρθρο 3 παράγραφος 3 της οδηγίας 2009/73/ΕΚ και το άρθρο 28 παράγραφος 1 της οδηγίας (ΕΕ) 2019/944. Το άρθρο 24 παράγραφος 1 ορίζει περαιτέρω ότι τα κράτη μέλη πρέπει να λαμβάνουν υπόψη την έννοια των τελικών χρηστών κατά τον ορισμό της έννοιας των ευάλωτων πελατών:

Το άρθρο 28 της οδηγίας (ΕΕ) 2019/944 ορίζει ότι «κάθε κράτος μέλος ορίζει την έννοια των "ευάλωτων πελατών", η οποία μπορεί να αναφέρεται στην ενεργειακή φτώχεια, καθώς και, μεταξύ άλλων, στην απαγόρευση διακοπής σύνδεσης ηλεκτρικής ενέργειας σε τέτοιους πελάτες σε κρίσιμες περιόδους. Η έννοια των ευάλωτων πελατών μπορεί να περιλαμβάνει τα επίπεδα εισοδήματος, το μερίδιο των δαπανών για ενέργεια από το διαθέσιμο εισόδημα, την ενεργειακή απόδοση των κατοικιών, την κρίσιμη εξάρτηση από ηλεκτρικό εξοπλισμό για λόγους υγείας, την ηλικία ή άλλα κριτήρια.».

Το άρθρο 3 της οδηγίας (ΕΕ) 2009/73/ΕΚ ορίζει ότι «κάθε κράτος μέλος ορίζει την έννοια των ευάλωτων πελατών, η οποία μπορεί να αναφέρεται στην ενεργειακή πενία και, μεταξύ άλλων, στην απαγόρευση αποσύνδεσης των πελατών αυτών σε κρίσιμες περιόδους».

Οι ευάλωτοι (οικιακοί) πελάτες έχουν οριστεί στα περισσότερα κράτη μέλη σύμφωνα με την οδηγία (ΕΕ) 2019/944 και την οδηγία 2009/73/ΕΚ, ενώ οι ορισμοί αναφέρονται συχνότερα στα επίπεδα εισοδήματος και στην κρίσιμη εξάρτηση από την ηλεκτρική ενέργεια για λόγους υγείας ([4]).

([3]) Energy Cities, 2020: How to set up a one-stop-shop for integrated home energy renovation? Διατίθεται στη διεύθυνση: How to set up a one-stop-shop for integrated home energy renovation? — Energy Cities (energy-cities.eu) (προσπελάστηκε στις 3.10.2023).

([4]) Οργανισμός της Ευρωπαϊκής Ένωσης για τη Συνεργασία των Ρυθμιστικών Αρχών Ενέργειας (ACER), 2022: Annual Report on the Results of Monitoring the Internal Electricity and Natural Gas Markets in 2021 — Energy Retail and Consumer Protection Volume. (προσπελάστηκε στις 7.3.2023). Αναλυτικότερη αξιολόγηση των κριτηρίων που χρησιμοποιήθηκαν από τα διάφορα κράτη μέλη (και τη Νορβηγία) για τον ορισμό της έννοιας των ευάλωτων καταναλωτών όσον αφορά την ηλεκτρική ενέργεια και/ή το αέριο το 2018 παρέχεται στο ACER (2019), Annual Report on the Results of Monitoring the Internal Electricity and Natural Gas Markets in 2018 — Consumer Empowerment Volume. (προσπελάστηκε στις 7.3.2023).

«Χαμηλό εισόδημα»

Κατά τον ορισμό του νοικοκυριού χαμηλού εισοδήματος χρησιμοποιείται ευρέως ένα όριο το οποίο τίθεται στο 60 % του εθνικού διάμεσου ισοδύναμου εισοδήματος ([5]). Ο δείκτης αυτός βασίζεται στο «όριο κινδύνου φτώχειας», όπως ορίζεται στις στατιστικές της ΕΕ για το εισόδημα και τις συνθήκες διαβίωσης (EU-SILC).

«*Μηχανισμός εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών*»: αναφέρεται και ως εναλλακτική επίλυση διαφορών (ΕΕΔ) και ορίζεται στο άρθρο 2 της οδηγίας 2013/11/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου ([6]) ως «διαδικασίες εξωδικαστικής επίλυσης εγχώριων και διασυνοριακών διαφορών σχετικά με συμβατικές υποχρεώσεις που ανακύπτουν από συμβάσεις πωλήσεων ή συμβάσεις υπηρεσιών μεταξύ εμπόρου εγκατεστημένου στην Ένωση και καταναλωτή που κατοικεί στην Ένωση, διά της παρεμβάσεως ενός φορέα ΕΕΔ ο οποίος προτείνει ή επιβάλλει λύση ή φέρνει τα μέρη σε επαφή για να διευκολυνθεί η εξεύρεση φιλικής λύσης».

«*Διαμεσολαβητής ενέργειας*»: δεν ορίζεται σαφώς στη νομοθεσία της Ένωσης. Ωστόσο, η Επιτροπή αναφέρεται σε αυτόν ως «ανεξάρτητο όργανο εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών» ([7]). Ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής αναφέρεται στις Συνθήκες και αποτελεί σημείο επαφής για φυσικά και νομικά πρόσωπα ώστε να λαμβάνει καταγγελίες σχετικά με περιπτώσεις κακοδιοίκησης και να ενισχύει τη λογοδοσία ([8]). Επομένως, ο διαμεσολαβητής ενέργειας είναι όργανο το οποίο διερευνά, υποβάλλει εκθέσεις και συνδράμει στη διευθέτηση καταγγελιών σχετικά με την ενέργεια, συμπεριλαμβανομένης της ηλεκτρικής ενέργειας, του αερίου, της θέρμανσης, της ψύξης και του ζεστού νερού.

«*Κοινωνικές κατοικίες*»: ορίζονται στο ενημερωτικό σημείωμα πολιτικής του ΟΟΣΑ για το 2020 ([9]) ως «οικιστικές μονάδες προς μίσθωση που παρέχονται σε τιμές χαμηλότερες των τιμών της αγοράς, είναι στοχευμένες και διατίθενται σύμφωνα με ειδικούς κανόνες, όπως διαπιστωμένες ανάγκες ή λίστες αναμονής». Τα μοντέλα ιδιοκτησίας, διαχείρισης, χρηματοδότησης και κανονιστικής ρύθμισης παρουσιάζουν διαφοροποιήσεις μεταξύ των κρατών μελών, το ίδιο και οι ωφελούμενοι πληθυσμοί και η σχετική ορολογία (για παράδειγμα, κατοικίες χαμηλού μισθώματος, κοινές κατοικίες, μη κερδοσκοπικές κατοικίες, προώθηση της στεγαστικής ανάπτυξης). Αναφορά στις κοινωνικές κατοικίες γίνεται και στην απόφαση 2012/21/ΕΕ της Επιτροπής ([10]), σύμφωνα με την οποία πρόκειται για την παροχή κατοικίας στους πολίτες που βρίσκονται σε μειονεκτική θέση ή σε ευπαθείς κοινωνικές ομάδες, που λόγω των απαιτήσεων φερεγγυότητας δεν είναι σε θέση να βρουν κατοικία υπό τους όρους της αγοράς.

4. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΠΟΥ ΚΑΘΟΡΙΖΟΝΤΑΙ ΣΤΟ ΑΡΘΡΟ 21

Η παρούσα ενότητα παρέχει στα κράτη μέλη στοιχεία σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο θα μπορούσαν να μεταφερθούν στο εθνικό δίκαιο και να εφαρμοστούν οι διάφορες διατάξεις του άρθρου 21.

4.1. Ελάχιστες πληροφορίες που πρέπει να περιλαμβάνονται στις συμβάσεις — άρθρο 21 παράγραφος 2

4.1.1. *Νομικό πλαίσιο*

Στο άρθρο 21 παράγραφος 2 πρώτο εδάφιο απαριθμούνται οι ελάχιστες απαιτούμενες πληροφορίες που πρέπει να περιλαμβάνονται στη σύμβαση μεταξύ του τελικού πελάτη και του προμηθευτή.

Σύμφωνα με την εν λόγω διάταξη, [ο]ι *τελικοί πελάτες έχουν το δικαίωμα να συνάπτουν σύμβαση με τον προμηθευτή τους, στην οποία καθορίζονται:*

α) τα στοιχεία, η διεύθυνση και τα στοιχεία επικοινωνίας του προμηθευτή·

β) οι παρεχόμενες υπηρεσίες και τα περιλαμβανόμενα επίπεδα της ποιότητας των υπηρεσιών·

([5]) Το ισοδύναμο εισόδημα αποτελεί μέτρηση του εισοδήματος των νοικοκυριών στην οποία λαμβάνονται υπόψη οι διαφορές ως προς το μέγεθος και τη σύνθεση ενός νοικοκυριού.
Eurostat, 2021: Γλωσσάριο: Ισοδύναμο διαθέσιμο εισόδημα. Διατίθεται στη διεύθυνση: Γλωσσάριο: Equivalised disposable income – Statistics Explained (europa.eu) (προσπελάστηκε στις 7.3.2023).

([6]) Οδηγία 2013/11/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 21ης Μαΐου 2013, για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και της οδηγίας 2009/22/ΕΚ (οδηγία ΕΕΚΔ) (ΕΕ L 165 της 18.6.2013, σ. 63, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj).

([7]) Your Europe, 2022: Καταγγελίες και επίλυση διαφορών. Διατίθεται στη διεύθυνση: Καταγγελίες και επίλυση διαφορών με προμηθευτές ενέργειας — Your Europe (europa.eu) (προσπελάστηκε στις 3.10.2023).

([8]) Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, 2023: Ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής. Διατίθεται στη διεύθυνση: Ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής | Δελτία για την Ευρωπαϊκή Ένωση | Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο (europa.eu) (προσπελάστηκε στις 3.10.2023).

([9]) ΟΟΣΑ, 2020: Social housing: A key part of past and future housing policy (Κοινωνικές κατοικίες: βασική συνιστώσα της στεγαστικής πολιτικής του παρελθόντος και του μέλλοντος). Διατίθεται στη διεύθυνση: social-housing-policy-brief-2020.pdf (oecd.org) (προσπελάστηκε στις 3.10.2023).
Το εν λόγω ενημερωτικό σημείωμα πολιτικής παρέχει επισκόπηση του εξαιρετικά ετερογενούς τομέα, συνοψίζοντας τα διακριτικά χαρακτηριστικά των κοινωνικών κατοικιών στον ΟΟΣΑ και στην ΕΕ (στην ενότητα 1), και παραθέτει επιλεγμένα παραδείγματα σχετικά με τις κοινωνικές κατοικίες σε διάφορες χώρες του ΟΟΣΑ (πλαίσιο 1.1) (προσπελάστηκε στις 7.3.2023).

([10]) Απόφαση 2012/21/ΕΕ της Επιτροπής, της 20ής Δεκεμβρίου 2011, για την εφαρμογή του άρθρου 106 παράγραφος 2 της Συνθήκης για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης στις κρατικές ενισχύσεις υπό μορφή αντιστάθμισης για την παροχή δημόσιας υπηρεσίας που χορηγούνται σε ορισμένες επιχειρήσεις επιφορτισμένες με τη διαχείριση υπηρεσιών γενικού οικονομικού συμφέροντος (ΕΕ L 7 της 11.1.2012, σ. 3, ELI: http://data.europa.eu/eli/dec/2012/21(1)/oj).

γ) τα είδη των υπηρεσιών συντήρησης που περιλαμβάνονται στη σύμβαση χωρίς πρόσθετα τέλη·

δ) οι τρόποι με τους οποίους είναι δυνατόν να λαμβάνονται οι εκάστοτε επικαιροποιημένες πληροφορίες σχετικά με όλα τα εφαρμοζόμενα τιμολόγια, τα τέλη συντήρησης και δεσμοποιημένα προϊόντα ή υπηρεσίες·

ε) η διάρκεια της σύμβασης, οι όροι ανανέωσης και λήξης της σύμβασης και παροχής υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων προϊόντων ή υπηρεσιών δεσμοποιημένων με τις ανωτέρω υπηρεσίες, και κατά πόσον επιτρέπεται ο τερματισμός της σύμβασης χωρίς χρέωση·

στ) οι αποζημιώσεις και οι διακανονισμοί επιστροφών που εφαρμόζονται σε περίπτωση αθέτησης της σύμβασης όσον αφορά το επίπεδο ποιότητας της υπηρεσίας, συμπεριλαμβανομένης της εσφαλμένης ή καθυστερημένης χρέωσης·

ζ) η μέθοδος για την κίνηση της δικαστικής και εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών σύμφωνα με το άρθρο 22·

η) πληροφορίες σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών, συμπεριλαμβανομένων πληροφοριών σχετικά με τον χειρισμό καταγγελιών και όλων των πληροφοριών που αναφέρονται στην παρούσα παράγραφο, οι οποίες αναγράφονται σαφώς στον λογαριασμό ή στον ιστότοπο της επιχείρησης και περιλαμβάνουν τα στοιχεία επικοινωνίας ή τον σύνδεσμο προς τον ιστότοπο του ενιαίου σημείου επαφής που αναφέρεται στο άρθρο 22 παράγραφος 3 στοιχείο ε)·

θ) τα στοιχεία επικοινωνίας που επιτρέπουν στον πελάτη να προσδιορίσει τις σχετικές υπηρεσίες μίας στάσης που αναφέρονται στο άρθρο 22 παράγραφος 3 στοιχείο α).

4.1.2. *Συστάσεις / Καθοδήγηση*

Για τη μεταφορά του άρθρου 21 παράγραφος 2 πρώτο εδάφιο στο εθνικό δίκαιο απαιτείται σαφής και ρητή νομοθεσία για τη διασφάλιση της προστασίας των δικαιωμάτων στις εν λόγω πληροφορίες. Τα κράτη μέλη θα μπορούσαν να αναλύσουν τις ισχύουσες εθνικές νομοθετικές και κανονιστικές διατάξεις και την προστασία των καταναλωτών σχετικά με τις συμβάσεις προμήθειας ενέργειας προκειμένου να εντοπίσουν τα σημεία στα οποία απαιτούνται προσαρμογές ή προσθήκες. Συνιστάται στα κράτη μέλη να συμπεριλάβουν τα ενδιαφερόμενα μέρη —π.χ., προμηθευτές ενέργειας, ομάδες προστασίας των καταναλωτών και ρυθμιστικές αρχές— ήδη σε πρώιμο στάδιο της διαδικασίας μεταφοράς στο εθνικό δίκαιο. Η συμμετοχή τους θα μπορούσε να εξασφαλιστεί μέσω δημόσιων διαβουλεύσεων ή ομάδων εργασίας. Τα εν λόγω ενδιαφερόμενα μέρη μπορούν να παράσχουν πολύτιμα πληροφοριακά στοιχεία σχετικά με πρακτικές παραμέτρους, πιθανές προκλήσεις και λύσεις, ιδίως όσον αφορά τις αντίστοιχες εθνικές ιδιομορφίες, και να αποφευχθούν με τον τρόπο αυτό μελλοντικές διαφορές ή καθυστερήσεις στα έργα συντονισμού. Για την ελαχιστοποίηση της ασάφειας και των πιθανών διαφορών, θα πρέπει επίσης να διασφαλιστεί ότι η νομοθεσία παρέχει σαφείς ορισμούς των όρων που χρησιμοποιούνται κατά τη μεταφορά της διάταξης στο εθνικό δίκαιο.

Οι εν λόγω ορισμοί θα πρέπει να είναι ολοκληρωμένοι και να καλύπτουν διάφορα σενάρια και πιθανά προβλήματα που ενδέχεται να αντιμετωπίσουν οι τελικοί πελάτες.

Όσον αφορά καθένα από τα στοιχεία που αναφέρονται στον κατάλογο του άρθρου 21 παράγραφος 2 πρώτο εδάφιο, θα πρέπει να ληφθούν υπόψη τα ακόλουθα:

α) τα στοιχεία, η διεύθυνση και τα στοιχεία επικοινωνίας του προμηθευτή

Ενώ η απαίτηση παροχής των στοιχείων και της διεύθυνσης του προμηθευτή είναι σαφής, ο όρος «στοιχεία επικοινωνίας» και οι πληροφορίες που καλύπτει δεν ορίζονται επακριβώς. Τα κράτη μέλη διαθέτουν εν προκειμένω περιθώριο ελιγμών, αλλά σκοπός της διάταξης είναι οι τελικοί πελάτες να έχουν τη δυνατότητα να προσδιορίζουν με σαφήνεια και πέραν πάσης αμφιβολίας ποιος είναι ο αντισυμβαλλόμενός τους και πώς μπορούν να επικοινωνούν μαζί του.

Για να αποφευχθεί πιθανή έλλειψη σαφήνειας, τα κράτη μέλη θα μπορούσαν να επιβάλουν ελάχιστη απαίτηση για τις πληροφορίες που πρέπει να παρέχονται, όπως ο αριθμός τηλεφώνου και η διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ([11]). Οι εν λόγω πληροφορίες θα πρέπει να είναι διαθέσιμες ώστε να ελαχιστοποιούνται οι φραγμοί για τους τελικούς πελάτες, λαμβανομένου υπόψη ότι ορισμένοι τελικοί πελάτες ενδέχεται να μην είναι ψηφιακά καταρτισμένοι ή να μην έχουν πρόσβαση σε ορισμένες μορφές επικοινωνίας.

β) οι παρεχόμενες υπηρεσίες και τα περιλαμβανόμενα επίπεδα της ποιότητας των υπηρεσιών

Τα επίπεδα ποιότητας όσον αφορά την παροχή υπηρεσιών για συστήματα θέρμανσης και ψύξης και ζεστό νερό οικιακής χρήσης περιλαμβάνουν διάφορες πτυχές, όπως η απόδοση, η αξιοπιστία και η ασφάλεια των συστημάτων, καθώς και η ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχονται για τη συντήρηση και την επισκευή τους. Οι παράμετροι για τον προσδιορισμό των επιπέδων ποιότητας θα πρέπει να τυποποιηθούν από τα κράτη μέλη.

([11]) Κατά τρόπο παρόμοιο με την απαίτηση που καθορίζεται στο άρθρο 5 παράγραφος 1 στοιχείο β) της οδηγίας 2011/83/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 25ης Οκτωβρίου 2011, σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών, την τροποποίηση της οδηγίας 93/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου και της οδηγίας 1999/44/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και την κατάργηση της οδηγίας 85/577/ΕΟΚ του Συμβουλίου και της οδηγίας 97/7/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (ΕΕ L 304 της 22.11.2011, σ. 64, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj).

γ) τα είδη των υπηρεσιών συντήρησης που περιλαμβάνονται στη σύμβαση χωρίς πρόσθετα τέλη

δ) οι τρόποι με τους οποίους είναι δυνατόν να λαμβάνονται οι εκάστοτε τελευταίες πληροφορίες σχετικά με όλα τα εφαρμοζόμενα τιμολόγια, τα τέλη συντήρησης και τα δεσμοποιημένα προϊόντα ή υπηρεσίες

Τα κράτη μέλη θα πρέπει να παρέχουν παραδείγματα των τρόπων που χρησιμοποιούνται συνήθως στην οικεία χώρα για τη λήψη των εν λόγω πληροφοριών, ώστε να διευκολύνεται η συμμόρφωση των προμηθευτών και να διασφαλίζεται η ασφάλεια δικαίου. Κατά γενικό κανόνα, οι πληροφορίες θα πρέπει να παρέχονται μέσω του διαδικτύου, αλλά εάν μεγάλο ποσοστό των συμβάσεων συνάπτονται εκτός διαδικτύου, η παροχή πληροφοριών με εναλλακτικούς τρόπους (για παράδειγμα, δυνατότητα υποβολής αιτήματος παροχής πληροφοριών μέσω τηλεφώνου) θα αποτελούσε καταλληλότερη προσέγγιση.

ε) η διάρκεια της σύμβασης, οι όροι ανανέωσης και λήξης της σύμβασης και παροχής υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων προϊόντων ή υπηρεσιών δεσμοποιημένων με τις ανωτέρω υπηρεσίες, και κατά πόσον επιτρέπεται ο τερματισμός της σύμβασης χωρίς χρέωση

στ) έναρξη ισχύος της σύμβασης· έναρξη της σύμβασης προμήθειας· ημερομηνία τιμολόγησης· ελάχιστη διάρκεια της σύμβασης (κατά περίπτωση)· ημερομηνία λήξης και προθεσμία καταγγελίας·

ζ) η μέθοδος για την κίνηση της δικαστικής και εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών σύμφωνα με το άρθρο 26

Τα κράτη μέλη θα μπορούσαν να διατυπώσουν ορισμούς για τους όρους «αποζημιώσεις και διακανονισμοί επιστροφών», καθώς και το «επίπεδο ποιότητας της υπηρεσίας». Οι εν λόγω ορισμοί θα πρέπει να είναι ολοκληρωμένοι και να καλύπτουν διάφορα σενάρια και πιθανά προβλήματα που ενδέχεται να αντιμετωπίσουν οι τελικοί πελάτες. Για παράδειγμα, κατά τη μεταφορά στο εθνικό δίκαιο θα μπορούσε να διευκρινιστεί ότι ένα σφάλμα τιμολόγησης που υπερβαίνει ένα ορισμένο ποσοστό θα πρέπει να παρέχει στον πελάτη δικαίωμα αποζημίωσης. Τα κράτη μέλη θα μπορούσαν επίσης να καθορίσουν επίπεδα αναφοράς για την ποιότητα των υπηρεσιών, όπως συμβαίνει συνήθως στις συμφωνίες επιπέδου υπηρεσιών. Για παράδειγμα, στο πλαίσιο αυτό θα μπορούσαν να συμπεριληφθούν συγκεκριμένα χρονοδιαγράμματα για τη διευθέτηση των καταγγελιών πελατών ή ένα ορισμένο επίπεδο ακρίβειας που θα πρέπει να τηρείται κατά την τιμολόγηση.

Κατά τον καθορισμό των εν λόγω δεικτών αναφοράς, τα κράτη μέλη θα μπορούσαν επίσης να προσδιορίσουν τα ποσοστά ή τις μεθόδους υπολογισμού της αποζημίωσης για διάφορες περιπτώσεις μη ικανοποιητικής ποιότητας των υπηρεσιών. Για παράδειγμα, εάν η υπηρεσία διακοπεί για ορισμένο χρονικό διάστημα, ο πελάτης θα μπορούσε να δικαιούται επιστροφή μέρους του μηνιαίου τέλους εξυπηρέτησης που καταβάλλει για την παρεχόμενη υπηρεσία.

Τα κράτη μέλη θα πρέπει να καλέσουν τα ενδιαφερόμενα μέρη, όπως προμηθευτές ενέργειας, ομάδες προστασίας των καταναλωτών και ρυθμιστικές αρχές, να υποβάλουν παρατηρήσεις προκειμένου να συγκεντρώσουν πληροφοριακά στοιχεία σχετικά με πιθανές προκλήσεις, πρακτικά ζητήματα και καινοτόμες λύσεις.

η) η μέθοδος για την κίνηση της δικαστικής και εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών σύμφωνα με το άρθρο 22

θ) πληροφορίες σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών, συμπεριλαμβανομένων πληροφοριών σχετικά με τον χειρισμό καταγγελιών και όλων των πληροφοριών που αναφέρονται στο άρθρο 21 παράγραφος 2 πρώτο εδάφιο, οι οποίες αναγράφονται σαφώς στον λογαριασμό ή στον ιστότοπο της επιχείρησης και περιλαμβάνουν τα στοιχεία επικοινωνίας ή τον σύνδεσμο προς τον ιστότοπο του ΕΣΕ που αναφέρεται στο άρθρο 22 παράγραφος 3 στοιχείο ε)

Τα κράτη μέλη θα πρέπει να γνωρίζουν ότι ο κατάλογος του άρθρου 21 παράγραφος 2 πρώτο εδάφιο δεν είναι εξαντλητικός και ότι ο όρος «πληροφορίες σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών» καλύπτει δυνητικά ευρύ φάσμα πληροφοριών. Οι εν λόγω πληροφορίες μπορεί να περιλαμβάνουν, για παράδειγμα, τα δικαιώματα που χορηγούνται στους καταναλωτές βάσει της οδηγίας 2011/83/ΕΕ ή εκείνα που απορρέουν από τυχόν ιδιαιτερότητες στις αντίστοιχες εθνικές διατάξεις μεταφοράς στο εθνικό δίκαιο των κρατών μελών.

ι) τα στοιχεία επικοινωνίας που επιτρέπουν στον πελάτη να προσδιορίσει τις σχετικές ΥΜΣ που αναφέρονται στο άρθρο 22 παράγραφος 3 στοιχείο α)

ια) Στα στοιχεία αυτά θα μπορούσαν να περιλαμβάνονται η διεύθυνση, η διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ο αριθμός τηλεφώνου και οι λογαριασμοί στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης.

4.2. **Πρόσθετες απαιτήσεις σχετικά με τις συμβατικές πληροφορίες**

Επιπλέον των απαιτήσεων σχετικά με το περιεχόμενο της σύμβασης, στο άρθρο 21 παράγραφος 2 δεύτερο, τρίτο και τέταρτο εδάφιο προβλέπονται και άλλες απαιτήσεις.

4.2.1. *Οι όροι πρέπει να είναι «δίκαιοι και να παρέχονται εκ των προτέρων»*

Είναι σημαντικό τα κράτη μέλη να ορίσουν με σαφήνεια τι σημαίνει «οι όροι πρέπει να είναι δίκαιοι και να παρέχονται εκ των προτέρων» στο πλαίσιο της εθνικής νομοθεσίας του κράτους μέλους. Η διάταξη αυτή θα μπορούσε να ερμηνευτεί υπό την έννοια ότι διασφαλίζονται όροι οι οποίοι είναι εύλογοι και κοινοποιούνται με εύληπτο τρόπο, χωρίς συγκεκαλυμμένες ρήτρες ή προϋποθέσεις, και οι οποίοι παρέχονται στους τελικούς πελάτες πριν αυτοί δεσμευτούν από σύμβαση ή δήλωση βούλησης για τη σύναψη σύμβασης. Τα κράτη μέλη θα πρέπει να προβούν σε ανάλυση των υφιστάμενων εθνικών νομοθετικών και κανονιστικών διατάξεων που αφορούν τη διαφάνεια των συμβάσεων και τα δικαιώματα των καταναλωτών στον τομέα της ενέργειας, δεδομένου ότι ενδέχεται να κριθεί αναγκαία η θέσπιση ειδικών κανονιστικών διατάξεων για τους μεσάζοντες. Οι εν λόγω κανόνες θα πρέπει να διασφαλίζουν ότι οι μεσάζοντες υποχρεούνται επίσης να δημοσιοποιούν πληροφορίες κατά τρόπο που τις καθιστά ευπρόσιτες και εντός χρονικού πλαισίου που επιτρέπει στους πολίτες να τις επεξεργάζονται. Επιπλέον, είναι καίριας σημασίας να ενδυναμωθούν οι καταναλωτές με την απόκτηση των γνώσεων σχετικά με τα δικαιώματά τους στον τομέα της ενέργειας, καθώς και σχετικά με το τι θα πρέπει να αναμένουν από τους προμηθευτές ενέργειας και τους μεσάζοντες κατά τη διάρκεια της διαδικασίας σύναψης της σύμβασης. Ο στόχος αυτός θα μπορούσε να επιτευχθεί μέσω δημόσιων εκστρατειών ή διάδοσης πληροφοριών μέσω ομάδων προστασίας των καταναλωτών ή σε άτυπους χώρους ενημέρωσης, όπως τα ενεργειακά καφέ (energy cafés). Τέλος, θα πρέπει να διενεργείται τακτική επανεξέταση της εθνικής νομοθεσίας για την αξιολόγηση της αποτελεσματικότητάς της. Με βάση την ανάδραση των καταναλωτών και των προμηθευτών, καθώς και τις τεχνολογικές αλλαγές και τις συνθήκες της αγοράς, οι εν λόγω νομοθετικές και κανονιστικές διατάξεις θα πρέπει να προσαρμόζονται ανάλογα με τις εκάστοτε ανάγκες.

4.2.2. *Περίληψη των βασικών όρων της σύμβασης*

Οι προμηθευτές υποχρεούνται όχι μόνο να παρέχουν τις πληροφορίες με σαφή και κατανοητό τρόπο, αλλά και να παρέχουν περίληψη των βασικών όρων της σύμβασης με περιεκτική και απλή διατύπωση.

Επιπλέον, τα κράτη μέλη θα μπορούσαν να αναπτύξουν πρακτική καθοδήγηση για τους προμηθευτές. Για λόγους διευκόλυνσης της συγκρισιμότητας με άλλους ανταγωνιστές της αγοράς, η περίληψη της σύμβασης θα μπορούσε να εκληφθεί ως προϋπόθεση για τη σύναψη της σύμβασης και, κατά συνέπεια, θα μπορούσε να παρέχεται στην αρχή της έναρξης της σύμβασης.

4.2.3. *Παροχή αντιγράφου της σύμβασης και πληροφορίες σχετικά με τις τιμές και τα τιμολόγια και τους τυποποιημένους όρους και προϋποθέσεις*

Τα κράτη μέλη θα πρέπει να προσδιορίσουν ποιος θα επιφορτισθεί με την ευθύνη παροχής των πληροφοριών στους τελικούς χρήστες.

Για την εκπλήρωση των υποχρεώσεων αυτών, τα κράτη μέλη θα μπορούσαν να θεσπίσουν κανονιστικές διατάξεις ή κατευθυντήριες γραμμές για την περιγραφή του τρόπου με τον οποίο θα πρέπει να παρέχονται οι πληροφορίες στους πελάτες. Για παράδειγμα, τα κράτη μέλη μπορούν να επιβάλουν στους ιδιοκτήτες ή στις ενώσεις ιδιοκτητών κατοικιών την υποχρέωση παροχής πληροφοριών για λογαριασμό των προμηθευτών ενέργειας ή να επιβάλουν στους προμηθευτές την υποχρέωση παροχής πληροφοριών απευθείας στους πελάτες με άλλους τρόπους, όπως οι διαδικτυακές πύλες ή οι εφαρμογές για φορητές συσκευές.

4.3. **Απαίτηση ειδοποίησης των τελικών πελατών για κάθε πρόθεση τροποποίησης των όρων της σύμβασης — άρθρο 21 παράγραφος 3**

Τα κράτη μέλη θα πρέπει να παρέχουν σαφείς ορισμούς των χρονικών όρων όσον αφορά τη μεταφορά στο εθνικό δίκαιο, οι οποίοι θα πρέπει να είναι προσαρμοσμένοι στις εθνικές πρακτικές, ώστε να διασφαλίζεται η συνεπής και ορθή εφαρμογή της νομοθεσίας στο πλαίσιο όλων των σεναρίων.

Οι προθεσμίες αναγγελίας —2 εβδομάδες γενικότερα και 1 μήνας για τους οικιακούς καταναλωτές πριν από τη χρονική στιγμή κατά την οποία η προσαρμογή τίθεται σε ισχύ— που προβλέπονται κατ' ελάχιστον στο άρθρο 21 παράγραφος 3 θα πρέπει να αναλυθούν υπό το πρίσμα της υφιστάμενης νομοθεσίας και της εθνικής νομολογίας, ώστε να συμμορφώνονται με τις εθνικές αρχές διαφάνειας.

Οι χρονικοί όροι όπως «εύλογη ειδοποίηση», «εύλογο χρονικό διάστημα» και «χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση» θα μπορούσαν να αναπτυχθούν περαιτέρω βάσει τεκμηριωμένης προσέγγισης, για παράδειγμα, «εύλογη ειδοποίηση, τουλάχιστον 3 μήνες νωρίτερα» ή παρόμοιες σαφείς χρονικές οριοθετήσεις. Τα κράτη μέλη θα μπορούσαν επίσης να ορίσουν ένα ελάχιστο πρότυπο για όρους όπως «με διαφανή και κατανοητό τρόπο», το οποίο θα μπορούσε να εξασφαλιστεί με την παροχή παραδειγμάτων. Στην περίπτωση αυτή, θα πρέπει να ζητηθεί η γνώμη των προμηθευτών ενέργειας, των οργανώσεων καταναλωτών, των εμπειρογνωμόνων σε θέματα ενεργειακής φτώχειας, των κοινωνικών φορέων και των ρυθμιστικών αρχών.

Τέλος, για να είναι η νομοθεσία αποτελεσματική, τόσο οι προμηθευτές όσο και οι καταναλωτές θα πρέπει να ενημερώνονται για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους που απορρέουν από τη νομοθεσία. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί μέσω της ενδυνάμωσης αξιόπιστων ενδιάμεσων φορέων, όπως οι κοινωνικοί φορείς και οι ενεργειακοί σύμβουλοι, και μέσω της δημιουργίας γραφείων ενεργειακής υποστήριξης (όπως η μονοαπευθυντική θυρίδα, τα ενεργειακά καφέ ή ο Διαμεσολαβητής). Επομένως, τα κράτη μέλη θα πρέπει να εξετάσουν το ενδεχόμενο διεξαγωγής εκστρατειών ενημέρωσης του κοινού, με σκοπό την ενδυνάμωση των εμπλεκόμενων μερών με την απόκτηση γνώσεων σχετικά με τα δικαιώματά τους (και τα καθήκοντά τους). Για τον σκοπό αυτό, θα μπορούσε να προβλεφθεί η έκδοση εμπεριστατωμένων κατευθυντήριων γραμμών σχετικά με την παροχή και τη λήψη ειδοποιήσεων και την επεξήγηση των λόγων θέσπισης των νέων κανόνων και των οφελών τους για τους καταναλωτές.

4.4. **Μέθοδοι πληρωμής — άρθρο 21 παράγραφος 4**

Η νομοθεσία μεταφοράς στο εθνικό δίκαιο θα πρέπει να επιβάλλει στους προμηθευτές τη ρητή υποχρέωση να προσφέρουν επιλογή μεθόδων πληρωμής, απαγορεύοντας παράλληλα κάθε μορφή αδικαιολόγητης διάκρισης μεταξύ των πελατών. Επιπλέον, η νομοθεσία μεταφοράς στο εθνικό δίκαιο θα πρέπει να επιβάλλει την υποχρέωση τυχόν διαφορές στις χρεώσεις που σχετίζονται με τις μεθόδους πληρωμής ή τα συστήματα προπληρωμής να είναι αντικειμενικές, χωρίς διακρίσεις και αναλογικές. Η αρχή της αναλογικότητας θα πρέπει να αποτυπώνεται επιμελώς στη νομοθεσία μεταφοράς στο εθνικό δίκαιο, ώστε να είναι σαφές ότι οι χρεώσεις δεν θα πρέπει να υπερβαίνουν τα άμεσα έξοδα που βαρύνουν τον δικαιούχο της πληρωμής κατά τη χρήση συγκεκριμένης μεθόδου πληρωμής ή συγκεκριμένου συστήματος προπληρωμής.

Για τη διευκόλυνση της διάταξης αυτής, τα κράτη μέλη θα μπορούσαν να εξετάσουν το ενδεχόμενο να ορίσουν την έννοια «αντικειμενικές», «χωρίς διακρίσεις» και «αναλογικές» σε σχέση με τις μεθόδους πληρωμής, σύμφωνα με το εθνικό πλαίσιο και το υφιστάμενο νομικό πλαίσιο.

Επιπλέον, είναι αναγκαίο να διασφαλιστεί ότι η εφαρμογή του άρθρου 21 παράγραφος 4 συνάδει με το άρθρο 62 της οδηγίας (ΕΕ) 2015/2366 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου ([12]). Για τον σκοπό αυτό, τα κράτη μέλη πρέπει να αναλύσουν την υφιστάμενη εθνική νομοθεσία για τις υπηρεσίες πληρωμών, ώστε να διασφαλιστεί η συνοχή μεταξύ της εν λόγω νομοθεσίας και της νέας διάταξης. Τα κράτη μέλη θα μπορούσαν επίσης να διοργανώσουν εκστρατείες ενημέρωσης του κοινού για την ενημέρωση των προμηθευτών και των καταναλωτών σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους βάσει της νέας νομοθεσίας. Για τον σκοπό αυτό, θα μπορούσε να προβλεφθεί η παροχή αναλυτικής καθοδήγησης.

4.5. **Συστήματα προπληρωμής — άρθρο 21 παράγραφος 5**

Κατά τη μεταφορά του άρθρου 21 παράγραφος 5 στο εθνικό δίκαιο, συνιστάται στα κράτη μέλη να κατοχυρώσουν με σαφήνεια την αρχή της απαγόρευσης των διακρίσεων σε βάρος των πελατών που χρησιμοποιούν συστήματα προπληρωμής. Οι ευάλωτοι πολίτες είναι πιθανότερο να εμμείνουν στην υφιστάμενη κατάσταση (δηλαδή στα προκαθορισμένα τιμολόγια, στα μη βέλτιστα τιμολόγια) και, για τον λόγο αυτό, θα πρέπει να τους παρέχεται μεγαλύτερη προστασία και περισσότερη καθοδήγηση πριν αρχίσουν να χρησιμοποιούν τα συστήματα προπληρωμής. Κατά συνέπεια, η εθνική νομοθεσία θα πρέπει να προβλέπει ρητά ότι οι προμηθευτές δεν μπορούν να εισάγουν διακρίσεις σε βάρος των οικιακών πελατών που χρησιμοποιούν συστήματα προπληρωμής σε σύγκριση με άλλους πελάτες. Για τον σκοπό αυτό, στα έγγραφα καθοδήγησης θα μπορούσαν να παρέχονται παραδείγματα σχετικά με το τι συνιστά «διάκριση» στο πλαίσιο των συστημάτων προπληρωμής. Κάθε κράτος μέλος θα μπορούσε να εξετάσει παράγοντες όπως οι πρόσθετες χρεώσεις, η περιορισμένη πρόσβαση σε υπηρεσίες, οι λιγότερο ευνοϊκές συμβατικές ρήτρες ή οποιαδήποτε άλλη μορφή άδικης μεταχείρισης. Η αποσαφήνιση της έννοιας της «μειονεκτικής θέσης» θα διασφάλιζε ότι η νομοθεσία αποτυπώνει με ακρίβεια τον στόχο της διάταξης και ότι είναι συναφής στο εθνικό πλαίσιο.

Συνιστάται στα κράτη μέλη να εξετάσουν τις υφιστάμενες εθνικές νομοθετικές και κανονιστικές διατάξεις σχετικά με τα συστήματα προπληρωμής σε άλλους τομείς, όπως οι τηλεπικοινωνίες ή οι υπηρεσίες κοινής ωφέλειας, προκειμένου να βρουν χρήσιμους παραλληλισμούς.

4.6. **Δίκαιοι και διαφανείς όροι και προϋποθέσεις — άρθρο 21 παράγραφος 6**

Σύμφωνα με το άρθρο 21 παράγραφος 6, «[σ]τους τελικούς πελάτες και, κατά περίπτωση, στους τελικούς χρήστες παρέχονται δίκαιοι και διαφανείς γενικοί όροι και προϋποθέσεις οι οποίοι διατυπώνονται σε σαφή και κατανοητή γλώσσα και δεν περιλαμβάνουν μη συμβατικούς φραγμούς στην άσκηση των δικαιωμάτων των πελατών, για παράδειγμα μέσω υπέρμετρης συμβατικής τεκμηρίωσης. Στους τελικούς χρήστες παρέχεται πρόσβαση σε αυτούς τους γενικούς όρους και προϋποθέσεις κατόπιν αιτήματος. Οι τελικοί πελάτες και οι τελικοί χρήστες προστατεύονται από αθέμιτες ή παραπλανητικές μεθόδους πώλησης. Στους τελικούς πελάτες με αναπηρία παρέχονται όλες οι σχετικές πληροφορίες σχετικά με τη σύμβασή τους με τον προμηθευτή τους σε προσβάσιμη μορφή.».

Για την παροχή της σαφέστερης δυνατής καθοδήγησης, τα κράτη μέλη θα μπορούσαν να παράσχουν ορισμούς ή παραδείγματα των όρων που χρησιμοποιούνται στο εν λόγω άρθρο 21 παράγραφος 6 (για παράδειγμα, τι συνιστά «αθέμιτες» ή «παραπλανητικές» μεθόδους πώλησης στο εθνικό πλαίσιο). Τα κράτη μέλη θα μπορούσαν να υιοθετήσουν μια τεκμηριωμένη προσέγγιση και να αξιοποιήσουν πραγματικά παραδείγματα πολιτών, αξιοποιώντας την εμπειρία τους και αυτό που θεωρούν ότι συνιστά αθέμιτη πρακτική. Για όρους όπως «σε σαφή και κατανοητή γλώσσα» ή «δεν περιλαμβάνουν μη συμβατικούς φραγμούς στην άσκηση των δικαιωμάτων των πελατών», συνιστάται η παροχή σαφήνειας και για τους προμηθευτές μέσω πρότυπων συμβατικών ρητρών, καθώς και ο καθορισμός κοινού ελάχιστου προτύπου. Αυτό θα πρέπει να γίνει σε διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη (όπως οι προμηθευτές ενέργειας, οι οργανώσεις καταναλωτών και οι ρυθμιστικές αρχές), ώστε να μην υπάρχει υπέρβαση του ορίου που είναι πραγματικά εφικτό.

([12]) Οδηγία (ΕΕ) 2015/2366 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 25ης Νοεμβρίου 2015, σχετικά με υπηρεσίες πληρωμών στην εσωτερική αγορά, την τροποποίηση των οδηγιών 2002/65/ΕΚ, 2009/110/ΕΚ και 2013/36/ΕΕ και του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1093/2010 και την κατάργηση της οδηγίας 2007/64/ΕΚ (ΕΕ L 337 της 23.12.2015, σ. 35, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2366/oj).

Για τη διασφάλιση της προσβασιμότητας όσον αφορά τους πελάτες με αναπηρία, η νομοθεσία μεταφοράς στο εθνικό δίκαιο θα πρέπει, για παράδειγμα, να επιβάλλει την υποχρέωση παροχής όλων των σχετικών πληροφοριών σχετικά με τη σύμβαση σε προσβάσιμη μορφή. Τα κράτη μέλη θα πρέπει να ορίσουν τι σημαίνει «προσβάσιμη μορφή», λαμβάνοντας υπόψη τα διάφορα είδη αναπηρίας.

Οι μηχανισμοί παρακολούθησης και επιβολής έχουν καίρια σημασία για την αποτελεσματική εφαρμογή του άρθρου 21 παράγραφος 6. Ο νομοθέτης θα πρέπει να θεσπίσει συστήματα για την επαλήθευση της συμμόρφωσης των προμηθευτών με τις εν λόγω απαιτήσεις. Για τον σκοπό αυτό, θα μπορούσε να προβλεφθεί η επανεξέταση των υποδειγμάτων συμβάσεων και των μεθόδων πώλησης, καθώς και η δημιουργία μηχανισμού υποβολής καταγγελιών για τους πελάτες οι οποίοι θεωρούν ότι έχουν υποστεί άδικη μεταχείριση.

4.7. **Καλό επίπεδο υπηρεσιών και χειρισμού καταγγελιών εκ μέρους των προμηθευτών — άρθρο 21 παράγραφος 7**

Τα κράτη μέλη θα πρέπει να θεσπίσουν σαφείς κανόνες και κανονιστικές διατάξεις προκειμένου να διασφαλιστεί ότι οι προμηθευτές παρέχουν καλό επίπεδο υπηρεσιών και χειρίζονται τις καταγγελίες με αποτελεσματικό τρόπο. Στο πλαίσιο αυτό, θα πρέπει να καθορίσουν τον δείκτη αναφοράς και να προσδιορίσουν τι συνιστά «καλό επίπεδο υπηρεσιών» στο εθνικό τους πλαίσιο και ειδικότερα για τον οικείο τομέα ενέργειας. Για τον σκοπό αυτό, θα μπορούσαν να προβλεφθούν παράμετροι, όπως η έγκαιρη παροχή των υπηρεσιών, η ποιότητα των υπηρεσιών, η ικανότητα ανταπόκρισης, η αναγνώριση των ειδικών ενεργειακών αναγκών κ.λπ.

Όσον αφορά τον χειρισμό των καταγγελιών, η εθνική νομοθεσία θα πρέπει να επιβάλλει στους προμηθευτές ενέργειας την υποχρέωση να διαθέτουν σαφή και προσβάσιμη διαδικασία υποβολής καταγγελιών. Η διαδικασία αυτή θα πρέπει να είναι εύχρηστη για τους πελάτες και η εθνική νομοθεσία θα πρέπει να ορίζει ότι όλες οι καταγγελίες θα πρέπει να αντιμετωπίζονται με δίκαιο και έγκαιρο τρόπο. Τα κράτη μέλη θα μπορούσαν να εκδώσουν έγγραφα καθοδήγησης για την παροχή παραδειγμάτων όσον αφορά την έννοια να παρέχουν παραδείγματα για την έννοια των όρων «απλός», «δίκαιος» και «έγκαιρος» στο εθνικό πλαίσιο, ώστε να διασφαλιστεί ότι δεν υπάρχουν παρανοήσεις μεταξύ των προμηθευτών και των πελατών. Τα κράτη μέλη θα μπορούσαν επίσης να εξετάσουν το ενδεχόμενο καθιέρωσης τυποποιημένων ελέγχων αδικαιολόγητων τριβών («sludge audits») προκειμένου να ελέγχεται, για παράδειγμα, αν οι φορείς εκμετάλλευσης καθιστούν σκοπίμως τη διαδικασία υπερβολικά πολύπλοκη για τους καταναλωτές.

Επιπλέον, τα κράτη μέλη θα μπορούσαν να θεσπίσουν μέτρα τα οποία θα επιβάλλουν στους προμηθευτές την υποχρέωση τακτικής υποβολής εκθέσεων σχετικά με τα οικεία επίπεδα υπηρεσιών και τον χειρισμό καταγγελιών. Οι εν λόγω εκθέσεις θα μπορούσαν να επαληθεύονται από την αρμόδια ρυθμιστική αρχή για τη διασφάλιση της συμμόρφωσης.

4.8. **Επιβολή και παρακολούθηση των μέτρων προστασίας των καταναλωτών — άρθρο 21 παράγραφος 8**

Συνιστάται στα κράτη μέλη να ορίσουν μία ή περισσότερες αρχές, οι οποίες θα είναι αρμόδιες για την επιβολή των μέτρων προστασίας των καταναλωτών που προβλέπονται στην οδηγία (ΕΕ) 2023/1791. Η αρχή ή οι αρχές που θα επιλεχθούν δεν θα πρέπει να έχουν ανταγωνιστικά συμφέροντα στην αγορά προκειμένου να διασφαλίζεται η αμερόληπτη επιβολή. Οι αρχές που θα επιλεχθούν μπορούν να είναι κυβερνητικοί φορείς ή ρυθμιστικές αρχές. Τα κράτη μέλη θα μπορούσαν, για παράδειγμα, να αναθέσουν την παρακολούθηση και την επιβολή των υποχρεώσεων προστασίας των καταναλωτών που προβλέπονται στην οδηγία (ΕΕ) 2023/1791 σε εθνικές ενώσεις προστασίας των καταναλωτών.

4.9. **Προγραμματισμένη αποσύνδεση — άρθρο 21 παράγραφος 9**

Τα κράτη μέλη θα πρέπει να ορίσουν τι σημαίνει «επαρκείς πληροφορίες» και να διευκρινίσουν ότι οι πληροφορίες σχετικά με τα εναλλακτικά μέτρα θα πρέπει να παρέχονται εγκαίρως. Θα πρέπει επίσης να ορίζουν τι σημαίνει «αρκετά έγκαιρα», για παράδειγμα, με τον καθορισμό ελάχιστου χρονικού διαστήματος, το οποίο θα πρέπει να είναι τουλάχιστον 1 μήνας σύμφωνα με το άρθρο 21 παράγραφος 9 της οδηγίας (ΕΕ) 2023/1791.

Η νομοθεσία για τη μεταφορά στο εθνικό δίκαιο θα μπορούσε να περιλαμβάνει μη εξαντλητικό κατάλογο «εναλλακτικών μέτρων». Τα εν λόγω μέτρα θα μπορούσαν να περιλαμβάνουν, ενδεικτικά, ενεργειακούς ελέγχους, συμβουλές σε θέματα ενέργειας, εναλλακτικά σχέδια πληρωμών, συμβουλευτική υπηρεσία διαχείρισης χρέους ή προσωρινές αναστολές αποσύνδεσης. Θα πρέπει επίσης να καταστεί σαφές ότι ο κατάλογος αυτός μπορεί να επικαιροποιείται κατά καιρούς, ανάλογα με τις εκάστοτε ανάγκες.

Η εθνική νομοθεσία θα μπορούσε να διευκρινίζει ότι οι τελικοί πελάτες υποχρεούνται να ενημερώνουν χωρίς καθυστέρηση τους τελικούς χρήστες για τυχόν προγραμματισμένη αποσύνδεση.

Κατά τη μεταφορά του άρθρου 21 παράγραφος 9 στο εθνικό δίκαιο, τα κράτη μέλη θα μπορούσαν να προσδιορίσουν τον τρόπο με τον οποίο πρέπει να παρέχονται οι πληροφορίες αυτές, ώστε να διασφαλίζεται ότι είναι σαφείς, προσβάσιμες και κατανοητές από τους πελάτες. Στο πλαίσιο αυτό θα μπορούσε να συμπεριληφθεί η χρήση σαφούς γλώσσας, η διαθεσιμότητα των πληροφοριών σε διάφορες μορφές (για παράδειγμα, ψηφιακή, έντυπη) ή η υποχρέωση παροχής στοιχείων επικοινωνίας για ερωτήσεις και την παροχή βοήθειας.

5. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΠΟΥ ΚΑΘΟΡΙΖΟΝΤΑΙ ΣΤΟ ΑΡΘΡΟ 22

Η παρούσα ενότητα παρέχει στα κράτη μέλη στοιχεία σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο θα μπορούσαν να μεταφερθούν στο εθνικό δίκαιο και να εφαρμοστούν οι διάφορες διατάξεις του άρθρου 22.

5.1. Διαφάνεια και διάδοση πληροφοριών σχετικά με τα διαθέσιμα μέτρα, τις επιμέρους δράσεις και τα οικονομικά και νομικά πλαίσια βελτίωσης της ενεργειακής απόδοσης — άρθρο 22 παράγραφος 1

5.1.1. *Πεδίο εφαρμογής της απαίτησης*

Σύμφωνα με το άρθρο 22 παράγραφος 1 της οδηγίας (ΕΕ) 2023/1791, τα κράτη μέλη διασφαλίζουν ότι οι πληροφορίες σχετικά με τα διαθέσιμα μέτρα, τις μεμονωμένες δράσεις και τα οικονομικά και νομικά πλαίσια βελτίωσης της ενεργειακής απόδοσης είναι διαφανείς, προσβάσιμες και διαδίδονται ευρέως. Το άρθρο 22 παράγραφος 1 περιλαμβάνει μη εξαντλητικό κατάλογο των πιθανών αποδεκτών (δηλαδή, «παραγόντων της αγοράς»).

5.1.2. *Επιλογή μέτρων πολιτικής για την εκπλήρωση της απαίτησης*

Τα κράτη μέλη θα μπορούσαν να συγκεντρώσουν όλες τις υφιστάμενες πληροφορίες σχετικά με τα διαθέσιμα μέτρα, τις μεμονωμένες δράσεις και τα οικονομικά και νομικά πλαίσια βελτίωσης της ενεργειακής απόδοσης σε εθνικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο, αλλά και εξετάζοντας επίσης τις βέλτιστες πρακτικές που ασκούνται σε άλλα κράτη μέλη. Με τον τρόπο αυτό θα καταστεί εφικτή η συγκέντρωση των πληροφοριών σε κεντρικό επίπεδο, ώστε να διασφαλιστεί ότι όλοι οι παράγοντες μπορούν να έχουν εύκολη πρόσβαση σε αυτές.

5.1.2.1. Με ποιον τρόπο μπορούν να διασφαλιστούν διαφανείς, προσβάσιμες και ευρέως διαδιδόμενες πληροφορίες για διάφορους τύπους παραγόντων της αγοράς;

Για τη διασφάλιση διαφανών, προσβάσιμων και ευρέως διαδιδόμενων πληροφοριών για διάφορους τύπους παραγόντων της αγοράς, τα κράτη μέλη θα μπορούσαν να επιβάλουν στους διάφορους παράγοντες (δημόσιοι φορείς, προμηθευτές ενέργειας, κατασκευαστικές εταιρείες κ.λπ.) την υποχρέωση να συμμετέχουν σε περιοδικές δράσεις προβολής μέσω διαφόρων ψηφιακών και αναλογικών διαύλων (βλέπε πίνακα 1).

Πίνακας 1

Πιθανές στρατηγικές προβολής ανά κατηγορία παραγόντων της αγοράς

Δίαυλος επικοινωνίας	Παράγοντες της αγοράς
ΥΜΣ (βλέπε ειδική ενότητα) και παρόμοιοι μηχανισμοί, ΕΣΕ	— Όλοι οι παράγοντες, αλλά ιδιαίτερα οι ευάλωτες ομάδες
Εθνική / περιφερειακή μορφή για τη σύνδεση των φορέων μεταξύ τους και με δημόσιους φορείς για τακτική ανταλλαγή	— Εκπρόσωποι συμφερόντων (οργανώσεις καταναλωτών και εκπρόσωποι της κοινωνίας των πολιτών) — Ενεργοί πελάτες (κοινότητες ανανεώσιμης ενέργειας, ενεργειακές κοινότητες πολιτών)
Δίαυλοι ενισχυμένης εσωτερικής επικοινωνίας των εθνικών / περιφερειακών διοικήσεων	— Δημόσιοι φορείς (τοπικές και περιφερειακές αρχές, οργανισμοί ενέργειας και πάροχοι κοινωνικών υπηρεσιών)
Οργανώσεις, εκδηλώσεις και δημοσιεύσεις σε επίπεδο βιομηχανίας	— Ιδιωτικοί οικονομικοί παράγοντες (κατασκευαστές, αρχιτέκτονες, μηχανικοί, περιβαλλοντικοί και ενεργειακοί ελεγκτές, καθώς και εγκαταστάτες δομικών στοιχείων, όπως ορίζονται στο άρθρο 2 σημείο 9 της οδηγίας (ΕΕ) 2010/31/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου ([1]))

([1]) Οδηγία 2010/31/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 19ης Μαΐου 2010, για την ενεργειακή απόδοση των κτιρίων (ΕΕ L 153 της 18.6.2010, σ. 13, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2010/31/oj).

Οι παράγοντες της αγοράς που αναφέρονται στο άρθρο 22 παράγραφος 1 είναι ποικίλοι και θα μπορούσαν σε πολλές περιπτώσεις να είναι «μικροί» παράγοντες. Επομένως, η προσέγγιση αυτών των συγκεκριμένων ομάδων θα μπορούσε να παρουσιάζει προκλήσεις. Στην ενότητα που ακολουθεί παρέχονται πρόσθετα παραδείγματα και στρατηγικές σχετικά με τον τρόπο εξασφάλισης της αποτελεσματικής συμμετοχής των εν λόγω καταναλωτών και της αποτελεσματικής επικοινωνίας μαζί τους.

5.1.2.2. Με ποιον τρόπο μπορεί να αυξηθεί ο αντίκτυπος της διάδοσης των πληροφοριών σχετικά με την ενεργειακή απόδοση;

Σημαντική ομάδα για την αύξηση της ενεργειακής απόδοσης αποτελούν οι παράγοντες με εξουσία λήψης αποφάσεων σχετικά με τα εν λόγω μέτρα. Απαιτείται ένα πλαίσιο για την παροχή κινήτρων και τη διευκόλυνση της ανάληψης δράσης, καθώς και της αποτελεσματικής επικοινωνίας. Το πλαίσιο αυτό θα μπορούσε να λάβει τη μορφή πρακτικών κατευθυντήριων γραμμών που εκδίδονται από τα κράτη μέλη για παράγοντες με εξουσία λήψης αποφάσεων. Τα κράτη μέλη θα μπορούσαν επίσης να θεσπίσουν νομοθεσία για τον καθορισμό συγκεκριμένων στόχων διάδοσης των πληροφοριών σχετικά με την ενεργειακή απόδοση. Για παράδειγμα, τα κράτη μέλη μπορούν να επιβάλουν την υποχρέωση παροχής πληροφοριών σχετικά με την ενεργειακή απόδοση ως προϋπόθεση της επιλεξιμότητας για δημόσια χρηματοδότηση.

Συνολικά, η διάδοση των πληροφοριών θα μπορούσε να βασίζεται στις ακόλουθες αρχές ([13]):

α) διαφανείς βραχυπρόθεσμοι και μακροπρόθεσμοι στόχοι·

β) καθορισμένος υπεύθυνος φορέας με επαρκείς πόρους για τη στήριξη των εταιρειών, καθώς και ένας αγγελιοφόρος που έχει την εμπιστοσύνη μίας ή περισσότερων στοχευόμενων ομάδων·

γ) στοχευόμενο κοινό που ορίζεται με στενή έννοια (για παράδειγμα, διαχείριση υψηλού επιπέδου) και περιλαμβάνει όλα τα σχετικά ενδιαφερόμενα μέρη, αν και καθένα με εξατομικευμένες εκστρατείες, εστιάζοντας στο συγκεκριμένο πλαίσιο κάθε ενδιαφερόμενου μέρους·

δ) σαφή μηνύματα που μπορούν να μεταφραστούν άμεσα σε δράσεις και επικοινωνία που υποστηρίζεται από μια θεωρία της αλλαγής·

ε) οι πολιτικές ενημέρωσης μπορούν να αναπτυχθούν παράλληλα με άλλα μέτρα, με σκοπό την αξιοποίηση των συνεργειών ([14]). Σχετικό παράδειγμα θα μπορούσαν να αποτελούν οι πολιτικές τιμολόγησης, δεδομένου ότι οι εταιρείες αναφέρουν ως βασικό λόγο για την εφαρμογή τους την εξοικονόμηση κόστους μέσω μέτρων ενεργειακής απόδοσης ([15]). Συνεπώς, μια πολιτική με ιδιαίτερο αντίκτυπο είναι αυτή που αυξάνει την ευαισθητοποίηση σχετικά με την εξοικονόμηση κόστους μέσω μέτρων ενεργειακής απόδοσης, παράλληλα με τη λήψη περαιτέρω μέτρων για την αντιμετώπιση άλλων φραγμών.

Κινητήριοι άξονες στο πλαίσιο της επικοινωνίας θα μπορούσαν να είναι η ανάδειξη των κοινωνικών, περιβαλλοντικών και οικονομικών οφελών και των μη ενεργειακών οφελών που αποφέρει η αύξηση της ενεργειακής απόδοσης, όπως η μεγαλύτερη άνεση και ευημερία, και η παρουσίαση της αυξημένης ενεργειακής απόδοσης ως επιτυχίας. Αυτό είναι σημαντικό, διότι οι αυξήσεις της ενεργειακής απόδοσης γίνονται συχνά αντιληπτές ως λιγότερο ελκυστικές, ιδίως σε σύγκριση με πιο ορατά μέτρα, όπως η εγκατάσταση συστήματος παραγωγής ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές (για παράδειγμα, ηλιακός συλλέκτης στέγης) ([16]). Επιπλέον, μια τέτοια πλαισίωση θα μπορούσε να αντισταθμίσει την τάση του ανθρώπου να υποτιμά τα μακροπρόθεσμα οφέλη, τάση που αποτελεί συχνά ανασταλτικό παράγοντα για τη λήψη μέτρων ενεργειακής απόδοσης ([17]).

5.2. **Μέτρα για την προαγωγή και τη διευκόλυνση της αποδοτικής χρήσης της ενέργειας από τελικούς πελάτες και τελικούς χρήστες — άρθρο 22 παράγραφοι 2 και 3**

5.2.1. *Πεδίο εφαρμογής της απαίτησης*

Οι διατάξεις του άρθρου 22 παράγραφοι 2 και 3 αποτελούν αναθεώρηση του άρθρου 12 της οδηγίας 2012/27/ΕΕ. Το βασικό περιεχόμενο της διάταξης (δηλαδή η λήψη ενδεδειγμένων μέτρων για την προαγωγή και τη διευκόλυνση της αποδοτικής χρήσης της ενέργειας) δεν έχει μεταβληθεί σημαντικά σε σύγκριση με την οδηγία 2012/27/ΕΕ. Ωστόσο, στην οδηγία (ΕΕ) 2023/1791 διευρύνεται το πεδίο εφαρμογής των διατάξεων, ώστε να συμπεριλαμβάνονται και οι τελικοί χρήστες, ενώ προτείνονται και διάφορα πρόσθετα παραδείγματα μέτρων που πρέπει να εφαρμοστούν.

([13]) Chritiano, A., & Neimand, A., 2017: Stop Raising Awareness Already. Διατίθεται στη διεύθυνση: Stop Raising Awareness Already (ssir.org) (προσπελάστηκε στις 3.10.2023).

([14]) Renders, N., & Meynaerts, E., 2019: Implementation status and effectiveness of Article 17 of the Energy Efficiency Directive. Διατίθεται στη διεύθυνση: Implementation status and effectiveness of Article 17 of the Energy Efficiency Directive (eceee.org) (προσπελάστηκε στις 3.10.2023)·
Labandeira et al., 2020: The impacts of energy efficiency policies: Meta-analysis. Διατίθεται στη διεύθυνση: The impacts of energy efficiency policies: Meta-analysis –ScienceDirect (προσπελάστηκε στις 3.10.2023). Alt, M., Bruns, H., Della Valle, N. και Murauskaite-Bull, I., Synergies of interventions to promote pro-environmental behaviors — A meta-analysis of experimental studies (Συνέργειες των παρεμβάσεων για την προώθηση φιλοπεριβαλλοντικών συμπεριφορών — Μετα-ανάλυση πειραματικών μελετών), GLOBAL ENVIRONMENTAL CHANGE-HUMAN AND POLICY DIMENSIONS, ISSN 0959-3780, 84, 2024, σ. 102776, JRC130163, https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC130163.

([15]) Preziosi, M., Federici, A., & Merli, R., 2022: Evaluating the Impact of Public Information and Training Campaigns to Improve Energy Efficiency: Findings from the Italian Industry. Διατίθεται στη διεύθυνση: Energies | Free Full-Text | Evaluating the Impact of Public Information and Training Campaigns to Improve Energy Efficiency: Findings from the Italian Industry (mdpi.com) (προσπελάστηκε στις 3.10.2023).

([16]) Evans, S., 2014: If energy efficiency is so great, why aren't we doing more of it? Διατίθεται στη διεύθυνση: If energy efficiency is so great, why aren't we doing more of it? — Carbon Brief (προσπελάστηκε στις 3.10.2023).

([17]) Saars, L., Meyer, J., & Madsen, M., 2023: Kurzstudie Energieeffizienzmaßnahmen in der Industrie — Marktnahe und wirtschaftliche Energieeinsparpotentiale in der Industrie. Διατίθεται στη διεύθυνση: HSNR-Kurzstudie-EnEffPotentiale-Industrie-2023-03-31.pdf (deneff.org) (προσπελάστηκε στις 3.10.2023).

5.2.2. *Επιλογή μέτρων πολιτικής για την εκπλήρωση της απαίτησης*

Υπάρχουν δύο είδη μέτρων που θα μπορούσαν να προαγάγουν και να διευκολύνουν την αποδοτική χρήση της ενέργειας από τελικούς πελάτες και τελικούς χρήστες:

α) μέσα και πολιτικές που υποστηρίζουν την αλλαγή συμπεριφοράς·

β) δημιουργία υποστηρικτικού πλαισίου για τους παράγοντες της αγοράς, όπως οι παράγοντες που αναφέρονται στο άρθρο 22 παράγραφος 1.

Σε περίπτωση που τα μέτρα για την προαγωγή και τη διευκόλυνση της αποδοτικής χρήσης της ενέργειας συνεπάγονται κρατική ενίσχυση, πρέπει να κοινοποιούνται στην Επιτροπή πριν από την εφαρμογή τους σύμφωνα με το άρθρο 108 παράγραφος 3 της ΣΛΕΕ, εκτός εάν συνιστούν ενισχύσεις ήσσονος σημασίας ([18]) ή καλύπτονται από απαλλαγή κατά κατηγορία ([19]).

Πίνακας 2

Μέσα και πολιτικές που υποστηρίζουν την αλλαγή συμπεριφοράς

Είδος μέσου / πολιτικής	Περιγραφή
Φορολογικά κίνητρα	Τα φορολογικά κίνητρα συνίστανται στη χρήση φορολογικών οφελών (όπως μειώσεις, εκπτώσεις, πιστώσεις φόρου κ.λπ.) για την ενθάρρυνση και την υποστήριξη ενεργειακά αποδοτικής συμπεριφοράς.
Πρόσβαση σε χρηματοδότηση, κουπόνια, επιχορηγήσεις και επιδοτήσεις	Τα καθεστώτα χρηματοδοτικής στήριξης επιτρέπουν την ταχύτερη υλοποίηση των βελτιώσεων της ενεργειακής απόδοσης με την αντιμετώπιση της έλλειψης χρηματοδοτικών πόρων. Τα κράτη μέλη θα μπορούσαν να διευκολύνουν την πρόσβαση στα υφιστάμενα συστήματα της Ένωσης και των κρατών μελών μέσω της ενημέρωσης των ενδιαφερόμενων μερών σχετικά με τη διαθεσιμότητα καθεστώτων στήριξης, της παροχής στήριξης στα ενδιαφερόμενα μέρη για την αναγνώριση των σχετικών καθεστώτων, καθώς και με την παροχή συμβουλών σχετικά με τον τρόπο πρόσβασης και την υποβολή αίτησης σε κάθε μέσο.
Δημόσια επιδοτούμενες εκτιμήσεις της κατανάλωσης ενέργειας και στοχευμένες συμβουλευτικές υπηρεσίες καθώς και στήριξη σε οικιακούς καταναλωτές, ιδίως άτομα που πλήττονται από ενεργειακή φτώχεια, ευάλωτους πελάτες, και, κατά περίπτωση, άτομα που ζουν σε κοινωνικές κατοικίες·	Οι εκτιμήσεις της κατανάλωσης ενέργειας των νοικοκυριών μπορούν να βοηθήσουν τους τελικούς καταναλωτές να βελτιώσουν την οικεία κατανάλωση ενέργειας, να αυξήσουν την ευαισθητοποίηση και να προτείνουν αλλαγές για την προώθηση της εξοικονόμησης ενέργειας ([1]). Ωστόσο, δεδομένου του σημαντικού κόστους που συνεπάγονται ([2]), είναι ενδεχομένως σκόπιμη η παροχή δημόσιας στήριξης (για παράδειγμα με τη μορφή επιχορήγησης ή επιδότησης), ιδίως για τους ευάλωτους πελάτες, τα άτομα που πλήττονται από ενεργειακή φτώχεια και, κατά περίπτωση, τα άτομα που ζουν σε κοινωνικές κατοικίες.
Στοχευμένες συμβουλευτικές υπηρεσίες για ΜΜΕ και πολύ μικρές επιχειρήσεις	Εκτιμήσεις της κατανάλωσης ενέργειας και συμβουλευτικές υπηρεσίες μπορούν επίσης να παρέχονται σε μικρούς μη οικιακούς πελάτες, όπως οι ΜΜΕ και οι πολύ μικρές επιχειρήσεις.
Παροχή πληροφοριών σε μορφή προσβάσιμη από άτομα με αναπηρία	Τα κράτη μέλη θα πρέπει να καθιστούν διαθέσιμες τις πληροφορίες σχετικά με τα μέτρα ενεργειακής απόδοσης για όλους, συμπεριλαμβανομένων των ατόμων με αναπηρία. Υπάρχουν εργαλεία, όπως η εργαλειοθήκη της Ύπατης Αρμοστείας των Ηνωμένων Εθνών για τους Πρόσφυγες (UNHCR) ([3]) και οι κατευθυντήριες γραμμές του χρηματοδοτούμενου από την Ένωση έργου με τίτλο «Bridging the gap» (Γεφύρωση του χάσματος) ([4]), τα οποία θα μπορούσαν να χρησιμοποιήσουν τα κράτη μέλη κατά την ανάπτυξη τρόπων επικοινωνίας σχετικά με την ενεργειακή απόδοση, ώστε η επικοινωνία αυτή να είναι προσβάσιμη και χωρίς αποκλεισμούς για τα άτομα με αναπηρία.

([18]) Σύμφωνα με τον κανονισμό (ΕΕ) 2023/2831 της Επιτροπής, της 13ης Δεκεμβρίου 2023, σχετικά με την εφαρμογή των άρθρων 107 και 108 της Συνθήκης για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης στις ενισχύσεις ήσσονος σημασίας (ΕΕ L, 2023/2831, 15.12.2023, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2023/2831/oj).

([19]) Ειδικότερα, κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 651/2014 της Επιτροπής, της 17ης Ιουνίου 2014, για την κήρυξη ορισμένων κατηγοριών ενισχύσεων ως συμβατών με την εσωτερική αγορά κατ' εφαρμογή των άρθρων 107 και 108 της Συνθήκης (Γενικός κανονισμός απαλλαγής κατά κατηγορία ή ΓΚΑΚ).

Είδος μέσου / πολιτικής	Περιγραφή
Υποδειγματικά έργα	Η ανταλλαγή βέλτιστων πρακτικών και παραδειγμάτων επιτυχημένων έργων ενεργειακής απόδοσης είναι καίριας σημασίας για την ενθάρρυνση των τελικών πελατών και των τελικών χρηστών να συμμετάσχουν σε βελτιώσεις της ενεργειακής απόδοσης. Ανάλογα με το είδος του παραδείγματος που παρουσιάζεται, το μέτρο αυτό μπορεί να εφαρμοστεί σε όλες τις σχετικές ομάδες. Μια πολλά υποσχόμενη προσέγγιση αποτελεί η εστίαση του βασικού μηνύματος των εν λόγω παραδειγμάτων στην εξοικονόμηση κόστους μέσω των βελτιώσεων της ενεργειακής απόδοσης.
Δραστηριότητες στον χώρο εργασίας	Οι εργοδότες μπορούν να διοργανώνουν στον χώρο εργασίας δραστηριότητες που αποσκοπούν στην ενημέρωση των τελικών πελατών και των τελικών χρηστών. Με τον τρόπο αυτό διευκολύνεται η προσέγγιση ευρέος φάσματος ατόμων. Ομοίως, όσον αφορά τα υποδειγματικά έργα, ανάλογα με το περιεχόμενο των δραστηριοτήτων αυτών, μπορούν να εφαρμοστούν σε όλες τις σχετικές ομάδες. Επιπλέον, υποδειγματικά έργα θα μπορούσαν να παρουσιαστούν και στο πλαίσιο του χώρου εργασίας. Εκτός αυτού, οι σχετικές δραστηριότητες θα μπορούσαν να περιλαμβάνουν κατάρτιση σχετικά με τον τρόπο εξοικονόμησης ενέργειας στον χώρο εργασίας, η οποία θα ήταν ιδιαίτερα χρήσιμη σε ενεργοβόρους τομείς.
Δραστηριότητες κατάρτισης	Η κατάρτιση των επαγγελματιών και άλλων παραγόντων της αγοράς (όπως νοικοκυριά, ΜΜΕ, πολύ μικρές επιχειρήσεις, διαχειριστές κτιρίων, προσωπικό συντήρησης, τοπικοί δημόσιοι υπάλληλοι) σχετικά με τον τρόπο διενέργειας εκτιμήσεων της κατανάλωσης ενέργειας και ορθής εφαρμογής των μέτρων ενεργειακής απόδοσης είναι καίριας σημασίας για την αύξηση της λήψης μέτρων ενεργειακής απόδοσης. Οι εν λόγω δραστηριότητες κατάρτισης έχουν τη δυνατότητα να άρουν κρίσιμα εμπόδια για τα μέτρα ενεργειακής απόδοσης, όπως η έλλειψη ειδικευμένων συμβούλων και χειρωνακτικών εργαζομένων.
Ψηφιακά εργαλεία	Η ψηφιοποίηση προσφέρει σημαντικές δυνατότητες για την ενίσχυση της εφαρμογής και της παρακολούθησης της ενεργειακής απόδοσης μέσω εργαλείων όπως οι εφαρμογές έξυπνων τηλεφώνων και το διαδικτυακό υλικό ([5]). Τα ψηφιακά εργαλεία μπορούν να αποβούν εξαιρετικά χρήσιμα για την προώθηση της συμμετοχής σε μεγαλύτερη συνάρτηση με τις ανάγκες της τοπικής κοινωνίας, την επίτευξη οικονομικά αποδοτικότερης εξοικονόμησης ενέργειας και τη συμβολή στον εντοπισμό και την κάλυψη ευάλωτων νοικοκυριών. Αυτό ισχύει ιδίως για τους έξυπνους μετρητές, οι οποίοι μπορούν επίσης να συμβάλουν στον εντοπισμό των λεγόμενων «αφανών ενεργειακά φτωχών». Τα εργαλεία αυτά μπορούν να περιλαμβάνουν εικονικούς ελέγχους, έξυπνους μετρητές για την παρακολούθηση της κατανάλωσης ενέργειας, εργαλεία επικοινωνίας για την παροχή επικαιροποιημένων πληροφοριών σχετικά με την ενεργειακή απόδοση κ.λπ. Συλλογή δυνητικών μέτρων παρέχεται μέσω του έργου NUDGE ([6]).
Στρατηγικές συμμετοχής	Οι στρατηγικές συμμετοχής μπορούν να είναι ιδιαίτερα αποτελεσματικές για την υποστήριξη της αλλαγής συμπεριφοράς, δεδομένου ότι περιλαμβάνουν διάφορα ενδιαφερόμενα μέρη και μπορούν να ενθαρρύνουν την ανάληψη δεσμεύσεων, να διαμορφώσουν κλίμα εμπιστοσύνης και να εξασφαλίσουν την ανταλλαγή ορθών πρακτικών ([7]). Τα κράτη μέλη θα μπορούσαν να έχουν υπόψη ότι η επιτυχία των στρατηγικών συμμετοχής είναι μεγαλύτερη όταν ([8]): — αποτελούν μέρος ενός ευρύτερου πλαισίου, το οποίο θέτει σαφείς στόχους σε εθνικό, περιφερειακό ή τοπικό επίπεδο για την αύξηση της ενεργειακής απόδοσης και με πρόσθετα μέτρα ανατροφοδότησης και/ή επενδυτικές στρατηγικές· — υφίσταται προϋπάρχουσα σχέση μεταξύ των συμμετεχόντων (για παράδειγμα, εντός μιας κοινότητας)· — υπάρχει ένα πρότυπο που απηχεί την επιλεγμένη ομάδα.

([1]) S3C, 2015: Energy audits for households. Διατίθεται στη διεύθυνση: S3C (2015) Guideline: Energy audit for households (προσπελάστηκε στις 3.10.2023).

([2]) Στην ΕΕ, εκτιμάται ότι κυμαίνεται μεταξύ 180 EUR και 500 EUR, ανάλογα με το είδος και το μέγεθος των εγκαταστάσεων [πηγή: S3C (2015). Energy audits for households. Διατίθεται στη διεύθυνση: S3C (2015) Guideline: Energy audit for households (προσπελάστηκε στις 3.10.2023).

([3]) UNHCR. Accessible Communication for Persons with Disabilities. Διατίθεται στη διεύθυνση: AAP Operational Guidance | UNHCR https://www.unhcr.org/sites/default/files/2022-12/UNHCR_AAPTool_CT_Accessible_Communication_for_PwD.pdf (προσπελάστηκε στις 3.10.2023).

([4]) Bridging the Gap, 2018: Inclusive and accessible communication guidelines. Διατίθεται στη διεύθυνση: BtG_Inclusive-and-accessible-Communication-Guidelines.pdf (bridgingthegap-project.eu) (προσπελάστηκε στις 3.10.2023).

([5]) Διεθνής Οργανισμός Ενέργειας (ΔΟΕ), 2021. Better energy efficiency policy with digital tools. Διατίθεται στη διεύθυνση: Better energy efficiency policy with digital tools — Analysis — IEA (προσπελάστηκε στις 3.10.2023).

Είδος μέσου / πολιτικής	Περιγραφή

([6]) Nudge, 2023: Αρχική σελίδα: Διατίθεται στη διεύθυνση: Nudge • Nudging consumers towards energy efficiency through behavioural science (nudgeproject.eu) (προσπελάστηκε στις 3.10.2023).

([7]) Interreg, 2018: Behaviour change for energy efficiency (Αλλαγή συμπεριφοράς με σκοπό την ενεργειακή απόδοση). Διατίθεται στη διεύθυνση: https://euagenda.eu/upload/publications/untitled-192854-ea.pdf (προσπελάστηκε στις 3.10.2023).

([8]) Ευρωπαϊκός Οργανισμός Περιβάλλοντος (ΕΟΠ), 2013: Achieving energy efficiency through behaviour change: what does it take? (Επίτευξη ενεργειακής απόδοσης μέσω της αλλαγής συμπεριφοράς: τι χρειάζεται;). Διατίθεται στη διεύθυνση: Achieving energy efficiency through behaviour change: what does it take? — European Environment Agency (europa.eu) (προσπελάστηκε στις 3.10.2023).

5.2.3. *Μέτρηση, παρακολούθηση, έλεγχος, ποιότητα και επαλήθευση*

Το άρθρο 22 παράγραφος 2 επιβάλλει στα κράτη μέλη την υποχρέωση να λαμβάνουν ενδεδειγμένα μέτρα για να προαγάγουν και να διευκολύνουν την αποδοτική χρήση της ενέργειας από τελικούς πελάτες και τελικούς χρήστες. Οι εν λόγω εθνικές στρατηγικές περιλαμβάνουν το ενοποιημένο εθνικό σχέδιο για την ενέργεια και το κλίμα (ΕΣΕΚ), σύμφωνα με τον κανονισμό (ΕΕ) 2018/1999 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου ([20]), ή τη μακροπρόθεσμη στρατηγική ανακαίνισης που θεσπίστηκε δυνάμει της οδηγίας 2010/31/ΕΕ. Τα κράτη μέλη θα μπορούσαν επίσης να ενσωματώσουν τα μέτρα αυτά στις στρατηγικές που έχουν υιοθετήσει ειδικά για τη βελτίωση της ενεργειακής απόδοσης.

5.3. **ΥΜΣ για την παροχή τεχνικών, διοικητικών και οικονομικών συμβουλών όσον αφορά την ενεργειακή απόδοση — άρθρο 22 παράγραφοι 4, 5 και 6**

5.3.1. *Πεδίο εφαρμογής της απαίτησης*

Τα κράτη μέλη, σε συνεργασία με τις αρμόδιες αρχές και, κατά περίπτωση, με ιδιωτικά ενδιαφερόμενα μέρη, οφείλουν να δημιουργήσουν ΥΜΣ ή παρεμφερείς μηχανισμούς.

5.3.2. *Επιλογή μέτρου πολιτικής για την εκπλήρωση της απαίτησης*

Δεδομένου του μακροπρόθεσμου χαρακτήρα της ΥΜΣ, συνιστάται η δημιουργία ΥΜΣ να βασίζεται σε μακροπρόθεσμα κανονιστικά πλαίσια (όπως το ΕΣΕΚ και η μακροπρόθεσμη στρατηγική ανακαίνισης), με την ανάληψη σταθερής πολιτικής δέσμευσης για την επίτευξη των φιλόδοξων στόχων για το κλίμα και την ενέργεια, συμπεριλαμβανομένης της στήριξης για τη βελτίωση της ενεργειακής απόδοσης ([21]).

Τα κράτη μέλη θα μπορούσαν να ορίσουν συγκεκριμένο δημόσιο ή ιδιωτικό φορέα ως αρμόδια αρχή για τη σύσταση, τη διαχείριση και τη χρηματοδότηση της ΥΜΣ. Οι ΥΜΣ είναι δυνατόν να έχουν διάφορες συνθέσεις ([22]). Τα κράτη μέλη μπορούν να επιλέξουν τη σύνθεση που αρμόζει καλύτερα στο τοπικό πλαίσιο, υπό την προϋπόθεση ότι η υπηρεσία της είναι κατάλληλη για τους δικαιούχους ([23]):

α) 100 % **δημόσια** — η ΥΜΣ ανήκει στην κυριότητα τοπικής, περιφερειακής ή εθνικής αρχής, η οποία είναι και υπεύθυνη για τη σύσταση, τη διαχείριση και τη χρηματοδότησή της·

β) 100 % **ιδιωτική** — η ΥΜΣ ανήκει στην κυριότητα και τελεί υπό τη διαχείριση ιδιώτη, ο οποίος και τη χρηματοδοτεί, και μπορεί να δημιουργείται με πρωτοβουλία της βιομηχανίας (κατασκευαστής, εγκαταστάτης που επιδιώκει να επεκτείνει τις δραστηριότητές του)· με πρωτοβουλία εταιρείας ενεργειακών υπηρεσιών (ΕΕΥ) (υφιστάμενη ΕΕΥ η οποία παρέχει ήδη χρηματοδότηση για μέτρα ενεργειακής απόδοσης και επιλέγει να επεκτείνει τις δραστηριότητές της)· ή με πρωτοβουλία συμβούλων (ιδιωτικοί σύμβουλοι που επιδιώκουν να επεκτείνουν τις δραστηριότητές τους μέσω της αντιστοίχισης πελατών με αναδόχους και προμηθευτές)·

([20]) Κανονισμός (ΕΕ) 2018/1999 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 11ης Δεκεμβρίου 2018, για τη διακυβέρνηση της Ενεργειακής Ένωσης και της Δράσης για το Κλίμα, για την τροποποίηση των κανονισμών (ΕΚ) αριθ. 663/2009 και (ΕΚ) αριθ. 715/2009 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, των οδηγιών 94/22/ΕΚ, 98/70/ΕΚ, 2009/31/ΕΚ, 2009/73/ΕΚ, 2010/31/ΕΕ, 2012/27/ΕΕ και 2013/30/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, των οδηγιών 2009/119/ΕΚ και (ΕΕ) 2015/652 του Συμβουλίου και για την κατάργηση του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 525/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (ΕΕ L 328 της 21.12.2018, σ. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2018/1999/oj).

([21]) Πρόγραμμα «Interreg Europe», 2019: Supporting energy renovation of private households through One-Stop Shops (Παροχή στήριξης για την ενεργειακή ανακαίνιση ιδιωτικών νοικοκυριών μέσω των υπηρεσιών μίας στάσης). Διατίθεται στη διεύθυνση: Policy brief on One-Stop-Shops.pdf (interregeurope.eu) (προσπελάστηκε στις 3.10.2023).

([22]) Πρόγραμμα «Interreg Europe», 2019: Supporting energy renovation of private households through One-Stop Shops (Παροχή στήριξης για την ενεργειακή ανακαίνιση ιδιωτικών νοικοκυριών μέσω των υπηρεσιών μίας στάσης). Διατίθεται στη διεύθυνση: Policy brief on One-Stop-Shops.pdf (interregeurope.eu) (προσπελάστηκε στις 3.10.2023). Κοινό Κέντρο Ερευνών (JRC), 2021: One-stop shops for residential building energy renovation in the EU (Υπηρεσίες μίας στάσης για την ενεργειακή ανακαίνιση οικιστικών κτιρίων στην ΕΕ). Διατίθεται στη διεύθυνση: JRC, 2021: One-stop shops for residential building energy renovation in the EU (προσπελάστηκε στις 3.10.2023).

([23]) Κατά τη δημιουργία ΥΜΣ και την επιλογή του προτιμώμενου μοντέλου, τα κράτη μέλη θα πρέπει να λαμβάνουν δεόντως υπόψη την υποχρέωση που υπέχουν βάσει του άρθρου 108 παράγραφος 3 της ΣΛΕΕ να κοινοποιούν, πριν από την εφαρμογή του, οποιοδήποτε μέτρο το οποίο συνεπάγεται κρατική ενίσχυση κατά την έννοια του άρθρου 107 παράγραφος 1 της ΣΛΕΕ, εκτός εάν τα εν λόγω μέτρα καλύπτονται από απαλλαγή κατά κατηγορία.

γ) **σύμπραξη δημόσιου και ιδιωτικού τομέα** — δημόσιες αρχές και ενδιαφερόμενα μέρη από τον ιδιωτικό τομέα συμπράττουν και κατανέμουν τις αρμοδιότητες (για παράδειγμα, δημόσια ΥΜΣ που χρηματοδοτείται από το Δημόσιο και τελεί υπό τη διαχείριση ιδιωτικής εταιρείας)·

δ) **συνεταιρισμός** — ομάδα ενδιαφερόμενων μερών που δημιουργεί ΥΜΣ με τη μορφή συνεταιρισμού.

Παράλληλα με τη σύσταση ΥΜΣ, τα κράτη μέλη μπορούν να δημιουργήσουν παρεμφερείς μηχανισμούς που παρέχουν ισοδύναμες υπηρεσίες. Παράδειγμα τέτοιων εναλλακτικών λύσεων αποτελεί η παροχή συμβουλών εξ αποστάσεως, π.χ. μέσω ιστοτόπου, εφαρμογής ή ανοικτής τηλεφωνικής γραμμής. Επιπλέον, υπάρχουν επίσης επιλογές με φυσική παρουσία, για παράδειγμα, με τη φιλοξενία εργαστηρίων ενεργειακής απόδοσης μέσω μελών της τοπικής κοινότητας ή με τη χρήση μεθόδων που είναι παρόμοιες με το μάρκετινγκ από πόρτα σε πόρτα.

5.3.2.1. Δικαιούχοι

Η ΥΜΣ θα μπορούσε να προσφέρει μια γενική γραμμή υπηρεσιών σε οικιακούς πελάτες (δηλαδή μεμονωμένα νοικοκυριά ή ενώσεις ιδιοκτητών) και σε μικρούς μη οικιακούς πελάτες (όπως ΜΜΕ, πολύ μικρές επιχειρήσεις και δημόσιοι φορείς). Οι ολιστικές υπηρεσίες που προτείνονται στην ενότητα 5.3.2.2 των παρουσών κατευθυντήριων γραμμών θα μπορούσαν να προσαρμοστούν και, εάν χρειαστεί, να προσαρμοστούν περαιτέρω στις διαφορετικές τυπολογίες κατοικιών (με ιδιαίτερη προσοχή στα κτίρια με τις χειρότερες επιδόσεις) και να λαμβάνουν υπόψη το τοπικό πλαίσιο. Επιπλέον, θα πρέπει να σχεδιαστεί και να καταστεί διαθέσιμη ειδική γραμμή υπηρεσιών για συγκεκριμένους πληθυσμούς-στόχους, όπως ευάλωτα νοικοκυριά ή διαπιστευμένες εταιρείες και εγκαταστάτες που παρέχουν υπηρεσίες ανακαίνισης. Η ΥΜΣ μπορεί επίσης να προσφέρει εμπορικές υπηρεσίες σε μεγαλύτερους μη οικιακούς πελάτες, όπως μεγάλες επιχειρήσεις, υπό την προϋπόθεση ότι δεν μειώνονται οι πόροι για τους προβλεπόμενους δικαιούχους. Η ΥΜΣ μπορεί επίσης να συμβάλει στην αντιμετώπιση του προβλήματος του διχασμού κινήτρων (μέσω της διαμεσολάβησης) και του χρηματοδοτικού κενού με τα οποία βρίσκονται αντιμέτωποι πολλοί ιδιοκτήτες.

5.3.2.2. Υπηρεσίες και δραστηριότητες

Οι υπηρεσίες και οι δραστηριότητες που προτείνονται από την ΥΜΣ μπορούν να διαρθρωθούν κατά μήκος της πλήρους αξιακής αλυσίδας υπηρεσιών όσον αφορά τα μέτρα ενεργειακής απόδοσης και με την υιοθέτηση ολιστικής προσέγγισης. Παραδείγματα υπηρεσιών ΥΜΣ παρουσιάζονται στον πίνακα 3. ([24])

Πίνακας 3

Παραδείγματα υπηρεσιών της ΥΜΣ

Αξιακή αλυσίδα	Περιγραφή	Παραδείγματα υπηρεσιών
Εκτίμηση	Υπηρεσίες που αποσκοπούν στην παροχή εκτίμησης της τρέχουσας ενεργειακής απόδοσης και των επιδόσεων, προκειμένου να επισημανθούν οι τομείς που χρήζουν βελτίωσης και οι πιθανές επιπτώσεις που θα μπορούσαν να έχουν οι παρεμβάσεις.	— Εκτίμηση ενός ή δύο σταδίων: 1) αρχική διαδικτυακή εκτίμηση σύμφωνα με βασικές παραμέτρους, 2) συνάντηση με την ΥΜΣ (επιτόπου ή στο γραφείο) — Ανάλυση / έλεγχος της ενεργειακής απόδοσης, καθώς και των αναγκών και της συμπεριφοράς των πελατών
Καθοδήγηση	Υπηρεσίες που παρέχουν στους πελάτες συμβουλές και βοήθεια κατά την κατάρτιση των οικείων σχεδίων βελτίωσης της ενεργειακής απόδοσης, στα οποία προσδιορίζονται οι πιθανές βελτιώσεις και τα οποία στοχεύουν στις πιο ριζικές ανακαινίσεις.	— Κατάρτιση σχεδίου βελτίωσης της ενεργειακής απόδοσης και/ή διαβατήριο ανακαίνισης κτιρίων ([1]), με συγκεκριμένα σημεία δράσης και ιεράρχηση των προτεραιοτήτων — Υπολογισμός της τρέχουσας και της μελλοντικής ενεργειακής απόδοσης, συμπεριλαμβανομένων του κόστους, των οφελών και της εξοικονόμησης — Καθορισμός στόχων και προσδιορισμός εγγυημένης εξοικονόμησης

([24]) Πρόγραμμα «Interreg Europe», 2019: Supporting energy renovation of private households through One-Stop Shops (Παροχή στήριξης για την ενεργειακή ανακαίνιση ιδιωτικών νοικοκυριών μέσω των υπηρεσιών μίας στάσης). Διατίθεται στη διεύθυνση: Policy brief on One-Stop-Shops.pdf (interregeurope.eu) (προσπελάστηκε στις 3.10.2023). Κοινό Κέντρο Ερευνών (JRC), 2021: One-stop shops for residential building energy renovation in the EU (Υπηρεσίες μίας στάσης για την ενεργειακή ανακαίνιση οικιστικών κτιρίων στην ΕΕ). Διατίθεται στη διεύθυνση: JRC, 2021: One-stop shops for residential building energy renovation in the EU (προσπελάστηκε στις 3.10.2023).

Αξιακή αλυσίδα	Περιγραφή	Παραδείγματα υπηρεσιών
Πρόσβαση σε χρηματοδότηση	Υπηρεσίες που αποσκοπούν στην παροχή οικονομικών συμβουλών και βοήθειας στους πελάτες. Η ΥΜΣ μπορεί είτε να παρέχει η ίδια χρηματοδοτικές λύσεις είτε να ενεργεί ως μεσάζοντας μεταξύ των πελατών και των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων.	— Κατάρτιση χρηματοδοτικού σχεδίου — Προσδιορισμός των διαθέσιμων πόρων: ίδιοι πόροι, συστήματα δημόσιας χρηματοδότησης, χρηματοδοτικά μέσα ή συνδυασμός αυτών.
Εφαρμογή	Οι υπηρεσίες αυτές περιλαμβάνουν την επιλογή κατάλληλων αναδόχων, τη σύναψη συμβάσεων, τη διαχείριση διαδικασιών έγκρισης / αδειοδοτήσεων, την παρακολούθηση της διαδικασίας κατασκευής.	— Προσδιορισμός, επιλογή κατάλληλων αναδόχων και σχετική επικοινωνία — Έναρξη και διαχείριση διαδικασιών έγκρισης /αδειοδοτήσεων — Σύνταξη και σύναψη συμβάσεων
Διασφάλιση ποιότητας	Η ΥΜΣ μπορεί να παρέχει υπηρεσίες διασφάλισης της ποιότητας που σχετίζονται με την ταυτοποίηση των αναδόχων (δηλαδή τη διασφάλιση της ειδίκευσης και της πιστοποίησης των αναδόχων) και την εφαρμογή των μέτρων (δηλαδή τον έλεγχο των εργασιών και την εποπτεία της διαδικασίας).	— Ταυτοποίηση ειδικευμένων επαγγελματιών και αναδόχων του τομέα της ενεργειακής απόδοσης — Επιθεώρηση και έλεγχος της εφαρμογής — Διασφάλιση της δέουσας ασφάλισης αμφότερων των μερών (πελάτες και ανάδοχοι)
Παρακολούθηση και επακόλουθες ενέργειες	Η παρακολούθηση και οι επακόλουθες ενέργειες μπορούν επίσης να περιλαμβάνουν υπηρεσίες συντήρησης και εκθέσεις ικανοποίησης τόσο των αναδόχων όσο και των καταναλωτών. Στο πλαίσιο αυτό περιλαμβάνεται επίσης η συνεργασία με το ΕΣΕ όσον αφορά νομικά ζητήματα.	— Εγκατάσταση έξυπνων μετρητών — Επαναληπτικοί ενεργειακοί έλεγχοι — Εκθέσεις σχετικά με τους λογαριασμούς ενέργειας — Βαθμός ικανοποίησης — Παροχή υπηρεσιών συντήρησης — Χειρισμός των πτυχών της εγγύησης με τους αναδόχους — Εκθέσεις σχετικά με την πραγματική εξοικονόμηση ενέργειας — Συνεργασία με ΕΣΕ
Εγκάρσιες υπηρεσίες	Θα μπορούσε επίσης να περιλαμβάνει εγκάρσιες δραστηριότητες που αποσκοπούν στην ευαισθητοποίηση σχετικά με τα οφέλη της ενεργειακής απόδοσης, τη διάδοση πληροφοριών, την παροχή κατάρτισης κ.λπ.	— Ευαισθητοποίηση: παροχή πληροφοριών σχετικά με τη συμπεριφορά όσον αφορά την κατανάλωση ενέργειας, τις διαθέσιμες ενεργειακές λύσεις (για παράδειγμα, αποδοτικά συστήματα θέρμανσης, ενέργεια από ανανεώσιμες πηγές, αποθήκευση ενέργειας) — Διάδοση πληροφοριών: συγκέντρωση συγκεντρωτικών δεδομένων ανά τυπολογία από έργα ενεργειακής απόδοσης, ανταλλαγή εμπειριών και δημοσιοποίησή τους — Προγράμματα κατάρτισης

([1]) Άρθρο 12 της οδηγίας (ΕΕ) 2024/1275 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 24ης Απριλίου 2024, για την ενεργειακή απόδοση των κτιρίων (αναδιατύπωση) (κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ) (ΕΕ L, 2024/1275, 8.5.2024, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2024/1275/oj.

Τα κράτη μέλη θα πρέπει να διασφαλίσουν ότι η ΥΜΣ παρέχει ειδικές υπηρεσίες για άτομα που πλήττονται από ενεργειακή φτώχεια, ευάλωτους πελάτες και άτομα σε νοικοκυριά χαμηλού εισοδήματος. Για τη βελτίωση της πρόσβασης, η ΥΜΣ θα μπορούσε να παρέχει ειδικές υπηρεσίες χωρίς κόστος στον αρχηγό του νοικοκυριού. Εξίσου σημαντικές είναι και η κατάρτιση και η ευαισθητοποίηση των συμβούλων της ΥΜΣ και, ενδεχομένως, των επαγγελματιών που αναλαμβάνουν την εκτέλεση εργασιών σε κατοικίες ευάλωτων νοικοκυριών ([25]).

([25]) Βλέπε για παράδειγμα, το έργο «STEP H2020» για την εξασφάλιση της συμμετοχής ενεργειακά φτωχών νοικοκυριών, https://www.stepenergy.eu, και την υπηρεσία μίας στάσης Opelanga στη Χώρα των Βάσκων, https://opengela.eus/en.

5.3.2.2.1 Προβολή, ευαισθητοποίηση και ενημέρωση

Στις πρόσθετες υπηρεσίες, ειδικά για τα νοικοκυριά χαμηλού εισοδήματος και τα ευάλωτα νοικοκυριά, θα μπορούσαν να περιλαμβάνονται τα εξής:

α) προσέγγιση «δυσπρόσιτων» ομάδων ([26]) με τη χρήση προσβάσιμων μορφών, μέσων ενημέρωσης, χώρων και τοπικών εταίρων, με σκοπό την ευαισθητοποίηση σχετικά με τις μεθόδους μείωσης των υψηλών λογαριασμών ενέργειας και την αύξηση της άνεσης και την προσέλκυση νοικοκυριών στις υπηρεσίες της ΥΜΣ. Η δράση προβολής ενός οργανισμού που είναι ενσωματωμένος στην τοπική κοινωνία μπορεί να συμβάλει στην υπέρβαση των φραγμών όσον αφορά την εμπιστοσύνη και στη δημιουργία νοοτροπίας αποδοχής μέσω διομότιμων επικοινωνιών·

β) ευαισθητοποίηση σχετικά με την ενεργειακή φτώχεια με εταίρους και δίκτυα παραπομπής, για παράδειγμα στις κοινωνικές υπηρεσίες, τις υπηρεσίες υγείας και τις οργανώσεις καταναλωτών. Ανάπτυξη κατάρτισης με αποδέκτες τους υφιστάμενους συμβούλους και τα υφιστάμενα τοπικά σημεία επαφής ώστε οι εν λόγω σύμβουλοι και τα τοπικά σημεία επαφής να κατανοήσουν τις εμπειρίες, τα αίτια και τις λύσεις της ενεργειακής φτώχειας·

γ) δημιουργία δικτύου παραπομπής για την παροχή στήριξης στα νοικοκυριά, με στόχο την υπέρβαση των φραγμών που δεν εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της υπηρεσίας της ίδιας της ΥΜΣ. Τα νοικοκυριά χαμηλού εισοδήματος ή τα ευάλωτα νοικοκυριά μπορεί να είναι πιθανότερο να αντιμετωπίζουν ζητήματα πολύπλοκων καθεστώτων στέγασης και ασφάλειας, χρέους και άλλα ζητήματα που θα μπορούσαν να περιορίζουν την ικανότητα πρόσβασής τους στην ενεργειακή απόδοση. Οι ρυθμίσεις διαπαραπομπής με άλλες υπηρεσίες υποστήριξης, όπως οι υπηρεσίες στέγασης, υγείας και κοινωνικής φροντίδας, ο διαμεσολαβητής ενέργειας, οι ομάδες προστασίας των καταναλωτών και η παροχή νομικών συμβουλών, μπορούν να συμβάλουν στην αντιμετώπιση των ζητημάτων αυτών·

δ) πληροφορίες σχετικά με τα δικαιώματα στις αγορές ενέργειας και στέγασης, συμπεριλαμβανομένων της επακριβούς τιμολόγησης, της αποσύνδεσης, της είσπραξης οφειλών και των προδιαγραφών στέγασης, ιδίως στην περίπτωση των ενοικιαζόμενων κατοικιών·

ε) παροχή στήριξης για τον καθορισμό των ειδικών στόχων μεμονωμένων νοικοκυριών όσον αφορά τη λήψη μέτρων ενεργειακής απόδοσης, π.χ. για τη μείωση των λογαριασμών, την αύξηση των εσωτερικών θερμοκρασιών ή τη συμβολή στην επίτευξη συγκεκριμένων αποτελεσμάτων για την υγεία·

στ) παροχή στήριξης μετά την εγκατάσταση/ανακαίνιση προκειμένου να διασφαλιστεί ότι οι νέες τεχνολογίες λειτουργούν και είναι δεόντως προγραμματισμένες, ότι επιτυγχάνονται τα αναμενόμενα ή τα επιθυμητά αποτελέσματα (εξοικονόμηση ενέργειας ή αυξημένη άνεση) και ότι τα νοικοκυριά λαμβάνουν στήριξη για να πραγματοποιήσουν τυχόν αναγκαίες προσαρμογές. Στο πλαίσιο αυτό θα μπορούσε να περιλαμβάνεται η παροχή στήριξης για την επίλυση τυχόν διαφορών συμβατικής φύσης που ενδέχεται να προκύψουν.

5.3.2.2.2 Παροχή κοινωνικοτεχνικών συμβουλών και στήριξης και πρόσβαση σε χρηματοδότηση ανακαίνισης

Στις πρόσθετες υπηρεσίες, ειδικά για τα νοικοκυριά χαμηλού εισοδήματος και τα ευάλωτα νοικοκυριά, θα μπορούσαν να περιλαμβάνονται τα εξής:

α) πλήρως χρηματοδοτούμενοι ενεργειακοί έλεγχοι και επισκέψεις ειδικού σε θέματα ενεργειακής απόδοσης κατ' οίκον (green doctor) για την κατανόηση τόσο της τεχνικής κατάστασης της κατοικίας όσο και της κατάστασης και των αναγκών των μελών του νοικοκυριού·

β) παροχή βοήθειας σε ευάλωτα άτομα ώστε να διαπραγματευτούν με τον ιδιοκτήτη τους την ανάληψη δέσμευσης για την ανακαίνιση του κτιρίου κατά τρόπο με τον οποίο συμφωνούν όλα τα μέρη, καθώς και για την κατανόηση των δικαιωμάτων τους και των κανονιστικών διατάξεων του τομέα των ενοικιαζόμενων κατοικιών, και να έχουν πρόσβαση σε νομικές συμβουλές και νομική εκπροσώπηση, εάν αυτό κριθεί αναγκαίο·

γ) παροχή διατερματικής στήριξης για ολόκληρη τη διαδικασία ανακαίνισης με υψηλότερο επίπεδο υπηρεσιών σε σύγκριση με άλλα νοικοκυριά. Η στήριξη αυτή θα μπορούσε να περιλαμβάνει ειδικό διαχειριστή ανακαίνισης με τη σχετική κατάρτιση και τα σχετικά πρωτόκολλα·

δ) εξασφάλιση της δυνατότητας πρόσβασης σε κατάλληλη χρηματοδότηση μέσω επιχορηγήσεων (έλεγχος επιλεξιμότητας και συμπλήρωση αιτήσεων κ.λπ.) και επεξήγηση των κατάλληλων χρηματοδοτικών μηχανισμών για την αντιμετώπιση του προβλήματος του χρηματοδοτικού κενού, εάν η χρηματοδότηση μέσω επιχορηγήσεων δεν καλύπτει το πλήρες κόστος των μέτρων. Οι κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με το άρθρο 24 της οδηγίας (ΕΕ) 2023/1791 παρέχουν πληροφορίες σχετικά με τα χρηματοδοτικά μέσα που είναι κατάλληλα για τα νοικοκυριά χαμηλού εισοδήματος.

5.3.2.2.3 Παροχή συμβουλών και στήριξης σχετικά με τους λογαριασμούς ενέργειας

Στις πρόσθετες υπηρεσίες, ειδικά για τα νοικοκυριά χαμηλού εισοδήματος και τα ευάλωτα νοικοκυριά, θα μπορούσαν να περιλαμβάνονται τα εξής:

α) υποστήριξη για την κατανόηση της ενεργειακής τιμολόγησης, τον έλεγχο της ακρίβειας των λογαριασμών και τον έλεγχο της καταλληλότητας του τιμολογίου ενέργειας, καθώς και παροχή στήριξης για την πρόσβαση σε κάθε χρηματοδοτική στήριξη για την οποία είναι επιλέξιμα·

β) έλεγχος προκειμένου να επαληθευτεί ότι τα νοικοκυριά έχουν πρόσβαση στο πλήρες φάσμα των παροχών εισοδηματικής στήριξης που δικαιούνται (οι οποίες προσφέρονται είτε από την ΥΜΣ είτε μέσω του δικτύου παραπομπής).

([26]) UsersTCP, 2020: Hard-to-Reach Energy Users: A Literature Review. Διατίθεται στη διεύθυνση: HTR-Task-Literature-Review_EBook.pdf (userstcp.org) (προσπελάστηκε στις 3.10.2023).

5.3.2.3. Οικονομικό και χρηματοδοτικό μοντέλο

Το κόστος λειτουργίας μιας ΥΜΣ περιλαμβάνει συνήθως τους ανθρώπινους πόρους, τους χώρους γραφείων, καθώς και τα εργαλεία την υποστήριξη ΤΠ. Το κόστος μπορεί να ποικίλλει ανάλογα με τις παρεχόμενες υπηρεσίες, την τοποθεσία και το επίπεδο στήριξης. Υπάρχουν διάφορα οικονομικά και χρηματοδοτικά μοντέλα για τη χρηματοδότηση μιας ΥΜΣ. Μία προσέγγιση είναι η παροχή δωρεάν υπηρεσιών σε πελάτες και η χρηματοδότηση της ΥΜΣ μέσω δημόσιων προϋπολογισμών ή ιδιωτικής χρηματοδότησης. Εναλλακτικά, η ΥΜΣ θα μπορούσε να χρεώνει τέλη για την παροχή υπηρεσιών, είτε με τη μορφή σταθερής τιμής ανά υπηρεσία / πακέτο είτε ως ποσοστό του συνολικού κόστους του έργου ενεργειακής απόδοσης. Μια άλλη επιλογή είναι η δεσμοποίηση μεμονωμένων υπηρεσιών της ΥΜΣ με εγκάρσιες υπηρεσίες, λαμβανομένου υπόψη ότι οι υπηρεσίες της ΥΜΣ παρέχονται δωρεάν, ενώ οι εγκάρσιες υπηρεσίες παρέχονται έναντι πληρωμής. Τα κράτη μέλη είναι ελεύθερα να επιλέξουν το οικονομικό και χρηματοδοτικό μοντέλο που αρμόζει στο φάσμα των παρεχόμενων υπηρεσιών και του εκτιμώμενου κόστους λειτουργίας ([27]).

Τα κράτη μέλη θα μπορούσαν επίσης να επωφεληθούν από τη στήριξη που παρέχει η Ένωση για τη δημιουργία μιας ΥΜΣ. Υπάρχουν διάφορες πηγές ενωσιακής χρηματοδότησης που παρέχουν λύσεις για τη δημιουργία μιας ΥΜΣ ([28]):

α) τα **Ευρωπαϊκά Διαρθρωτικά και Επενδυτικά Ταμεία** (ΕΔΕΤ) διέθεσαν 18 δισεκατ. EUR για την ενεργειακή απόδοση κατά την περίοδο μεταξύ του 2014 και του 2020. Περαιτέρω στήριξη παρέχεται και κατά την τρέχουσα περίοδο (2021-2027). Τα κονδύλια αυτά μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την ανάπτυξη νέων χρηματοδοτικών μέσων με σκοπό τη στήριξη της ενεργειακής απόδοσης, συμπεριλαμβανομένης της δημιουργίας ΥΜΣ·

β) **Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων** (ΕΤΕπ) — ο μηχανισμός «Έξυπνη χρηματοδότηση για έξυπνα κτίρια» είναι ένα χρηματοδοτικό μέσο που προτείνει η ΕΤΕπ, το οποίο παρέχει επιχορηγήσεις που μπορούν να χρησιμοποιηθούν ως εγγύηση για έργα ενεργειακής απόδοσης. Σκοπός του είναι η παροχή στήριξης για την ανάπτυξη ειδικής τοπικής ή περιφερειακής ΥΜΣ·

γ) **πρόγραμμα «Interreg Europe»** — η πλατφόρμα μάθησης σε θέματα πολιτικών του προγράμματος «Interreg Europe» μπορεί να παράσχει στήριξη στις περιφέρειες που επιδιώκουν να αναπτύξουν ΥΜΣ μέσω των εργαλείων και των υπηρεσιών που διαθέτει, μεταξύ άλλων μέσω της βάσης δεδομένων ορθών πρακτικών της και της παροχής στήριξης από εμπειρογνώμονες κατόπιν αιτήματος, η οποία περιλαμβάνει υπηρεσία αξιολόγησης από ομοτίμους και γραφείο υποστήριξης.

5.3.2.4. Πρακτική οργάνωση

Η ΥΜΣ θα μπορούσε να δικτυωθεί σε εθνικό επίπεδο για την ανταλλαγή βέλτιστων πρακτικών και την αξιοποίηση οικονομιών κλίμακας, διασφαλίζοντας παράλληλα την ικανοποιητική κατανόηση του τοπικού πλαισίου, της αγοράς και των ενδιαφερόμενων μερών, ώστε να εντοπίζονται τα κενά και οι υφιστάμενες προσφορές, να προσαρμόζεται το φάσμα των υπηρεσιών στην τοπική κατάσταση και να αναγνωρίζονται οι τομείς στους οποίους η στήριξη είναι περισσότερο αναγκαία. Τα κράτη μέλη θα πρέπει να διασφαλίζουν ότι όλοι οι πολίτες έχουν πρόσβαση σε ΥΜΣ με την εξασφάλιση επαρκούς φυσικής κάλυψης της περιοχής και με την παροχή διαδικτυακής και τηλεφωνικής πρόσβασης (π.χ. επικοινωνία μέσω ιστοτόπου/πλατφόρμας). Αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό εάν ο στόχος είναι η ευάλωτη ομάδα. Η ΥΜΣ θα πρέπει να είναι ενσωματωμένη στο τοπικό πλαίσιο και να τελεί υπό τη διαχείριση τοπικών μελών. Κατά τη δημιουργία μιας ΥΜΣ θα μπορούσαν να λαμβάνονται υπόψη οι ακόλουθες λεπτομέρειες ([29]):

α) **Καθορισμός της δομής της ΥΜΣ** — Μια ΥΜΣ επιτελεί ευρύ φάσμα λειτουργιών, γεγονός που καθιστά εξαιρετικά χρήσιμη την ενσωμάτωση ψηφιακών και διά ζώσης υπηρεσιών. Για παράδειγμα, μια αρχική αξιολόγηση μπορεί να διενεργηθεί με την παροχή απαντήσεων από κάποιον δυνητικό πελάτη σε μια σειρά ερωτήσεων τύπου «ναι/όχι» στον ιστότοπο. Η ΥΜΣ μπορεί επίσης να αξιοποιήσει τις τεράστιες ευκαιρίες που προσφέρει η τεχνητή νοημοσύνη, όπως, για παράδειγμα, οι εξελιγμένες λειτουργίες συνομιλίας στον ιστότοπο. Οι διά ζώσης υπηρεσίες είναι χρήσιμες για τη διαμόρφωση κλίματος εμπιστοσύνης, ιδίως για τους πλέον ευάλωτους, για τους οποίους ένας δίαυλος διά ζώσης επικοινωνίας είναι αποτελεσματικότερος λόγω ζητημάτων εμπιστοσύνης και άλλων περιοριστικών παραγόντων, όπως το ψηφιακό χάσμα. Οι διά ζώσης υπηρεσίες καθιστούν επίσης δυνατή την παροχή των σύνθετων υπηρεσιών που περιγράφονται ανωτέρω. Για παράδειγμα, ο καθορισμός, από κοινού με τον πελάτη, των στόχων μιας ανακαίνισης και η διενέργεια εμπεριστατωμένης αξιολόγησης του κτιρίου διευκολύνονται μέσω της φυσικής παρουσίας. Ο συνδυασμός ενός γραφείου, το οποίο τα δυνητικά ενδιαφερόμενα μέρη μπορούν να επισκεφθούν, με την παροχή διαδικτυακών υπηρεσιών θα μπορούσε να αυξήσει τον αριθμό των πελατών, ιδίως μεταξύ των δυσπρόσιτων ομάδων.

([27]) Κατά τη δημιουργία ΥΜΣ και την επιλογή του προτιμώμενου μοντέλου, τα κράτη μέλη θα πρέπει να λαμβάνουν δεόντως υπόψη την υποχρέωση που υπέχουν βάσει του άρθρου 108 παράγραφος 3 της ΣΛΕΕ να κοινοποιούν, πριν από την εφαρμογή του, οποιοδήποτε μέτρο το οποίο συνεπάγεται κρατική ενίσχυση κατά την έννοια του άρθρου 107 παράγραφος 1 της ΣΛΕΕ, εκτός εάν τα εν λόγω μέτρα καλύπτονται από απαλλαγή κατά κατηγορία.

([28]) Πρόγραμμα «Interreg Europe», 2019: Supporting energy renovation of private households through One-Stop Shops (Παροχή στήριξης για την ενεργειακή ανακαίνιση ιδιωτικών νοικοκυριών μέσω των υπηρεσιών μίας στάσης). Διατίθεται στη διεύθυνση: Policy brief on One-Stop-Shops.pdf (interregeurope.eu) (προσπελάστηκε στις 3.10.2023).

([29]) Energy Cities, 2020: How to set up a one-stop-shop for integrated home energy renovation? Διατίθεται στη διεύθυνση: How to set up a one-stop-shop for integrated home energy renovation? — Energy Cities (energy-cities.eu) (προσπελάστηκε στις 3.10.2023).

β) **Προσδιορισμός των κατηγοριών πελατών και των αναγκών τους** — Η διαδικασία δημιουργίας μιας ΥΜΣ θα μπορούσε να ξεκινήσει με την πλήρη χαρτογράφηση των εθνικών και τοπικών ενδιαφερόμενων μερών (δηλαδή των δημόσιων αρχών, των εταιρειών, των εταιρειών ενέργειας, των πολιτών, των επαγγελματιών του τομέα της ενεργειακής απόδοσης, των φορέων λήψης αποφάσεων). Οι διάφορες ομάδες ενδιαφερόμενων μερών θα μπορούσαν να συνεργαστούν για την ανάπτυξη της έννοιας της ΥΜΣ και τον καθορισμό των στόχων της. Η χαρτογράφηση αυτή θα μπορούσε επίσης να λαμβάνει υπόψη τους δυνητικούς δικαιούχους και τις ανάγκες τους.

γ) **Σχεδιασμός γραμμής υπηρεσιών** — Με βάση τους τύπους των δικαιούχων και τις ανάγκες τους, είναι δυνατόν να σχεδιαστεί η ενδεδειγμένη γραμμή υπηρεσιών. Για κάθε κατηγορία πελατών, η ΥΜΣ θα μπορούσε να προτείνει αξία, δηλαδή με τον προσδιορισμό των οφελών από τις προτεινόμενες υπηρεσίες και του τρόπου με τον οποίο τα οφέλη αυτά επιτρέπουν την κάλυψη των κενών της αγοράς.

δ) **Προσδιορισμός της διάρθρωσης του κόστους και των ροών εσόδων** — Ανάλογα με τις επιλεγμένες κατηγορίες πελατών και τις σχετικές παρεχόμενες υπηρεσίες, η ΥΜΣ θα έχει διαφορετικές σταθερές και μεταβλητές δαπάνες, οι οποίες θα μπορούσαν να προσδιοριστούν. Ο φορέας που είναι αρμόδιος για τη δημιουργία της ΥΜΣ θα μπορούσε επίσης να προσδιορίσει τις ροές εσόδων και να καθορίσει το οικονομικό και χρηματοδοτικό μοντέλο της ΥΜΣ. Οι πλέον ευάλωτες ομάδες θα πρέπει πάντοτε να προστατεύονται. Θα πρέπει να καταστεί απολύτως σαφές ότι τα αιτήματα των πλέον ευάλωτων ομάδων δεν θα μετατρέπονται σε αθέμιτες ευκαιρίες για την επίτευξη κερδών. Οι ευάλωτοι πολίτες καθίστανται ακόμα πιο ευάλωτοι λόγω της επίδρασης γνωστικών προκαταλήψεων, οι οποίες περιορίζουν τη λήψη αποφάσεων εκ μέρους τους λόγω των μη βέλτιστων συνθηκών υπό τις οποίες ζουν. Αυτή η ευάλωτη θέση λόγω γνωστικών προκαταλήψεων μπορεί να χρησιμοποιηθεί καταχρηστικά από κακόβουλους ιδιωτικούς φορείς, οι οποίοι μπορούν να δημιουργήσουν αδικαιολόγητες τριβές («sludge») για τους ευάλωτες πολίτες προκειμένου οι τελευταίοι να συμφωνήσουν με τιμολόγια και επιλογές που δεν είναι στην πραγματικότητα βέλτιστα για τους ίδιους. Θα πρέπει να εξασφαλίζονται ειδικά τιμολόγια και διαφάνεια πρωτίστως για τα πλέον ευάλωτα άτομα. Οι επιστήμες της συμπεριφοράς μπορούν να χρησιμοποιηθούν για τον εντοπισμό αδικαιολόγητων τριβών («sludging») και την επιβολή σχετικών κυρώσεων ([30]).

ε) **Προσδιορισμός των βασικών εταίρων και πόρων** — Ο αρμόδιος φορέας θα μπορούσε να προσδιορίσει τους σημαντικότερους εταίρους (όπως οι τοπικές και περιφερειακές αρχές, οι επαγγελματικές οργανώσεις, τα κτηματομεσιτικά γραφεία, οι τράπεζες, τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, οι ασφαλιστικές εταιρείες κ.λπ.) και να καθορίσει με σαφήνεια τον ρόλο και τη συμβολή τους στις δραστηριότητες της ΥΜΣ. Θα μπορούσαν επίσης να προσδιοριστούν με σαφήνεια οι βασικοί υλικοί, ανθρώπινοι, οικονομικοί και πνευματικοί πόροι που απαιτούνται για την εκτέλεση των δραστηριοτήτων της ΥΜΣ.

στ) **Καθορισμός των σχέσεων με τους πελάτες και των διαύλων επικοινωνίας** — Για κάθε κατηγορία πελατών, θα μπορούσαν να καθοριστούν / προσδιοριστούν / αναγνωριστούν οι κατάλληλοι τύποι σχέσεων (εικονική ΥΜΣ ή ΥΜΣ με φυσική παρουσία) και οι κατάλληλοι δίαυλοι επικοινωνίας [π.χ. κατ' ιδίαν συναντήσεις, ενημερωτικές συνεδρίες, εργαλεία ψηφιακής επικοινωνίας (ιστότοπος, ενημερωτικό δελτίο, μέσα κοινωνικής δικτύωσης κ.λπ.), δίαυλοι βασικών εταίρων].

5.3.3. *Πώς μπορούν οι ΥΜΣ να συγκεντρώνουν συγκεντρωτικά δεδομένα ανά τυπολογία;*

Το άρθρο 22 παράγραφος 5 στοιχείο β) ορίζει ότι, κατά περίπτωση, η ΥΜΣ πρέπει να συγκεντρώνει δεδομένα ανά τυπολογία από έργα ενεργειακής απόδοσης, να προβαίνει σε ανταλλαγή εμπειριών και να τις δημοσιοποιεί. Η συλλογή δεδομένων από την ΥΜΣ θα μπορούσε να συμβάλει στη δημιουργία ολοκληρωμένων, ορθών, αντιπροσωπευτικών και αξιόπιστων συγκεντρωτικών στατιστικών στοιχείων και πληροφοριών σχετικά με την ενεργειακή απόδοση. Επιπλέον, καθιστά επίσης δυνατή τη βελτίωση της λειτουργίας της ΥΜΣ, την ανταλλαγή ορθών πρακτικών με άλλα κράτη μέλη ή με ενδιαφερόμενα μέρη σε εθνικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο, καθώς και την ενημέρωση / ευαισθητοποίηση των παραγόντων της αγοράς σχετικά με την ενεργειακή απόδοση. Η ΥΜΣ έχει τη σημαντική δυνατότητα να συγκεντρώνει επίσης αναλυτικά δεδομένα σχετικά με την ενεργειακή απόδοση. Τα δεδομένα που έχει στη διάθεσή της και συγκεντρώνει η ΥΜΣ εμπίπτουν στα ακόλουθα βασικά πεδία:

α) επιχειρησιακά δεδομένα, συμπεριλαμβανομένων, για παράδειγμα, του κόστους λειτουργίας και υπηρεσιών, των ερωτήσεων που ελήφθησαν, του αριθμού και του είδους των παρεχόμενων υπηρεσιών, του αριθμού και του είδους των δικαιούχων·

β) ικανοποίηση των πελατών, συμπεριλαμβανομένης της προσβασιμότητας των υπηρεσιών·

γ) δεδομένα για τα νοικοκυριά, ιδίως όσον αφορά την επιλεξιμότητα των νοικοκυριών για επιχορηγήσεις που προορίζονται ειδικά για νοικοκυριά χαμηλότερου εισοδήματος ή για ενεργειακά φτωχά νοικοκυριά. Τα δεδομένα αυτά θα πρέπει ασφαλώς να υπόκεινται στις διατάξεις περί εμπιστευτικότητας και στις απαιτήσεις του κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου ([31])·

([30]) Della Valle, N. και Sareen, S., Nudging and boosting for equity? Towards a behavioural economics of energy justice (Πρακτικές ώθησης και προώθησης για την ισότητα; Προς μια συμπεριφορική οικονομική θεωρία της ενεργειακής δικαιοσύνης), ENERGY RESEARCH and SOCIAL Science, ISSN 2214-6296, 68, 2020, σ. 101589, JRC125190, https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC125190.

([31]) Κανονισμός (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 27ης Απριλίου 2016, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών και την κατάργηση της οδηγίας 95/46/ΕΚ (ΕΕ L 119 της 4.5.2016, σ. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj).

δ) δεδομένα ενεργειακού ελέγχου κτιρίων / κατοικιών, μεταξύ άλλων μέσω της βάσης δεδομένων για την ενεργειακή απόδοση των κτιρίων σύμφωνα με το άρθρο 22 της οδηγίας (ΕΕ) 2024/1275·

ε) αντίκτυπος, ο οποίος μπορεί να οριστεί ως το ποσοστό επιτυχίας από την έρευνα έως το επιθυμητό αποτέλεσμα, για παράδειγμα, όσον αφορά τα μέτρα ενεργειακής απόδοσης που έχουν εφαρμοστεί ή τις συμπεριφορές που άλλαξαν, την αποτελεσματικότητα κάθε δραστηριότητας προβολής όσον αφορά την έναρξη έρευνας.

5.4. **Μηχανισμοί εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών — άρθρο 22 παράγραφος 8**

5.4.1. *Πεδίο εφαρμογής της απαίτησης*

Το άρθρο 22 παράγραφος 8 επεκτείνει το σύνολο των δικαιωμάτων πρόσβασης σε «απλούς, δίκαιους, διαφανείς, ανεξάρτητους, αποτελεσματικούς και αποδοτικούς» μηχανισμούς εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών καθώς και τα κριτήρια ποιότητας για τους φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών που καθορίζονται στο άρθρο 26 της οδηγίας (ΕΕ) 2019/944:

α) στους τελικούς χρήστες. Το άρθρο 22 παράγραφος 8 συνδέεται με το άρθρο 21 διότι προβλέπει την εξωδικαστική επίλυση διαφορών που σχετίζονται με τα νέα συμβατικά δικαιώματα που παρέχονται στους τελικούς χρήστες στο άρθρο 21 (βλέπε ενότητα 4 των παρουσών κατευθυντήριων γραμμών)·

β) στους ευάλωτους πελάτες, στα άτομα που πλήττονται από ενεργειακή φτώχεια και, κατά περίπτωση, στα άτομα που ζουν σε κοινωνικές κατοικίες.

Τα δικαιώματα σε εξωδικαστική επίλυση καλύπτουν διαφορές που προκύπτουν από τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις που θεσπίζονται στην οδηγία (ΕΕ) 2023/1791. Οι σχετικές διατάξεις θα μπορούσαν να περιλαμβάνουν όχι μόνο τους προμηθευτές θέρμανσης, ψύξης και ζεστού νερού οικιακής χρήσης (που αναφέρονται ρητά στο άρθρο 21), αλλά, για παράδειγμα, και τους παρόχους χρηματοδότησης, τους ενεργειακούς ελεγκτές, τους παρόχους ενεργειακών υπηρεσιών, τις επαγγελματικές υπηρεσίες, όπως αρχιτέκτονες και μηχανικοί, που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της οδηγίας (ΕΕ) 2023/1791. Τα ειδικά δικαιώματα που παρέχονται σύμφωνα με την οδηγία (ΕΕ) 2023/1791 αφορούν τα εξής:

γ) μέτρηση φυσικού αερίου (άρθρο 13), καθώς και για θέρμανση, ψύξη και ζεστό νερό οικιακής χρήσης (άρθρο 14), και τοπική μέτρηση (άρθρο 15)·

δ) αξιόπιστη και ακριβή τιμολόγηση βάσει της πραγματικής κατανάλωσης φυσικού αερίου (άρθρο 17), καθώς και για θέρμανση, ψύξη και ζεστό νερό οικιακής χρήσης (άρθρο 18)·

ε) δωρεάν πρόσβαση στα στοιχεία τιμολόγησης, στις πληροφορίες τιμολόγησης και στα στοιχεία κατανάλωσης φυσικού αερίου (άρθρο 19), καθώς και θέρμανσης, ψύξης και ζεστού νερού οικιακής χρήσης (άρθρο 20)·

στ) βασικά συμβατικά δικαιώματα για την παροχή τηλεθέρμανσης, τηλεψύξης και ζεστού νερού (άρθρο 21) που θεσπίστηκαν με την οδηγία (ΕΕ) 2023/1791.

5.4.2. *Επιλογή μέτρων πολιτικής για την εκπλήρωση της απαίτησης*

Το άρθρο 22 παράγραφος 8 επιτρέπει στους υφιστάμενους φορείς εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών (ρυθμιστικές αρχές, ανεξάρτητοι διαμεσολαβητές ή φορείς καταναλωτών) να επεκτείνουν τις δεξιότητες και τις υπηρεσίες τους ώστε να συμπεριλαμβάνουν τις νέες απαιτήσεις, υπό την προϋπόθεση ότι είναι εξίσου αποτελεσματικοί. Τα κράτη μέλη θα πρέπει να διευκρινίζουν στη νομοθεσία τον τρόπο με τον οποίο η πρόσβαση σε εξωδικαστικούς μηχανισμούς είναι απλή, δίκαιη, διαφανής, ανεξάρτητη, αποτελεσματική και αποδοτική.

Τα κράτη μέλη μπορούν να επιλέξουν να αξιοποιήσουν την ευκαιρία επανεξέτασης και επέκτασης των εξωδικαστικών υπηρεσιών, ώστε να συμπεριλαμβάνουν τις απαιτήσεις του άρθρου 22, για τη βελτίωση τόσο της εύκολης πρόσβασης στις υπηρεσίες όσο και της παροχής τους.

Για την προσαρμογή των εν λόγω υπηρεσιών, ώστε να πληρούν τις απαιτήσεις του άρθρου 22, οι υφιστάμενοι φορείς θα πρέπει να επεκτείνουν τις υπηρεσίες παροχής συμβουλών και επίλυσης διαφορών στους τελικούς πελάτες και τους αντισυμβαλλομένους τους, ιδίως σε εκείνους που παρέχουν τηλεθέρμανση, τηλεψύξη και ζεστό νερό. Η διαμεσολάβηση θα πρέπει να καλύπτει διαφορές σχετικά με τα νέα δικαιώματα που προβλέπονται στο άρθρο 21.

Οι υπηρεσίες θα πρέπει επίσης να προσαρμοστούν ώστε να εξυπηρετούν ειδικά τις ανάγκες των ατόμων που πλήττονται από ενεργειακή φτώχεια, των ευάλωτων πελατών και, κατά περίπτωση, των ατόμων που ζουν σε κοινωνικές κατοικίες:

α) ανάληψη δράσης προβολής για την **αύξηση της βασικής ευαισθητοποίησης σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών**, ειδικά για συγκεκριμένα δημογραφικά στοιχεία και συγκεκριμένες ομάδες που υποεκπροσωπούνται στις πελατειακές βάσεις επίλυσης διαφορών ([32]). Οι υπηρεσίες στις οποίες έχουν πρόσβαση ευάλωτα και ενεργειακά φτωχά νοικοκυριά (για παράδειγμα, κοινωνικές υπηρεσίες, οργανισμοί κατοικίας, ομάδες καταναλωτών, ενεργειακά καφέ, διαμεσολαβητής ενέργειας, υπηρεσίες δημόσιας υγείας και γιατροί) μπορούν να διαδραματίσουν ρόλο στην αύξηση της ευαισθητοποίησης. Σημαντικό εργαλείο μπορούν επίσης να αποτελέσουν οι προορατικές δράσεις για τη στόχευση δραστηριοτήτων ευαισθητοποίησης ως απόκριση σε γεγονότα που ενέχουν συγκεκριμένους κινδύνους για τους καταναλωτές (για παράδειγμα, η κρίση των τιμών της ενέργειας) και σε κοινές καταγγελίες και αδικήματα (για παράδειγμα, πρακτικές καταχρηστικής πώλησης)·

β) **βελτίωση των διαδρομών πρόσβασης σε υπηρεσίες**. Τα κράτη μέλη μπορούν να αυξήσουν την ικανότητα πρόσβασης των καταναλωτών στην επίλυση διαφορών διασφαλίζοντας ότι υπάρχει ΕΣΕ στο οποίο παρέχονται υπηρεσίες που αφορούν όλες τις σχετικές επιχειρήσεις [όπως προβλέπεται στο άρθρο 22 παράγραφος 3 στοιχείο ε)]. Εξορθολογισμένα και συνεκτικότερα μοντέλα, στο πλαίσιο των οποίων μικρότερος αριθμός φορέων καλύπτει όλους τους σχετικούς τομείς, βελτιώνουν την ικανότητα ευελιξίας των καταναλωτών όσον αφορά την αναζήτηση των σχετικών υπηρεσιών και περιορίζουν τον κίνδυνο μη εξυπηρέτησης. Τα κράτη μέλη θα πρέπει να επιβάλουν πλήρως τις υφιστάμενες απαιτήσεις, ώστε οι έμποροι να ενημερώνουν με σαφήνεια τους καταναλωτές για τον φορέα επίλυσης διαφορών από τον οποίο καλύπτονται ([33])·

γ) τα κράτη μέλη μπορούν να **βελτιώσουν τα αποτελέσματα** των υπηρεσιών για τα ευάλωτα νοικοκυριά διασφαλίζοντας την ανεξαρτησία και την αμεροληψία των παρόχων υπηρεσιών, ώστε να αυξηθεί η εμπιστοσύνη. Βελτίωση των αποτελεσμάτων επιτυγχάνεται επίσης με τη μείωση της διαδικαστικής επιβάρυνσης και τη συντόμευση του χρόνου διεκπεραίωσης των καταγγελιών και λήψης των σχετικών αποφάσεων ([34]). Η δωρεάν πρόσβαση στην επίλυση διαφορών, οι μη ψηφιακές οδοί πρόσβασης και η παροχή στήριξης για την υποβολή καταγγελίας έχουν ιδιαίτερη σημασία για τους ευάλωτους πελάτες. Μια ορθή πρακτική που υιοθετήθηκε από ορισμένους μηχανισμούς επίλυσης διαφορών είναι η θέσπιση ειδικών απαιτήσεων ποιότητας για την αντιμετώπιση των αναγκών των ευάλωτων πελατών, οι οποίες θα μπορούσαν να περιλαμβάνουν απαιτήσεις κατάρτισης για το προσωπικό και τη δημιουργία και δημοσίευση διαδικασιών, καθώς και υψηλά επίπεδα υπηρεσιών για τους ευάλωτους πελάτες ([35]). Οι μηχανισμοί συλλογικής ένδικης προστασίας μπορούν επίσης να μειώσουν την επιβάρυνση και τον κίνδυνο που αναλαμβάνουν οι μεμονωμένοι πελάτες.

Οι τοπικοί φορείς μπορούν να ενεργούν ως μεσάζοντες μεταξύ των ενδιαφερόμενων μερών και των εταίρων για την επίλυση προβλημάτων. Μπορούν να δημιουργήσουν κλίμα εμπιστοσύνης και να στηρίξουν την πρόσβαση για τα ευάλωτα νοικοκυριά. Επομένως, οι μηχανισμοί εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών ευνοούνται όταν είναι ιδιαίτερα προβεβλημένοι και ο σχεδιασμός των συστημάτων θα πρέπει να είναι προσβάσιμος τόσο για τους τελικούς χρήστες όσο και για τους ενδιάμεσους οργανισμούς.

5.5. **Μέτρα για την άρση των ρυθμιστικών και μη ρυθμιστικών φραγμών στην ενεργειακή απόδοση όσον αφορά τα ζητήματα διχασμού κινήτρων — άρθρο 22 παράγραφος 9**

5.5.1. *Πεδίο εφαρμογής της απαίτησης*

Το άρθρο 22 παράγραφος 9 ενισχύει την υποχρέωση των κρατών μελών να λαμβάνουν μέτρα για την άρση των φραγμών στην ενεργειακή απόδοση που θέτει ο λεγόμενος «διχασμός κινήτρων».

5.5.2. *Επιλογή μέτρων πολιτικής για την εκπλήρωση της απαίτησης*

Στο άρθρο 22 παράγραφος 9 αναφέρονται ορισμένες πρωτοβουλίες που μπορούν να αναληφθούν για την αντιμετώπιση του διχασμού κινήτρων, και οι οποίες περιλαμβάνουν μέτρα που μπορούν να χωριστούν σε τρία είδη λύσεων:

5.5.2.1. Κανονιστικές επιλογές

α) **Ελάχιστα πρότυπα επιδόσεων:** Τα κράτη μέλη μπορούν να θεσπίσουν κανονιστικές διατάξεις, σύμφωνα με τις οποίες τα μισθωμένα κτίρια πρέπει να πληρούν ένα ελάχιστο πρότυπο. Οι εν λόγω κανονιστικές διατάξεις χρησιμοποιούνται για την επιβολή της υποχρέωσης στους ιδιοκτήτες να εκτελούν συγκεκριμένες εργασίες ή να πληρούν ορισμένα πρότυπα στις ιδιοκτησίες τους.

([32]) Creutzfeldt, N. Gill, C., Cornelis, M. & McPherson, R., 2021: Access to justice for vulnerable and energy poor consumer: Just energy? Hart Publishing, κεφάλαιο 4. Access to Justice for Vulnerable and Energy-Poor Consumers: Just Energy?: Naomi Creutzfeldt: Hart Publishing (bloomsbury.com) (προσπελάστηκε στις 3.10.2023).

([33]) [*Να προσδιοριστεί*] Βλέπε άρθρο/-α … της οδηγίας 2013/11/ΕΕ.

([34]) Ευρωπαϊκό Γραφείο Ενώσεων Καταναλωτών (ΕΓΕΚ), 2022: Alternative dispute resolution for consumers: Time to move up a gear (Εναλλακτική επίλυση διαφορών: Ώρα να ανεβάσουμε ταχύτητα). Διατίθεται στη διεύθυνση: beuc-x-2022-062_adr_position_paper.pdf (προσπελάστηκε στις 3.10.2023).

([35]) Ευρωπαϊκό Γραφείο Ενώσεων Καταναλωτών (ΕΓΕΚ), 2022: Alternative dispute resolution for consumers: Time to move up a gear. Διατίθεται στη διεύθυνση: beuc-x-2022-062_adr_position_paper.pdf (προσπελάστηκε στις 3.10.2023).

β) **Αναθεώρηση των νόμων περί μισθωμάτων και των νόμων περί οριζόντιας ιδιοκτησίας:** Τα κράτη μέλη μπορούν να θεσπίσουν νόμους με τους οποίους προβλέπεται μεγαλύτερη ευελιξία στις ρυθμίσεις μεταξύ των ενοικιαστών και των ιδιοκτητών, ή μεταξύ των ιδιοκτητών, και με τους οποίους καθορίζονται κανόνες και όροι για τον επιμερισμό του κόστους. Οι εν λόγω νόμοι θα μπορούσαν να αναφέρουν λεπτομερώς εάν και με ποιον τρόπο ο ιδιοκτήτης θα μπορούσε να ανακτήσει μέρος της επένδυσης στην αναβάθμιση της ενεργειακής απόδοσης, για παράδειγμα μέσω ποσοστού του εξοικονομούμενου ενεργειακού κόστους του ενοικιαστή ή μέσω αύξησης του μισθώματος. Θα μπορούσαν επίσης να αποσαφηνίζουν τις προϋποθέσεις υπό τις οποίες ο ενοικιαστής θα μπορούσε να απορρίψει μια τέτοια αύξηση του μισθώματος ([36]). Όσον αφορά το ζήτημα του διχασμού των κινήτρων με την εμπλοκή πολλών παραγόντων, οι διατάξεις των νόμων περί οριζόντιας ιδιοκτησίας θα μπορούσαν να περιλαμβάνουν κανόνες ψηφοφορίας και επιμερισμού του κόστους σε περίπτωση λήψης μέτρων ενεργειακής απόδοσης, καθώς και σαφή περιγραφή των ρόλων μεταξύ των πολλαπλών παραγόντων. ([37])

γ) **Ενεργειακή επισήμανση και δεδομένα σχετικά με τα κτίρια:** Η παροχή του ενεργειακού πιστοποιητικού του κτιρίου κατά τον χρόνο πώλησης ή μίσθωσης, όπως απαιτείται σύμφωνα με το άρθρο 12 της οδηγίας 2010/31/ΕΕ (έκδοση πιστοποιητικών ενεργειακής απόδοσης), συμβάλλει στη διασφάλιση ότι τα εμπλεκόμενα μέρη έχουν στη διάθεσή τους τις απαραίτητες πληροφορίες.

δ) **Ατομική μέτρηση / τοπική μέτρηση / άμεση ανάδραση:** Η ατομική μέτρηση ή η τοπική μέτρηση, όπως απαιτείται σύμφωνα με το άρθρο 13 (μέτρηση φυσικού αερίου), το άρθρο 14 (μέτρηση για θέρμανση, ψύξη και ζεστό νερό οικιακής χρήσης) και το άρθρο 15 (τοπική μέτρηση και επιμερισμός του κόστους για θέρμανση, ψύξη και ζεστό νερό οικιακής χρήσης) της οδηγίας (ΕΕ) 2023/1791, παρέχει στους ενοικιαστές τη δυνατότητα να κατανοήσουν καλύτερα την οικεία κατανάλωση ενέργειας.

5.5.2.2. Χρηματοδοτικά μέσα

α) **Άμεσα χρηματοδοτικά και φορολογικά κίνητρα προς τις στοχευόμενες ομάδες των ενοικιαστών / ιδιοκτητών:** Ο στόχος αυτός θα μπορούσε να επιτευχθεί με τον σχεδιασμό καθεστώτων στήριξης ή φορολογικών ελαφρύνσεων, ώστε να μπορούν να τα χρησιμοποιούν μόνο οι (οικιακοί) ιδιοκτήτες· με τη μείωση των εμποδίων για τις πολυκατοικίες όσον αφορά την υποβολή αίτησης για ορισμένες επιδοτήσεις· και με τον καθορισμό ειδικού στόχου ή τη διάθεση ειδικών μέσων για πολυκατοικίες στο πλαίσιο, για παράδειγμα, προγραμμάτων ανακαίνισης.

β) **Χρηματοδότηση βάσει λογαριασμών**: Τα κράτη μέλη μπορούν να διευκολύνουν τη σύναψη συμβάσεων ενεργειακής απόδοσης που επιτρέπουν την αποπληρωμή των μέτρων ενεργειακής απόδοσης μέσω μηνιαίων λογαριασμών ενέργειας. Στο πλαίσιο του μηχανισμού αυτού, οι αρχικές επενδύσεις θα πραγματοποιούνται από τρίτο μέρος, για παράδειγμα, από την επιχείρηση κοινής ωφέλειας, μια τράπεζα ή μια ΕΕΥ, η οποία είναι επίσης αρμόδια για τη διαχείριση του προγράμματος χρηματοδότησης βάσει λογαριασμών και την είσπραξη των πληρωμών μέσω του λογαριασμού ενέργειας ή του μισθώματος. Η χρηματοδότηση βάσει λογαριασμών θα πρέπει να βασίζεται στο συγκεκριμένο προφίλ ενέργειας. Εάν ληφθεί υπόψη ένα γενικό προφίλ κατανάλωσης ενέργειας, τότε όσοι πλήττονται από ενεργειακή φτώχεια ενδέχεται να βρεθούν σε μειονεκτική θέση εάν δεν επιτευχθεί η αναμενόμενη εξοικονόμηση ενέργειας (με βάση το γενικό προφίλ).

Σε περίπτωση που τα μέτρα για την προαγωγή και τη διευκόλυνση της αποδοτικής χρήσης της ενέργειας συνεπάγονται κρατική ενίσχυση, πρέπει να κοινοποιούνται στην Επιτροπή πριν από την εφαρμογή τους σύμφωνα με το άρθρο 108 παράγραφος 3 της ΣΛΕΕ, εκτός εάν συνιστούν ενισχύσεις ήσσονος σημασίας ([38]) ή καλύπτονται από απαλλαγή κατά κατηγορία ([39]).

5.5.2.3. Άλλες δράσεις, όπως οι πράσινες μισθώσεις ή τα εργαλεία πληροφόρησης

α) **Πράσινη μίσθωση**: Τα κράτη μέλη μπορούν να διευκολύνουν την εφαρμογή συμφωνιών πράσινης μίσθωσης μεταξύ των ενοικιαστών και των ιδιοκτητών, οι οποίες τους επιτρέπουν να ευθυγραμμίσουν τα συμφέροντά τους γύρω από τα μέτρα ενεργειακής απόδοσης. Για τον σκοπό αυτό, τα κράτη μέλη θα μπορούσαν να καταστήσουν διαθέσιμη πρακτική καθοδήγηση σχετικά με τον τρόπο σύστασης πράσινων μισθώσεων, καθώς και τυποποιημένα υποδείγματα συμφωνιών, τα οποία θα είναι ευπρόσιτα και εύχρηστα για τους ενοικιαστές και τους ιδιοκτήτες.

([36]) Economidou, M., & Bertoldi, P., 2015: Practices to overcome split incentives in the EU building stock. Διατίθεται στη διεύθυνση: Practices to overcome split incentives in the EU building stock (eceee.org) (προσπελάστηκε στις 3.10.2023).

([37]) Economidou, M., & Serrenho, T., 2019: Assessment of progress made by Member States in relation to Article 19(1) of Directive 2012/27/EU — Actions taken to remove barrier of split incentives and boost green procurement (Αξιολόγηση της προόδου που έχουν σημειώσει τα κράτη μέλη σε σχέση με το άρθρο 19 παράγραφος 1 της οδηγίας 2012/27/ΕΕ — Ενέργειες που έχουν αναληφθεί για την άρση του φραγμού του διχασμού των κινήτρων και την προώθηση των πράσινων συμβάσεων). Διατίθεται στη διεύθυνση: Assessment of progress made by Member States in relation to Article 19(1) of the Directive 2012/27/EU — Υπηρεσία Εκδόσεων της ΕΕ (europa.eu) (προσπελάστηκε στις 3.10.2023).

([38]) Σύμφωνα με τον κανονισμό (ΕΕ) 2023/2831.

([39]) Ειδικότερα, κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 651/2014 της Επιτροπής, της 17ης Ιουνίου 2014, για την κήρυξη ορισμένων κατηγοριών ενισχύσεων ως συμβατών με την εσωτερική αγορά κατ' εφαρμογή των άρθρων 107 και 108 της Συνθήκης (Γενικός κανονισμός απαλλαγής κατά κατηγορία ή ΓΚΑΚ), ιδίως άρθρο 38β.

6. **ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΠΟΥ ΚΑΘΟΡΙΖΟΝΤΑΙ ΣΤΟ ΑΡΘΡΟ 24**

Η παρούσα ενότητα παρέχει στα κράτη μέλη καθοδήγηση σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο θα μπορούσαν να μεταφερθούν στο εθνικό δίκαιο και να εφαρμοστούν οι διάφορες διατάξεις του άρθρου 24.

6.1. **Καθορισμός της έννοιας των ευάλωτων πελατών, συμπεριλαμβανομένων των τελικών χρηστών — άρθρο 24 παράγραφος 1**

6.1.1. *Νομικό πλαίσιο*

Για να διασφαλιστεί ότι τα μέτρα που αποσκοπούν στην ενδυνάμωση και την προστασία των ευάλωτων ομάδων φθάνουν σε όλα τα σχετικά νοικοκυριά, το άρθρο 24 παράγραφος 1 επιβάλλει στα κράτη μέλη την υποχρέωση να περιλαμβάνουν όχι μόνο τους πελάτες αλλά και τους **τελικούς χρήστες** στον ορισμό της έννοιας των ευάλωτων πελατών. Η εν λόγω διάταξη είναι συμπληρωματική προς άλλες διατάξεις της οδηγίας (ΕΕ) 2023/1791, ιδίως του άρθρου 22, οι οποίες αποσκοπούν στην επέκταση των διατάξεων για την ενημέρωση σχετικά με την ενεργειακή απόδοση και την αποδοτική χρήση της ενέργειας, τις υπηρεσίες μίας στάσης και τους εξωδικαστικούς μηχανισμούς επίλυσης διαφορών στους τελικούς χρήστες.

Σύμφωνα με τον ορισμό που παρέχεται στο άρθρο 2 σημείο 53 της οδηγίας (ΕΕ) 2023/1791, ως **τελικός χρήστης** νοείται το φυσικό ή νομικό πρόσωπο που αγοράζει θέρμανση, ψύξη ή ζεστό νερό οικιακής χρήσης για δική του τελική χρήση, ή το φυσικό ή νομικό πρόσωπο που καταλαμβάνει μεμονωμένο κτίριο ή μονάδα σε πολυκατοικία ή κτίριο πολλαπλών χρήσεων που τροφοδοτείται με θέρμανση, ψύξη ή ζεστό νερό οικιακής χρήσης από κεντρική πηγή, το οποίο πρόσωπο δεν έχει συνάψει άμεση ή ατομική σύμβαση με τον προμηθευτή ενέργειας. Παραδείγματα χρηστών που δεν έχουν συνάψει άμεση ή ατομική σύμβαση με τον προμηθευτή ενέργειας αποτελούν οι ενοικιαστές κτιρίων πολλαπλών ενοίκων με συστήματα συλλογικής παραγωγής θέρμανσης, ψύξης ή ζεστού νερού οικιακής χρήσης, τα άτομα που ζουν σε κοινωνικές κατοικίες, οι κάτοικοι ανεξάρτητης κατοικίας ή μονάδας μακροχρόνιας φροντίδας, καθώς και τα άτομα που ζουν σε καταλύματα έκτακτης ανάγκης ή κέντρα προστασίας.

6.1.2. *Επιλογή μέτρων πολιτικής για την εκπλήρωση της απαίτησης*

Για την εκπλήρωση της απαίτησης αυτής, τα κράτη μέλη μπορούν να επεκτείνουν την υφιστάμενη και την προτεινόμενη στήριξη και προστασία ώστε να φθάνει και στους τελικούς χρήστες, για παράδειγμα, με την επέκταση του κοινωνικού τιμολογίου ώστε να είναι διαθέσιμο όχι μόνο στους ευάλωτους πελάτες, οι οποίοι αγοράζουν ενέργεια για δική τους κατανάλωση, αλλά και στους ενοικιαστές κοινωνικών διαμερισμάτων με συλλογική θέρμανση, οι οποίοι δεν έχουν συνάψει άμεση ή ατομική σύμβαση με τον προμηθευτή ενέργειας.

6.2. **Κατά προτεραιότητα εφαρμογή των βελτιώσεων της ενεργειακής απόδοσης και της συναφούς προστασίας των καταναλωτών μεταξύ των αναφερόμενων ευάλωτων ομάδων — άρθρο 24 παράγραφος 2**

6.2.1. *Πεδίο εφαρμογής της απαίτησης*

Σύμφωνα με το άρθρο 24 παράγραφος 2, τα κράτη μέλη υποχρεούνται να εφαρμόζουν μέτρα βελτίωσης της ενεργειακής απόδοσης και συναφή μέτρα προστασίας ή ενημέρωσης των καταναλωτών κατά προτεραιότητα μεταξύ των ατόμων που πλήττονται από ενεργειακή φτώχεια, των ευάλωτων πελατών, των ατόμων σε νοικοκυριά χαμηλού εισοδήματος και, κατά περίπτωση, των ατόμων που ζουν σε κοινωνικές κατοικίες για τον μετριασμό της ενεργειακής φτώχειας.

6.2.2. *Επιλογή μέτρων πολιτικής για την εκπλήρωση της απαίτησης*

Οι προσεγγίσεις για τον προσδιορισμό και την κατά προτεραιότητα ιεράρχηση των επιλέξιμων νοικοκυριών περιλαμβάνουν συνδυασμό (ενδεικτικά) των ακόλουθων οδών: στόχευση των νοικοκυριών με χαμηλό εισόδημα νοικοκυριού (συνήθως αυτοπροσδιορίζονται), χρήση υφιστάμενων παροχών κοινωνικής ασφάλισης ή στέγασης ως «διαβατηρίων» για τη στήριξη της ενεργειακής απόδοσης, στόχευση των νοικοκυριών τα οποία προσδιορίζονται ήδη ως ευάλωτοι πελάτες που είναι επιλέξιμοι για στήριξη στις αγορές ενέργειας, προσδιορισμός των γεωγραφικών περιοχών χαμηλού εισοδήματος ή με άλλον τρόπο υποβαθμισμένων γεωγραφικών περιοχών, χρήση συνδυασμού μεταβλητών, συμπεριλαμβανομένων κυρίως του επιπέδου ενεργειακής απόδοσης της κατοικίας, του εισοδήματος και του ενεργειακού κόστους, για τον εντοπισμό νοικοκυριών που είναι ευάλωτα στην ενεργειακή φτώχεια (δηλαδή που κινδυνεύουν να καταστούν ενεργειακά φτωχά).

Για την εφαρμογή της απαίτησης σχετικά με την απόδοση προτεραιότητας στα μέτρα βελτίωσης της ενεργειακής απόδοσης, τα κράτη μέλη μπορούν, για παράδειγμα, να θεσπίσουν την παροχή επιχορηγήσεων και επιδοτήσεων ενεργειακής απόδοσης ή ανακαίνισης κατοικιών ([40]), καθώς και συστήματα αντικατάστασης λευκών συσκευών, που προορίζονται ειδικά για νοικοκυριά των ευάλωτων ομάδων. Παρόμοια συστήματα που είναι ανοικτά στον ευρύτερο πληθυσμό μπορούν να παρέχουν δωρεάν μέτρα ή σημαντικά υψηλότερα επίπεδα επιδότησης σε επιλέξιμα νοικοκυριά. Ενδέχεται επίσης να είναι αναγκαία η παροχή ειδικής στήριξης για τους ενοικιαστές ιδιωτικά ενοικιαζόμενων καταλυμάτων, λαμβανομένων υπόψη των υψηλών επιπέδων ενεργειακής φτώχειας και της ευάλωτης θέσης των ενοικιαστών στον εν λόγω τομέα σε πολλά κράτη μέλη.

Για να τεθούν σε εφαρμογή τα μέτρα ενημέρωσης και ενδυνάμωσης κατά προτεραιότητα μεταξύ των αναφερόμενων ευάλωτων ομάδων, τα κράτη μέλη μπορούν να θέσουν σε εφαρμογή, για παράδειγμα, σημεία παροχής συμβουλών σε θέματα ενέργειας, σε περιφερειακό ή δημοτικό επίπεδο, τα οποία παρέχουν πληροφορίες και βοήθεια σε ευάλωτους καταναλωτές και κατ' οίκον ή προσωπικές υπηρεσίες ενεργειακών συμβούλων για νοικοκυριά χαμηλού εισοδήματος. Για να είναι αποτελεσματικές οι εν λόγω διατάξεις, θα πρέπει να είναι ειδικά σχεδιασμένες για τη στήριξη των ευάλωτων ομάδων και να αποτυπώνουν την επίγνωση των ειδικών ενεργειακών αναγκών τους, της κατάστασης του καθεστώτος στέγασης, καθώς και της σύνθεσης και της πείρας των νοικοκυριών. Η απαίτηση αυτή μπορεί να συνδυαστεί με τη συμπληρωματική απαίτηση του άρθρου 22 για την παροχή ειδικών υπηρεσιών από τις υπηρεσίες μίας στάσης στα άτομα που πλήττονται από ενεργειακή φτώχεια και στα ευάλωτα νοικοκυριά.

Τα μέτρα ενημέρωσης μπορούν να συνδυαστούν με την παροχή στήριξης σε ευάλωτες ομάδες προκειμένου να μπορούν να ελίσσονται στην αγορά ενεργειακού εφοδιασμού, να κατανοούν τους λογαριασμούς, να διαχειρίζονται τις οφειλές, να προασπίζονται τα δικαιώματά τους στις αγορές ενέργειας, αλλά και να είναι δυνατή η διασφάλιση της προστασίας των καταναλωτών [συμπεριλαμβανομένων των νέων συμβατικών δικαιωμάτων των πελατών στο πλαίσιο της παροχής τηλεθέρμανσης, τηλεψύξης και ζεστού νερού κατά τα προβλεπόμενα στο άρθρο 21 της οδηγίας (ΕΕ) 2023/1791]. Για παράδειγμα, τα ενιαία σημεία επαφής, τα οποία παρέχουν στις ευάλωτες ομάδες όλες τις απαραίτητες πληροφορίες σχετικά με τα δικαιώματά τους, το εφαρμοστέο δίκαιο και τους μηχανισμούς επίλυσης διαφορών, μπορούν να υποστηρίξουν την πρόσβαση στην προστασία.

6.3. **Εφαρμογή μέτρων ενεργειακής απόδοσης για τον μετριασμό των διανεμητικών επιπτώσεων άλλων πολιτικών και μέτρων — άρθρο 24 παράγραφος 3 στοιχείο α)**

6.3.1. *Πεδίο εφαρμογής της απαίτησης*

Σύμφωνα με το άρθρο 24 παράγραφος 3 στοιχείο α), τα κράτη μέλη υποχρεούνται, κατά περίπτωση, να αντιμετωπίζουν και να μετριάζουν τις αρνητικές διανεμητικές επιπτώσεις, ιδίως σε σχέση με τα φορολογικά μέτρα και την εφαρμογή της εμπορίας δικαιωμάτων εκπομπών στον τομέα των κτιρίων και των μεταφορών, όπως περιγράφεται στην οδηγία 2003/87/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου ([41]). Ο στόχος αυτός θα επιτευχθεί μέσω της εφαρμογής μέτρων ενεργειακής απόδοσης.

Οι διανεμητικές επιπτώσεις αναφέρονται στις συνέπειες που έχουν συγκεκριμένα μέτρα πολιτικής στα νοικοκυριά τα οποία υπάγονται σε διαφορετικά επίπεδα εισοδήματος του πληθυσμού. Αρνητικές ή αντιστρόφως προοδευτικές διανεμητικές επιπτώσεις προκύπτουν όταν οι εν λόγω πολιτικές επηρεάζουν δυσανάλογα τα νοικοκυριά χαμηλού εισοδήματος ή άλλες ευάλωτες ομάδες ([42]). Για λόγους διευκόλυνσης της εκτίμησης των διανεμητικών επιπτώσεων, η Επιτροπή εξέδωσε το 2022 κατευθυντήριες γραμμές, οι οποίες παρέχουν βελτιωμένες μεθόδους εκτίμησης των διανεμητικών επιπτώσεων των πολιτικών που εφαρμόζουν τα κράτη μέλη ([43]).

([40]) Καθοδήγηση σχετικά με τις κρατικές ενισχύσεις για μέτρα ενεργειακής απόδοσης σε κτίρια παρέχεται στο υπόδειγμα καθοδήγησης με τίτλο: «Energy efficiency in buildings» (Ενεργειακή απόδοση κτιρίων) (διατίθεται στη διεύθυνση: https://competition-policy.ec.europa.eu/document/download/f38dcd94-689e-4de9-9747-765126f49438_en?filename=template_RRF_energy_efficiency_in_buildings_04042023.pdf).
Το υπόδειγμα καθοδήγησης παρέχει πληροφορίες τόσο σχετικά με τις περιπτώσεις στις οποίες τα μέτρα στήριξης της ενεργειακής απόδοσης των κτιρίων ενδέχεται να μη συνεπάγονται κρατική ενίσχυση όσο και σχετικά με τις κατάλληλες νομικές βάσεις για το συμβιβάσιμο της κρατικής ενίσχυσης.

([41]) Οδηγία 2003/87/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 13ης Οκτωβρίου 2003, σχετικά με τη θέσπιση συστήματος εμπορίας δικαιωμάτων εκπομπής αερίων θερμοκηπίου εντός της Ένωσης και την τροποποίηση της οδηγίας 96/61/ΕΚ του Συμβουλίου (ΕΕ L 275 της 25.10.2003, σ. 32, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2003/87/oj).

([42]) Ευρωπαϊκό Ίδρυμα για τη Βελτίωση των Συνθηκών Διαβίωσης και Εργασίας (Eurofound), 2021: Distributional impacts of climate policies in Europe (Διανεμητικές επιπτώσεις των πολιτικών για το κλίμα στην Ευρώπη). Διατίθεται στη διεύθυνση: Distributional impacts of climate policies in Europe | European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (europa.eu) (προσπελάστηκε στις 3.10.2023)· Vandyck, T., Della Valle, N., Temursho, U. και Weitzel, M., EU climate action through an energy poverty lens (Η δράση της ΕΕ για το κλίμα από τη σκοπιά της ενεργειακής φτώχειας), SCIENTIFIC REPORTS, ISSN 2045-2322, 13 (1), 2023, σ. 6040, JRC130057, https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC130057.

([43]) Ευρωπαϊκή Επιτροπή, Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το Συμβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών — Βελτίωση της εκτίμησης των διανεμητικών επιπτώσεων των πολιτικών των κρατών μελών.

6.3.2. *Επιλογή μέτρων πολιτικής για την εκπλήρωση της απαίτησης*

Τα μέτρα ενεργειακής απόδοσης που χρησιμοποιούνται για τον μετριασμό των διανεμητικών επιπτώσεων μπορούν να περιλαμβάνουν επενδύσεις σε τεχνολογία ή εξοπλισμό σε ατομικό επίπεδο / επίπεδο νοικοκυριού ή επενδύσεις σε δημόσιες υπηρεσίες / υποδομές προς όφελος ομάδων ή κοινοτήτων με τη μεγαλύτερη επιβάρυνση. Οι επενδύσεις στην ενεργειακή απόδοση παρέχουν πιο βιώσιμες λύσεις και συμβάλλουν στην αντιμετώπιση των διαρθρωτικών ανισοτήτων που συνεπάγονται αρνητικές διανεμητικές επιπτώσεις, όπως οι μη αποδοτικές κατοικίες και η πρόσβαση μόνο σε δαπανηρές, μη αποδοτικές ή ρυπογόνες πηγές ενέργειας. ([44])

Τα κράτη μέλη μπορούν, για παράδειγμα, να χρησιμοποιούν τα έσοδα από τα συστήματα εμπορίας δικαιωμάτων εκπομπών (ΣΕΔΕ) της ΕΕ και τους εθνικούς φόρους για το διοξείδιο του άνθρακα για τη χρηματοδότηση προγραμμάτων ανακαίνισης κατοικιών και δωρεάν ανακαινίσεων ενεργειακής απόδοσης για τα νοικοκυριά χαμηλού εισοδήματος. Η διάθεση ενός ποσοστού της εξοικονόμησης ενέργειας από καθεστώς επιβολής της υποχρέωσης ενεργειακής απόδοσης που πρέπει να επιτευχθεί αποκλειστικά προς όφελος των νοικοκυριών χαμηλού εισοδήματος ή των ευάλωτων νοικοκυριών μπορεί επίσης να συμβάλει στην αντιμετώπιση των επιπτώσεων της μετακύλισης του κόστους στους λογαριασμούς των πελατών [βλέπε ειδικές απαιτήσεις του άρθρου 8 της οδηγίας (ΕΕ) 2023/1791]. Η λήψη μέτρων εξοικονόμησης ενέργειας μπορεί να προαχθεί μέσω αυτών των προγραμμάτων στα νοικοκυριά χαμηλού εισοδήματος, στα ευάλωτα νοικοκυριά και στα νοικοκυριά σε υποεξυπηρετούμενες ή μειονεκτούσες κοινότητες, για παράδειγμα, σε αγροτικά νοικοκυριά.

6.4. **Αξιοποίηση της δημόσιας χρηματοδότησης σε εθνικό και ενωσιακό επίπεδο με τον καλύτερο δυνατό τρόπο και πραγματοποίηση μελλοντοστραφών επενδύσεων — άρθρο 24 παράγραφος 3 στοιχεία β) και γ) και άρθρο 24 παράγραφος 3 στοιχείο γ)**

6.4.1. *Πεδίο εφαρμογής της απαίτησης*

Στο άρθρο 24 παράγραφος 3 στοιχείο β), τα κράτη μέλη ενθαρρύνονται να αξιοποιούν με τον καλύτερο δυνατό τρόπο τη δημόσια χρηματοδότηση που διατίθεται σε εθνικό και ενωσιακό επίπεδο, συμπεριλαμβανομένης, κατά περίπτωση, της χρηματοδοτικής συνεισφοράς που λαμβάνουν τα κράτη μέλη από το Κοινωνικό Ταμείο για το Κλίμα, καθώς και τα έσοδα από πλειστηριασμούς δικαιωμάτων στο πλαίσιο του ΣΕΔΕ, για επενδύσεις σε μέτρα βελτίωσης της ενεργειακής απόδοσης ως δράσεις προτεραιότητας. Επιπλέον των εσόδων από το ΕΤΚ και το ΣΕΔΕ, υπάρχουν και άλλα ευρωπαϊκά προγράμματα για τη χρηματοδότηση των προσπαθειών των κρατών μελών που αποσκοπούν στη βελτίωση της ενεργειακής απόδοσης, όπως ο μηχανισμός ανάκαμψης και ανθεκτικότητας, τα ταμεία της πολιτικής συνοχής και το Ταμείο Εκσυγχρονισμού, το InvestEU.

Επιπροσθέτως, στο άρθρο 24 παράγραφος 3 στοιχείο γ) δίνεται έμφαση στην ανάγκη πραγματοποίησης μελλοντοστραφών και στοχευμένων επενδύσεων σε βελτιώσεις της ενεργειακής απόδοσης από τα κράτη μέλη. Οι επενδύσεις αυτές έχουν ως στόχο την προστασία των νοικοκυριών από τις αρνητικές επιπτώσεις άλλων πολιτικών πριν αρχίσουν να ισχύουν οι τελευταίες, τη διευκόλυνση της κλιμάκωσης και του επανασχεδιασμού των προγραμμάτων στήριξης για τον μετριασμό των αρνητικών διανεμητικών επιπτώσεων, καθώς και τη μείωση της οικονομικής επιβάρυνσης των δημόσιων δαπανών για την παροχή οικονομικής βοήθειας.

6.4.2. *Επιλογή μέτρων πολιτικής για την εκπλήρωση της απαίτησης*

Η θέσπιση κατάλληλων συστημάτων χρηματοδότησης για τη στήριξη της υλοποίησης επενδύσεων ενεργειακής απόδοσης και απανθρακοποίησης περιγράφεται στο σημείωμα καθοδήγησης σχετικά με το άρθρο 30 ([45]). Υπάρχουν πολλά παραδείγματα κρατών μελών τα οποία αξιοποιούν τη δημόσια χρηματοδότηση για τη βελτίωση της ενεργειακής απόδοσης σε περιοχές με υψηλά επίπεδα ενεργειακής φτώχειας ή με υψηλότερα επίπεδα χρηματοδότησης για νοικοκυριά χαμηλότερου εισοδήματος. Για τη δημιουργία ικανοποιητικού επιπέδου χρηματοδότησης για τα νοικοκυριά χαμηλού εισοδήματος, τα κράτη μέλη μπορούν να δεσμοποιήσουν μεμονωμένα χρηματοδοτικά μέτρα προκειμένου να συνδυάσουν δημόσια κονδύλια, λευκά πιστοποιητικά, δάνεια μηδενικού επιτοκίου, καινοτόμα μοντέλα χρηματοδότησης, όπως πλατφόρμες πληθοχρηματοδότησης κ.λπ. Τα κράτη μέλη μπορούν, για παράδειγμα, να συνδυάσουν εθνικά κονδύλια που προορίζονται για την ενεργειακή απόδοση και τη θέρμανση με συμπληρωματική χρηματοδότηση για τη λήψη δαπανηρών μέτρων σε τοπικό επίπεδο, καθώς και με δάνεια μηδενικού επιτοκίου.

([44]) ΟΟΣΑ, 2021: Managing the Distributional Effects of Environmental and Climate Policies: The Narrow Path for a Triple Dividend (Διαχείριση των διανεμητικών επιπτώσεων των πολιτικών για το περιβάλλον και το κλίμα: ο δύσκολος δρόμος για την αποκόμιση τριπλού κέρδους). Διατίθεται στη διεύθυνση: https://one.oecd.org/document/ENV/WKP(2021)20/En/pdf (προσπελάστηκε στις 3.10.2023).

([45]) Σύσταση της Επιτροπής, της 12ης Δεκεμβρίου 2023, σχετικά με τη μεταφορά στο εθνικό δίκαιο του άρθρου 30 όσον αφορά τα εθνικά ταμεία ενεργειακής απόδοσης, τη χρηματοδότηση και την τεχνική υποστήριξη της οδηγίας (ΕΕ) 2023/1791 για την ενεργειακή απόδοση (αναδιατυπωμένη ΟΕΑ) (ΕΕ C, C/2023/1553, 19.12.2023, σ. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2023/1553/oj).

Για την επίτευξη μελλοντοστραφών και στοχευμένων επενδύσεων, τα κράτη μέλη μπορούν να θεσπίσουν νέο ή να κλιμακώσουν ή να επανασχεδιάσουν υφιστάμενο πρόγραμμα ενεργειακής απόδοσης, το οποίο θα στοχεύει στον επιβαρυμένο πληθυσμό και στην αντιμετώπιση των αναγκών του. Για παράδειγμα, είναι δυνατόν να προβλεφθεί η χορήγηση επιδοτήσεων για τεχνολογίες μόνωσης ή καθαρής θέρμανσης, όπως οι αντλίες θερμότητας, πριν από τη φορολόγηση του διοξειδίου του άνθρακα στα ορυκτά καύσιμα που χρησιμοποιούνται για θέρμανση. Θα μπορούσαν να προβλεφθούν κίνητρα για την αγορά μορφών μετακίνησης χαμηλών ανθρακούχων εκπομπών, όπως ποδήλατα και ηλεκτρικά οχήματα, καθώς και προγράμματα απόσυρσης οχημάτων, πριν από τη θέσπιση φορολογικών μεταρρυθμίσεων που αυξάνουν το κόστος των καυσίμων των οδικών μεταφορών, τη φορολόγηση των οδικών μεταφορών ή την εισαγωγή ορίων εκπομπών στις αστικές περιοχές. Επιπλέον, πριν από τη θέσπιση φορολογικών μεταρρυθμίσεων, τα κράτη μέλη θα μπορούσαν να εξετάσουν το ενδεχόμενο παρεμβάσεων που αποσκοπούν στην αύξηση της ευαισθητοποίησης σχετικά με τα οφέλη αυτών των νέων τεχνολογιών. Συχνά, τα άτομα δεν υιοθετούν τις νέες τεχνολογίες λόγω αβεβαιότητας, εσφαλμένων αντιλήψεων ή προκατάληψης υπέρ της υφιστάμενης κατάστασης. Επομένως, εξίσου καίριας σημασίας μπορεί να είναι και οι ενημερωτικές εκστρατείες σχετικά με τα εν λόγω πρόσθετα οφέλη των τεχνολογιών, καθώς και η παροχή διευκρινίσεων σχετικά με τον τρόπο λειτουργίας τους και η ενημέρωση για τον αριθμό των ατόμων που τις έχουν υιοθετήσει και τη σχετική θετική εμπειρία τους.

Κατά τη θέσπιση νέων καθεστώτων στήριξης ή την τροποποίηση ή παράταση υφιστάμενων καθεστώτων, τα κράτη μέλη θα πρέπει να εξετάζουν αν τα εν λόγω μέτρα συνεπάγονται κρατική ενίσχυση, οπότε, στην περίπτωση αυτή, απαιτείται προηγούμενη κοινοποίηση στην Επιτροπή σύμφωνα με το άρθρο 108 παράγραφος 3 της ΣΛΕΕ.

6.5. **Προώθηση της παροχής τεχνικής βοήθειας και της ανάπτυξης μέσων χρηματοδοτικών και χρηματοπιστωτικών μέσων διευκόλυνσης — άρθρο 24 παράγραφος 3 στοιχείο δ)**

6.5.1. *Πεδίο εφαρμογής της απαίτησης*

Σύμφωνα με το άρθρο 24 παράγραφος 3 στοιχείο δ), τα κράτη μέλη υποχρεούνται, κατά περίπτωση, να προωθούν την παροχή τεχνικής βοήθειας προς τους ευάλωτους πελάτες, τα άτομα που πλήττονται από ενεργειακή φτώχεια, τα νοικοκυριά χαμηλού εισοδήματος και, κατά περίπτωση, τα άτομα που ζουν σε κοινωνικές κατοικίες, καθώς και την ανάπτυξη μέσων χρηματοδοτικών και χρηματοπιστωτικών μέσων τα οποία διευκολύνουν αυτές τις ευάλωτες ομάδες να επωφεληθούν από τις επενδύσεις ενεργειακής απόδοσης. Κατά την εφαρμογή του άρθρου 24 μπορούν να ληφθούν υπόψη διάφορα παραδείγματα μέσων χρηματοδοτικών και χρηματοπιστωτικών μέσων διευκόλυνσης, όπως τα συστήματα βάσει λογαριασμών, τα τοπικά αποθεματικά για ζημίες από χορηγηθέντα δάνεια, τα ταμεία εγγυήσεων και τα κεφάλαια που στοχεύουν σε ριζικές ανακαινίσεις.

6.5.2. *Επιλογή μέτρων πολιτικής για την εκπλήρωση της απαίτησης*

Οι ευάλωτοι πελάτες δυσκολεύονται περισσότερο να ενεργήσουν ανεξάρτητα στην απελευθερωμένη αγορά ενέργειας και να επωφεληθούν από τις ευκαιρίες που προσφέρει. Ομοίως, τα νοικοκυριά αυτά συχνά δεν εξυπηρετούνται ικανοποιητικά ή έχουν πιο περιορισμένες δυνατότητες πρόσβασης σε υπηρεσίες υποστήριξης, όπως παροχή συμβουλών σε θέματα ενέργειας ή αλλαγή τιμολογίων ενέργειας, εκτός εάν τα καθεστώτα ή τα προγράμματα είναι ειδικά σχεδιασμένα για τις ανάγκες τους. Ως εκ τούτου, μπορεί να προβλεφθεί η παροχή τεχνικής βοήθειας, η οποία θα αφορά ειδικά τις ευάλωτες ομάδες, μεταξύ άλλων, στους ακόλουθους τομείς:

α) συμβουλές σχετικά με τα τιμολόγια ενέργειας και τα μέτρα συμπεριφοράς για τη μείωση της κατανάλωσης ενέργειας ανάλογα με τις ανάγκες τους·

β) συμβουλές σχετικά με τις οικιακές συσκευές, όπως αντικατάσταση παλαιών και μη αποδοτικών ηλεκτρικών συσκευών, συστήματα φωτισμού, λέβητες ζεστού νερού κ.λπ.·

γ) μέτρα ριζικής ανακαίνισης στο πλαίσιο πολυκατοικιών, συμπεριλαμβανομένης της αντικατάστασης ή της αναβάθμισης του συστήματος ενεργειακού εφοδιασμού, με έμφαση στην τεχνικοοικονομική αξιολόγηση της ανακαίνισης και στον συντονισμό των διαφόρων εμπλεκόμενων ενδιαφερόμενων μερών·

δ) μέτρα ριζικής ανακαίνισης στο πλαίσιο μονοκατοικιών, συμπεριλαμβανομένης της ανταλλαγής του συστήματος ενεργειακού εφοδιασμού, με έμφαση στην επιλογή των πλέον αποτελεσματικών τεχνικών μέτρων και στη σκοπιμότητα της χρηματοδότησης.

Η παροχή τεχνικής βοήθειας σε ευάλωτες ομάδες μπορεί να εξασφαλιστεί, για παράδειγμα, μέσω σημείων παροχής συμβουλών σε θέματα ενέργειας και ενεργειακών καφέ, σε περιφερειακό ή δημοτικό επίπεδο, ή στο πλαίσιο κατ' οίκον υπηρεσιών ενεργειακών συμβούλων. Για την εφαρμογή του άρθρου 24 παράγραφος 3 στοιχείο δ), είναι σημαντικό να διασφαλιστεί ότι η παρεχόμενη βοήθεια φθάνει πράγματι στις αναφερόμενες ευάλωτες ομάδες. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί, για παράδειγμα, με την καθιέρωση συμβούλων, οι οποίοι διαθέτουν ικανότητες τόσο στον τομέα της ενέργειας όσο και στον κοινωνικό τομέα, ή με την εξασφάλιση της συμμετοχής κοινωνικών παραγόντων, οι οποίοι διασφαλίζουν την πρόσβαση σε ευάλωτα νοικοκυριά (βλέπε ενότητα 6.6 των παρουσών κατευθυντήριων γραμμών).

Τα χρηματοδοτικά και χρηματοπιστωτικά μέσα, γενικότερα, περιγράφονται στο σημείωμα καθοδήγησης σχετικά με το άρθρο 30 ([46]). Στο άρθρο 24 παράγραφος 3 στοιχείο δ) παρατίθενται παραδείγματα χρηματοδοτικών και χρηματοπιστωτικών μέσων που μπορεί να είναι σημαντικά για τις ευάλωτες ομάδες, συμπεριλαμβανομένων των συστημάτων βάσει λογαριασμών, των τοπικών αποθεματικών για ζημίες από χορηγηθέντα δάνεια, των ταμείων εγγυήσεων, των κεφαλαίων που στοχεύουν σε (ριζικές) ανακαινίσεις. Ανεξάρτητα από τα συγκεκριμένα μοντέλα που επιλέγονται, συνιστάται τα χρηματοδοτικά και χρηματοπιστωτικά μέσα: ([47])

α) να είναι ειδικά σχεδιασμένα για τις στοχευόμενες ομάδες, ώστε να είναι προσβάσιμα και κατάλληλα, όπως υπογραμμίζεται περαιτέρω στο άρθρο 24 παράγραφος 3 στοιχείο στ)·

β) να είναι διαθέσιμα για τα διάφορα είδη επενδύσεων, συμπεριλαμβανομένων των επενδύσεων σε οικιακές συσκευές, όπως η αντικατάσταση παλαιών και μη αποδοτικών ηλεκτρικών συσκευών, συστήματα φωτισμού, λέβητες ζεστού νερού, καθώς και σε κτίρια, έως και τη ριζική τους ανακαίνιση·

γ) να λαμβάνουν υπόψη τα διαφορετικά πλαίσια στέγασης, δεδομένου, για παράδειγμα, ότι η επενδυτική απόφαση για πολυκατοικίες είναι τελείως διαφορετική από την αντίστοιχη απόφαση για μονοκατοικίες. Τα συστήματα χρηματοδότησης πρέπει να συμβάλλουν στη λήψη θετικών επενδυτικών αποφάσεων από τα ευάλωτα νοικοκυριά και στις δύο περιπτώσεις, λαμβανομένων υπόψη όλων των διαφορετικών ειδών νομικών πλαισίων, όπως ο νόμος περί οριζόντιας ιδιοκτησίας, ο νόμος περί μισθώσεων κ.λπ.

Τα κράτη μέλη μπορούν, για παράδειγμα, να θεσπίσουν ένα σύστημα χρηματοδότησης στο πλαίσιο του οποίου τα νοικοκυριά χαμηλού εισοδήματος μπορούν να μισθώνουν ενεργειακά αποδοτικές συσκευές. Το σύστημα χρηματοδότησης καθιστά εφικτή την πρόσβαση των νοικοκυριών χαμηλού εισοδήματος σε ενεργειακά αποδοτικές συσκευές, χωρίς να χρειάζεται να επωμιστούν το αρχικό κόστος, και συμβάλλει τελικά στη μείωση των ενεργειακών δαπανών και στη βελτίωση της οικονομικής κατάστασης των οικογενειών χαμηλού εισοδήματος.

6.6. **Ενίσχυση της παροχής τεχνικής βοήθειας προς κοινωνικούς φορείς — άρθρο 24 παράγραφος 3 στοιχείο ε)**

6.6.1. *Πεδίο εφαρμογής της απαίτησης*

Το άρθρο 24 παράγραφος 3 στοιχείο ε) αναγνωρίζει την πολύτιμη συμβολή των κοινωνικών φορέων στην εφαρμογή πολιτικών και μέτρων για την καταπολέμηση της ενεργειακής φτώχειας. Τα κράτη μέλη μπορούν να ενισχύσουν την παροχή τεχνικής βοήθειας προς τους κοινωνικούς φορείς για την αύξηση της επαγγελματικής τους εμπειρογνωσίας και των τεχνικών τους γνώσεων. Η βοήθεια αυτή είναι απαραίτητη για την ενίσχυση της ικανότητάς τους να προωθούν την ενεργό συμμετοχή των ευάλωτων πελατών στην αγορά ενέργειας και να προάγουν τις θετικές αλλαγές στη συμπεριφορά τους όσον αφορά την κατανάλωση ενέργειας.

6.6.2. *Επιλογή μέτρων πολιτικής για την εκπλήρωση της απαίτησης*

Οι κοινωνικοί φορείς στο πλαίσιο του άρθρου 24 παράγραφος 3 στοιχείο ε) μπορούν να περιλαμβάνουν τα εξής: δημόσιες, ιδιωτικές, φιλανθρωπικές, κοινωνικές επιχειρήσεις, καθώς και θρησκευτικά ιδρύματα κοινωνικού σκοπού. Η διαδικασία εφαρμογής μπορεί να ευνοηθεί συγκεκριμένα από την ενεργό συμμετοχή κοινωνικών φορέων από τους τομείς της στέγασης, της υγείας, της προστασίας των καταναλωτών, της συνοχής και ανάπτυξης της τοπικής κοινωνίας, καθώς και των κοινωνικών υπηρεσιών.

Από την πείρα που έχει αποκτηθεί στην πράξη προκύπτει ότι η τεχνική βοήθεια που παρέχεται σε κοινωνικούς φορείς μπορεί να περιλαμβάνει, μεταξύ άλλων, τα εξής:

α) την ανάπτυξη εμπεριστατωμένου ιστοτόπου, ο οποίος θα παρέχει στους κοινωνικούς φορείς λεπτομερείς πληροφορίες σχετικά με έννοιες και διαδικασίες που αφορούν την ενέργεια (για παράδειγμα, λογαριασμοί ενέργειας, νομικές διαδικασίες για αποσυνδέσεις, δικαιώματα των καταναλωτών)·

β) την ανάπτυξη διαφόρων εργαλείων και δημοσιεύσεων με σκοπό τη βελτίωση των γνώσεων και της ικανότητας των κοινωνικών φορέων να ενεργούν άμεσα σε θέματα σχετικά με την ενέργεια (για παράδειγμα, θεματολογικά δελτία, πρακτικοί οδηγοί, υπολογιστές μέσης κατανάλωσης)·

γ) την παροχή εξατομικευμένης στήριξης σε κοινωνικούς φορείς μέσω συνεχούς παροχής συμβουλών και καθοδήγησης, σεμιναρίων κατάρτισης ή επιτόπιων επισκέψεων·

δ) την οργάνωση γενικών και ειδικών προγραμμάτων κατάρτισης για κοινωνικούς φορείς, τα οποία εκτείνονται από προγράμματα κατάρτισης σχετικά με βασικές δεξιότητες, τα οποία περιλαμβάνουν νομικές, διοικητικές, κοινωνικές και τεχνικές ενότητες, έως διεξοδικά προγράμματα κατάρτισης σχετικά, π.χ., με τη λειτουργία της αγοράς ενέργειας, τις χρηματοοικονομικές γνώσεις και τον ψηφιακό γραμματισμό·

([46]) Σύσταση της Επιτροπής, της 12ης Δεκεμβρίου 2023, σχετικά με τη μεταφορά στο εθνικό δίκαιο του άρθρου 30 όσον αφορά τα εθνικά ταμεία ενεργειακής απόδοσης, τη χρηματοδότηση και την τεχνική υποστήριξη της οδηγίας (ΕΕ) 2023/1791 για την ενεργειακή απόδοση (αναδιατυπωμένη ΟΕΑ) (ΕΕ C, C/2023/1553, 19.12.2023, σ. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2023/1553/oj.

([47]) Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το θέμα αυτό: Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2022: The evolution of financing practices for energy efficiency in buildings, SME's and in industry: final report (Η εξέλιξη των πρακτικών χρηματοδότησης για την ενεργειακή απόδοση των κτιρίων, των ΜΜΕ και της βιομηχανίας: τελική έκθεση). Διατίθεται στη διεύθυνση: Report on the evolution of financing practices for energy efficiency in buildings, SME's and in industry — Υπηρεσία Εκδόσεων της ΕΕ (europa.eu) (προσπελάστηκε στις 3.10.2023).

ε) τη συγκρότηση δικτύου για την ανταλλαγή προσεγγίσεων και πρακτικών, με σκοπό την αντιμετώπιση της ενεργειακής φτώχειας και τη δημιουργία συνδέσεων μεταξύ των διαφόρων ενδιαφερόμενων μερών στον δημόσιο τομέα και στην κοινωνία των πολιτών.

6.7. **Διασφάλιση της πρόσβασης σε χρηματοδότηση, επιχορηγήσεις ή επιδοτήσεις — άρθρο 24 παράγραφος 3 στοιχείο στ)**

6.7.1. *Πεδίο εφαρμογής της απαίτησης*

Το άρθρο 24 παράγραφος 3 στοιχείο στ) επεκτείνει την απαίτηση του άρθρου 24 παράγραφος 3 στοιχείο δ), δίνοντας έμφαση στη σημασία της διασφάλισης της πρόσβασης των ευάλωτων ομάδων σε κατάλληλη χρηματοδότηση, επιχορηγήσεις ή επιδοτήσεις που συνδέονται με τα ελάχιστα ενεργειακά οφέλη και διευκολύνουν την πρόσβαση σε οικονομικά προσιτά τραπεζικά δάνεια ή ειδικά πιστωτικά όρια.

6.7.2. *Επιλογή μέτρων πολιτικής για την εκπλήρωση της απαίτησης*

Γενική περιγραφή των χρηματοδοτικών καθεστώτων και μέσων περιλαμβάνεται στο σημείωμα καθοδήγησης σχετικά με το άρθρο 30, αλλά για να είναι αποτελεσματικά τα εν λόγω συστήματα χρηματοδότησης θα πρέπει να είναι σχεδιασμένα κατά τρόπο ώστε να είναι προσβάσιμα και αποδεκτά από τις ευάλωτες ομάδες που έχουν προσδιοριστεί. Από την πείρα προκύπτει ότι ιδιαίτερα προσβάσιμα για τις αναφερόμενες ευάλωτες ομάδες είναι τα συστήματα χρηματοδότησης με τα ακόλουθα χαρακτηριστικά: ([48])

α) μέρος του συστήματος χρηματοδότησης προορίζεται αποκλειστικά για τις αναφερόμενες ευάλωτες ομάδες, δηλαδή οι αιτούντες που δεν ανήκουν στη στοχευόμενη ομάδα δεν μπορούν να έχουν πρόσβαση στη χρηματοδότηση. Διαφορετικά, υπάρχει μεγάλη πιθανότητα οι ομάδες υψηλότερου εισοδήματος να χρησιμοποιήσουν το σύνολο της επιδότησης·

β) οι όροι επιδότησης λαμβάνουν υπόψη τις οικονομικές συνθήκες των αναφερόμενων ευάλωτων ομάδων. Οι ανάγκες χρηματοδότησης ενδέχεται να παρουσιάζουν σημαντικές διαφοροποιήσεις μεταξύ των νοικοκυριών χαμηλού, μεσαίου και υψηλού εισοδήματος·

γ) λαμβάνεται υπόψη η χαμηλή πιστοληπτική ικανότητα των ευάλωτων νοικοκυριών. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί μέσω της συμπερίληψης εγγύησης στο σύστημα χρηματοδότησης ή της εφαρμογής συστήματος βάσει λογαριασμών. Στο πλαίσιο ενός συστήματος βάσει λογαριασμών, η αναχρηματοδότηση των επενδύσεων καλύπτεται από την εξοικονόμηση ενέργειας, ενώ το τιμολόγιο παράδοσης ενέργειας ή η μηνιαία πληρωμή του κόστους στέγασης παραμένουν αμετάβλητα·

δ) τα οικονομικά εμπόδια αντιμετωπίζονται αποτελεσματικά με την εξασφάλιση της διαθεσιμότητας των κονδυλίων πριν καταστεί απαιτητή η πληρωμή των εργασιών. Η προσέγγιση αυτή συμβάλλει στην ελαχιστοποίηση των δυνητικών χρηματοδοτικών φραγμών. Εναλλακτικά, η πληρωμή της επιδότησης μπορεί να εκταμιευθεί απευθείας στον εγκαταστάτη, δυνατότητα που εξορθολογίζει τη διαδικασία πληρωμής·

ε) το σύστημα χρηματοδότησης είναι προσαρμοσμένο στα διάφορα πλαίσια βάσει των οποίων οι ευάλωτες ομάδες μπορούν ή δεν μπορούν να λάβουν επενδυτική απόφαση. Συνεπώς, τα συστήματα χρηματοδότησης που αποσκοπούν στην αντικατάσταση ηλεκτρικών συσκευών είναι διαφορετικά σχεδιασμένα απ' ό,τι εκείνα που προορίζονται για ριζική ανακαίνιση·

στ) η διασφάλιση της βιωσιμότητας της χρηματοδότησης είναι καίριας σημασίας για τη διατήρηση σταθερής πρόσβασης σε χρηματοδοτική στήριξη, όταν αυτή κρίνεται αναγκαία. Εάν το καθεστώς επιδοτήσεων δεν είναι συνεχώς προσβάσιμο —για παράδειγμα, σε περίπτωση διακοπής λόγω εξάντλησης των κονδυλίων του προϋπολογισμού για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα—, οι αρνητικές επιπτώσεις στα ευάλωτα νοικοκυριά είναι σημαντικότερες απ' ό,τι σε άλλες ομάδες καταναλωτών.

6.8. **Συγκρότηση δικτύου εμπειρογνωμόνων — άρθρο 24 παράγραφος 4**

6.8.1. *Πεδίο εφαρμογής της απαίτησης*

Σύμφωνα με το άρθρο 24 παράγραφος 4, τα κράτη μέλη υποχρεούνται να συγκροτήσουν δίκτυο εμπειρογνωμόνων, με σκοπό την ανάπτυξη στρατηγικών για τη στήριξη των τοπικών και εθνικών φορέων λήψης αποφάσεων στην εφαρμογή μέτρων βελτίωσης της ενεργειακής απόδοσης, την παροχή τεχνικής βοήθειας και χρηματοδοτικών εργαλείων με σκοπό τον μετριασμό της ενεργειακής φτώχειας, ή να αναθέσουν αυτή την αποστολή σε υπάρχον δίκτυο. Σύμφωνα με το άρθρο 24 παράγραφος 4, οι εμπειρογνώμονες του δικτύου πρέπει να προέρχονται από διάφορους τομείς, όπως οι τομείς της υγείας, ο οικοδομικός τομέας και ο κοινωνικός τομέας, και τα κράτη μέλη υποχρεούνται να προσπαθούν να εξασφαλίσουν ότι η σύνθεση του δικτύου θα διασφαλίζει την ισόρροπη εκπροσώπηση των φύλων και θα αντικατοπτρίζει την οπτική όλων των ανθρώπων.

([48]) Sunderland, L., & Gibb, D., 2022: Taking the burn out of heating for low-income households. Διατίθεται στη διεύθυνση: Taking the burn out of heating for low-income households – Regulatory Assistance Project (raponline.org) (προσπελάστηκε στις 3.10.2023).

Στο άρθρο 24 παράγραφος 4 παρατίθεται επίσης μια σειρά δραστηριοτήτων που μπορούν να ανατεθούν στο δίκτυο εμπειρογνωμόνων, και οι οποίες περιγράφονται στην ενότητα 6.9 των παρουσών κατευθυντήριων γραμμών με τίτλο *Παροχή συμβουλών από δίκτυο εμπειρογνωμόνων*.

6.8.2. *Επιλογή μέτρων πολιτικής για την εκπλήρωση της απαίτησης*

Το δίκτυο εμπειρογνωμόνων μπορεί να λάβει διάφορες διαρθρωτικές μορφές, συμπεριλαμβανομένων, για παράδειγμα, εθνικού παρατηρητηρίου (συνήθως με δημόσια χρηματοδότηση), ανεξάρτητου κυβερνητικού συμβουλευτικού και ελεγκτικού φορέα ή φορέα με πρωτοβουλία της κοινωνίας των πολιτών ή με πρωτοβουλία της ακαδημαϊκής κοινότητας που έχει συνάψει επισημοποιημένη σχέση με τους υπευθύνους χάραξης πολιτικής.

Για την εξασφάλιση της σχετικής τομεακής εκπροσώπησης των εμπειρογνωμόνων στο δίκτυο, θα πρέπει να επιδιωχθεί η κατάρτιση εμπειρογνωμόνων στους τομείς της υγείας, των κτιρίων και του κοινωνικού τομέα. Όσον αφορά τον τομέα της υγείας, είναι δυνατόν να περιλαμβάνονται κυβερνητικοί και μη κυβερνητικοί φορείς της δημόσιας υγείας, εθνικές υπηρεσίες υγείας, καθώς και εκπρόσωποι της κοινωνίας των πολιτών από φιλανθρωπικές οργανώσεις, ιδρύματα, ενώσεις που δραστηριοποιούνται στον τομέα της σωματικής και ψυχικής υγείας και ομάδες ατόμων με αναπηρία. Όσον αφορά τον κτιριακό τομέα, η συμμετοχή μπορεί να περιλαμβάνει κρατικές υπηρεσίες ή οργανισμούς στέγασης σε τοπικό επίπεδο, εθνικούς φορείς καθορισμού προτύπων στέγασης, παρόχους κοινωνικών κατοικιών, φορείς εκπροσώπησης ιδιοκτητών, ενοικιαστών και ιδιοκτητών κατοικιών, ενώσεις που δραστηριοποιούνται στον τομέα του αποκλεισμού από τη στέγαση και της έλλειψης στέγασης, καθώς και σχεδιαστές και φορείς υλοποίησης προγραμμάτων ενεργειακής απόδοσης και ανακαίνισης. Όσον αφορά τον κοινωνικό τομέα, οι εκπρόσωποι μπορούν να περιλαμβάνουν ομάδες καταναλωτών, οργανισμούς κοινωνικής ένταξης και εκπαίδευσης, τοπικές ή περιφερειακές κυβερνητικές ενώσεις, ΜΚΟ και εκπροσώπους της κοινωνίας των πολιτών από δίκτυα καταπολέμησης της φτώχειας, θρησκευτικές ενώσεις και φιλανθρωπικές ομάδες. Τα δίκτυα εμπειρογνωμόνων μπορούν επίσης να περιλαμβάνουν δημόσιες διοικήσεις από άλλους σχετικούς τομείς, όπως οι τομείς της ύδρευσης ή των μεταφορών, προμηθευτές και διανομείς ενέργειας, καθώς και ρυθμιστικές αρχές, ακαδημαϊκούς και διαμεσολαβητές ενέργειας.

Η συνεκτίμηση της ισόρροπης εκπροσώπησης των φύλων στους συμμετέχοντες είναι επίσης σημαντική διότι τα νοικοκυριά με αρχηγό γυναίκα προσδιορίζονται σε σταθερή βάση ως νοικοκυριά που παρουσιάζουν τον υψηλότερο κίνδυνο ενεργειακής φτώχειας ([49]). Στην επίτευξη αυτής της σύνθεσης του δικτύου εμπειρογνωμόνων μπορούν να συμβάλουν οργανώσεις εκπροσώπησης οι οποίες εστιάζουν σε βασικές ομάδες που διατρέχουν κίνδυνο ενεργειακής φτώχειας (όπως ομάδες ατόμων μεγαλύτερης ηλικίας, ομάδες οικογενειών και παιδιών, καθώς και μειονοτικές ομάδες, μεταξύ των οποίων ομάδες μεταναστών και προσφύγων), ερευνητές που μπορούν να παρουσιάσουν την κλίμακα, τη συχνότητα εμφάνισης του κινδύνου ενεργειακής φτώχειας και τις διαρθρωτικές ανισότητες που οδηγούν σε κίνδυνο ενεργειακής φτώχειας και, ενδεχομένως, όσοι έχουν βιώσει τον κίνδυνο αυτό. Για να είναι δυνατή η επιτυχής συμβολή των ατόμων που έχουν βιώσει τον κίνδυνο αυτό στο δίκτυο, θα μπορούσαν να εξεταστούν λύσεις οι οποίες θα εξασφαλίσουν την πλήρη συμμετοχή, συμπεριλαμβανομένης της πληρωμής του χρόνου και της μετακίνησης, τη δημιουργία ενός περιβάλλοντος συμμετοχής χωρίς αποκλεισμούς και τη συνεκτίμηση της διάθεσης χρόνου και του χρονοδιαγράμματος των δραστηριοτήτων.

6.9. **Παροχή συμβουλών από δίκτυο εμπειρογνωμόνων — άρθρο 24 παράγραφος 4**

Το άρθρο 24 παράγραφος 4 προσδιορίζει ότι μπορεί να ανατεθεί στο δίκτυο εμπειρογνωμόνων η παροχή συμβουλών σχετικά με μια σειρά συναφών μέτρων εκτίμησης και μετριασμού της ενεργειακής φτώχειας.

Το δίκτυο μπορεί να στηρίξει την ανάπτυξη εθνικών ορισμών, δεικτών και κριτηρίων για την ενεργειακή φτώχεια, τους ενεργειακά φτωχούς και τις έννοιες των ευάλωτων καταναλωτών, συμπεριλαμβανομένων των τελικών χρηστών [άρθρο 24 παράγραφος 4 στοιχείο α)], καθώς και την ανάπτυξη ή τη βελτίωση σχετικών δεικτών και συνόλων δεδομένων στον τομέα της ενεργειακής φτώχειας [άρθρο 24 παράγραφος 4 στοιχείο β)].

Το άρθρο 24 παράγραφος 4 προβλέπει επίσης τη δυνατότητα παροχής συμβουλών από το δίκτυο εμπειρογνωμόνων σχετικά με μεθόδους και μέτρα για τη διασφάλιση της οικονομικής προσιτότητας του κόστους ζωής, την προώθηση της ουδετερότητας του κόστους στέγασης, ή τρόπους για να διασφαλιστεί ότι η δημόσια χρηματοδότηση που επενδύεται σε μέτρα βελτίωσης της ενεργειακής απόδοσης λειτουργεί προς όφελος τόσο των ιδιοκτητών όσο και των ενοικιαστών των κτιρίων και των κτιριακών μονάδων, ιδίως όσον αφορά τους ευάλωτους πελάτες, τα άτομα που πλήττονται από ενεργειακή φτώχεια και, κατά περίπτωση, τα άτομα που ζουν σε κοινωνικές κατοικίες [άρθρο 24 παράγραφος 4 στοιχείο γ)].

([49]) Oliveras, L. et al., 2021: Energy poverty and health: Trends in the European Union before and during the economic crisis, 2007–2016. Διατίθεται στη διεύθυνση: Energy poverty and health: Trends in the European Union before and during the economic crisis, 2007–2016 — ScienceDirect (προσπελάστηκε στις 3.10.2023)· Murauskaite-Bull, I., Feenstra, M., Creusen, A., Koukoufikis, G., Della Valle, N., Shortall, R. και Stojilovska, A., Gender and Energy: The effects of the energy transition on women (Οι επιπτώσεις της ενεργειακής μετάβασης στις γυναίκες), Υπηρεσία Εκδόσεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης, Λουξεμβούργο, 2023, doi: 10.2760/511412, JRC132744.

Μολονότι η εγκατάσταση μέτρων ενεργειακής απόδοσης μπορεί να μειώσει τους λογαριασμούς ενέργειας, ανάλογα με τον τρόπο χρηματοδότησής τους, τα εν λόγω μέτρα μπορούν να αυξήσουν το κόστος διαβίωσης σε άλλες περιοχές. Αυτό ισχύει ιδίως στην περίπτωση των κοινωνικών κατοικιών ή των ενοικιαζόμενων κατοικιών, οι πάροχοι των οποίων ενδέχεται να χρειαστεί να χρηματοδοτήσουν εν μέρει το κόστος ανακαίνισης από τα μισθώματα. Για την πρόληψη της αύξησης του μισθώματος ή άλλου κόστους, προτείνονται μέθοδοι άμβλυνσης της ενεργειακής φτώχειας και μείωσης του ενεργειακού κόστους που προάγουν την ουδετερότητα του κόστους στέγασης («σε περίπτωση που τυχόν αυξήσεις του μισθώματος ή του κόστους αποπληρωμής της χρηματοδότησης καλύπτονται πλήρως από την εξοικονόμηση ενέργειας») ([50]). Κεντρικό μέτρο που αποσκοπεί να διασφαλίσει ότι δεν αυξάνεται το κόστος στέγασης αποτελεί η σημαντική επιδότηση μέτρων ενεργειακής απόδοσης μέσω δημόσιας χρηματοδότησης, με την οποία αποφεύγεται ή μειώνεται η ανάγκη αποπληρωμής της χρηματοδότησης. Κατάλληλα μέτρα περιγράφονται στην ενότητα 6.5 των παρουσών κατευθυντήριων γραμμών σχετικά με την ανάπτυξη μέσων χρηματοδοτικών και χρηματοπιστωτικών μέσων διευκόλυνσης και στην ενότητα 5.5 των παρουσών κατευθυντήριων γραμμών σχετικά με την αντιμετώπιση του διχασμού κινήτρων.

Τέλος, το δίκτυο εμπειρογνωμόνων μπορεί να παρέχει συμβουλές σχετικά με μέτρα για την πρόληψη καταστάσεων στις οποίες συγκεκριμένες ομάδες πλήττονται περισσότερο ή διατρέχουν μεγαλύτερο κίνδυνο να πληγούν από ενεργειακή φτώχεια ή είναι πιο ευάλωτες στις δυσμενείς επιπτώσεις της με βάση το εισόδημα, το φύλο, τα δημογραφικά στοιχεία, την κατάσταση της υγείας ή την ιδιότητα μέλους τους σε μειονότητα [άρθρο 24 παράγραφος 4 στοιχείο δ)].

Η αξιολόγηση των δεικτών ενεργειακής φτώχειας και η ανάλυση των δεδομένων αυτών ανά εισόδημα, φύλο, καθεστώς στέγασης και άλλες παραμέτρους, που διενεργούν εθνικά παρατηρητήρια ενεργειακής φτώχειας ή δίκτυα εμπειρογνωμόνων, μπορούν να στηρίξουν μια πιο διαφοροποιημένη εθνική και τοπική αντίληψη σχετικά με το ποιος διατρέχει μεγαλύτερο κίνδυνο ενεργειακής φτώχειας και τη συσχέτιση με διαρθρωτικούς και κοινωνικούς παράγοντες. Τα εθνικά δίκτυα εμπειρογνωμόνων μπορούν επίσης να αναλάβουν τη διεξαγωγή έρευνας σχετικά με την αποτελεσματικότητα και τις διανεμητικές επιπτώσεις της ενεργειακής, της εισοδηματικής ή άλλων κοινωνικών πολιτικών, προκειμένου να προσδιοριστούν οι ωφελούμενοι και τυχόν πρόσθετες κοινωνικές επιβαρύνσεις που δημιουργούνται. Οι μελλοντοστρεφείς προβλέψεις σχετικά με τα ποσοστά και τους κινδύνους ενεργειακής φτώχειας που προκύπτουν λόγω των μεταβολών των τιμών της ενέργειας μπορούν επίσης να αναδείξουν κινδύνους για συγκεκριμένες ομάδες. Τα στοιχεία αυτά μπορούν στη συνέχεια να επηρεάσουν τον σχεδιασμό πολιτικών και προγραμμάτων στήριξης για την αντιμετώπιση ή την πρόληψη της ενεργειακής φτώχειας που βιώνουν συγκεκριμένες ομάδες κινδύνου.

7. ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΕΚΘΕΣΕΩΝ

7.1. Επικαιροποίηση των ενοποιημένων εθνικών σχεδίων για την ενέργεια και το κλίμα

Σύμφωνα με το άρθρο 14 παράγραφος 2 του κανονισμού (ΕΕ) 2018/1999, τα κράτη μέλη υποχρεούνται να υποβάλλουν, έως την 30ή Ιουνίου 2024 και στη συνέχεια έως την 1η Ιανουαρίου 2034 και στο εξής ανά 10 έτη, επικαιροποίηση του τελευταίου κοινοποιηθέντος ενοποιημένου **εθνικού τους σχεδίου για την ενέργεια και το κλίμα** (ΕΣΕΚ). Το άρθρο 14 παράγραφος 1 επιβάλλει στα κράτη μέλη την υποχρέωση να υποβάλλουν σχέδιο επικαιροποίησης του ΕΣΕΚ πάντοτε ένα έτος πριν από την προθεσμία υποβολής που ορίζεται στο άρθρο 14 παράγραφος 2.

Επιπλέον του κανονισμού (ΕΕ) 2018/1999, το άρθρο 22 παράγραφος 2 της οδηγίας (ΕΕ) 2023/1791 επιβάλλει στα κράτη μέλη την υποχρέωση να λαμβάνουν ενδεδειγμένα μέτρα για να προαγάγουν και να διευκολύνουν την αποδοτική χρήση της ενέργειας από τελικούς πελάτες και τελικούς χρήστες και να μεριμνούν ώστε τα μέτρα αυτά να αποτελούν μέρος εθνικής στρατηγικής, όπως το ΕΣΕΚ, ή η μακροπρόθεσμη στρατηγική ανακαίνισης που θεσπίζεται δυνάμει του άρθρου 2α της οδηγίας 2010/31/ΕΕ.

7.2. Υποβολή εκθέσεων προόδου

Σύμφωνα με το άρθρο 17 του κανονισμού (ΕΕ) 2018/1999, τα κράτη μέλη υποχρεούνται να υποβάλλουν τις οικείες εθνικές **εκθέσεις προόδου** για την ενέργεια και το κλίμα, οι οποίες καλύπτουν και τις πέντε διαστάσεις της Ενεργειακής Ένωσης, μία από τις οποίες είναι και η ενεργειακή απόδοση.

Στο άρθρο 24 του κανονισμού (ΕΕ) 2018/1999 προσδιορίζονται οι πληροφορίες που πρέπει να αναφέρονται σε σχέση με τα μέτρα που λαμβάνονται για την αντιμετώπιση της ενεργειακής φτώχειας.

Σε περίπτωση που ένα κράτος μέλος διαπιστώσει, βάσει εκτίμησης του αριθμού των νοικοκυριών σε ενεργειακή φτώχεια, ότι έχει σημαντικό αριθμό νοικοκυριών σε ενεργειακή φτώχεια, το εν λόγω κράτος μέλος πρέπει να συμπεριλάβει στην ενοποιημένη εθνική του έκθεση προόδου για την ενέργεια και το κλίμα πληροφορίες σχετικά με την πρόοδο προς τον εθνικό ενδεικτικό στόχο μείωσης του αριθμού των νοικοκυριών σε ενεργειακή φτώχεια, καθώς και ποσοτικές πληροφορίες σχετικά με τον αριθμό των νοικοκυριών σε ενεργειακή φτώχεια και, εφόσον είναι διαθέσιμες, πληροφορίες σχετικά με τις πολιτικές και τα μέτρα για την αντιμετώπιση της ενεργειακής φτώχειας.

([50]) Η ουδετερότητα του κόστους στέγασης είναι ένας όρος που χρησιμοποιείται τόσο από τον τομέα των κοινωνικών κατοικιών όσο και από τις οργανώσεις εκπροσώπησης ενοικιαστών, ώστε να διασφαλίζεται ότι το συνολικό κόστος στέγασης (συμπεριλαμβανομένων του μισθώματος / των ενυπόθηκων δανείων, των λογαριασμών ενέργειας και άλλων λογαριασμών) δεν αυξάνεται μετά την ανακαίνιση. Η εξοικονόμηση στον λογαριασμό ενέργειας μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την επιστροφή μέρους της αρχικής επένδυσης σε μέτρα ενεργειακής απόδοσης, για παράδειγμα, μέσω της αύξησης του μισθώματος, αλλά μόνο έως τον βαθμό στον οποίο το συνολικό κόστος στέγασης είναι το ίδιο με εκείνο πριν από την ανακαίνιση. Για περισσότερες πληροφορίες, βλέπε Διεθνής Ένωση Ενοικιαστών (International Union of Tenants) και δικτυακή πύλη «Housing Europe». (προσπελάστηκε στις 08.03.2023).

Επιπλέον, σύμφωνα με το άρθρο 24 της οδηγίας (ΕΕ) 2023/1791, τα κράτη μέλη υποχρεούνται να υποβάλλουν εκθέσεις σχετικά με τα μέτρα βελτίωσης της ενεργειακής απόδοσης και συναφή μέτρα προστασίας ή ενημέρωσης των καταναλωτών, ιδίως εκείνα που ορίζονται στο άρθρο 8 παράγραφος 3 και στο άρθρο 22 της οδηγίας (ΕΕ) 2023/1791, τα οποία εφαρμόζονται κατά προτεραιότητα μεταξύ των ατόμων που πλήττονται από ενεργειακή φτώχεια, των ευάλωτων πελατών, των ατόμων σε νοικοκυριά χαμηλού εισοδήματος και, κατά περίπτωση, των ατόμων που ζουν σε κοινωνικές κατοικίες για τον μετριασμό της ενεργειακής φτώχειας στο πλαίσιο των υφιστάμενων απαιτήσεων υποβολής εκθέσεων που προβλέπονται στο άρθρο 24 του κανονισμού (ΕΕ) 2018/1999.