Euroopan unionin
virallinen lehti

FI
L-sarja

2024/2481

23.9.2024

KOMISSION SUOSITUS (EU) 2024/2481,

annettu 13 päivänä syyskuuta 2024,

suuntaviivoista Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin (EU) 2023/1791 21, 22 ja 24 artiklan tulkitsemiseksi kuluttajiin liittyvien säännösten osalta

EUROOPAN KOMISSIO, joka

ottaa huomioon Euroopan unionin toiminnasta tehdyn sopimuksen ja erityisesti sen 292 artiklan,

sekä katsoo seuraavaa:

(1) Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivissä 2012/27/EU ([1]) säädetään vaatimuksesta saavuttaa yleistavoitteena vähintään 32,5 prosentin energiansäästö unionin tasolla vuoteen 2030 mennessä.

(2) Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2023/1791 ([2]) annettiin 13 päivänä syyskuuta 2023. Sillä laadittiin uudelleen direktiivi 2012/27/EU säilyttäen osa sen säännöksistä muuttumattomina ja ottamalla samalla käyttöön joitakin uusia vaatimuksia. Uusi direktiivi nosti merkittävästi vuodelle 2030 asetettua tavoitetasoa energiatehokkuuden osalta, myös suhteessa kuluttajien vaikutusmahdollisuuksiin ja suojeluun, tiedottamiseen ja tietoisuuden lisäämiseen sekä energiaköyhyyden lievittämiseen energiatehokkuuden parannustoimenpiteiden avulla.

(3) Monet tekijät estävät kuluttajia saamasta ja ymmärtämästä markkinatietoja, joita on saatavilla runsaasti, ja toimimasta niiden mukaisesti. Sopimusperusteisten perusoikeuksien käyttöönotto voi auttaa esimerkiksi ymmärtämään oikein toimittajan sopimuksessa tarjoamien palvelujen laatua, mukaan lukien toimitetun energian laatu ja ominaisuudet. Direktiivi (EU) 2023/1791 sisältää uusia säännöksiä, jotka koskevat lämmitykseen, jäähdytykseen ja lämpimään käyttöveteen liittyviä sopimusperusteisia perusoikeuksia. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että lämmitystä, jäähdytystä ja lämmintä käyttövettä ostavilla loppuasiakkailla on oikeus toimittajan kanssa tehtävään sopimukseen, joka sisältää vaaditut vähimmäistiedot, mukaan lukien toimittajan yhteystiedot, tarjottavat palvelut, sopimuksen kesto sekä sopimuksen ja palvelujen uusimiseen ja päättämiseen sovellettavat ehdot. Lämmitystä, jäähdytystä ja lämmintä käyttövettä ostavilla loppuasiakkailla ja näiden palvelujen loppukäyttäjillä olisi oltava oikeus toimittajiltaan saamansa palvelun ja valitusten käsittelyn hyvään tasoon.

(4) Energiankulutuskäyttäytymisessä voidaan saada aikaan pitkän aikavälin muutoksia lisäämällä kansalaisten vaikutusmahdollisuuksia sekä lisäämällä tietoisuutta energiatehokkuuspolitiikoista ja parantamalla niiden hyväksyntää yleisön keskuudessa. Direktiivillä (EU) 2023/1791 vahvistetaan tietojen levittämistä koskevia säännöksiä muun muassa säätämällä keskitettyjen asiointipisteiden perustamisesta. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että niiden alueelle perustetaan keskitettyjä asiointipisteitä tai vastaavia mekanismeja antamaan energiatehokkuuden parannuksia koskevaa teknistä, hallinnollista ja taloudellista neuvontaa ja apua loppuasiakkaille ja loppukäyttäjille, erityisesti kotitalouksille ja pienille muille kuin kotitalouskäyttäjille, myös pk-yrityksille ja mikroyrityksille. Keskitettyjen asiointipisteiden panos voi olla erittäin tärkeä heikossa asemassa oleville asiakkaille, sillä he voisivat saada luotettavaa ja helposti saatavilla olevaa tietoa energiatehokkuuden parannuksista. Sen vuoksi keskitettyjen asiointipisteiden on tarjottava erityisiä palveluja energiaköyhyydestä kärsiville ihmisille, heikossa asemassa oleville asiakkaille ja pienituloisissa kotitalouksissa asuville ihmisille.

([1]) Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2012/27/EU, annettu 25 päivänä lokakuuta 2012, energiatehokkuudesta, direktiivien 2009/125/EY ja 2010/30/EU muuttamisesta sekä direktiivien 2004/8/EY ja 2006/32/EY kumoamisesta (EUVL L 315, 14.11.2012, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2012/27/oj).

([2]) Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2023/1791, annettu 13 päivänä syyskuuta 2023, energiatehokkuudesta ja asetuksen (EU) 2023/955 muuttamisesta (EUVL L 231, 20.9.2023, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2023/1791/oj).

(5) On tarpeen varmistaa, että energiaköyhyydestä kärsiviä ihmisiä, heikossa asemassa olevia asiakkaita, pienituloisissa kotitalouksissa asuvia ihmisiä ja tapauksen mukaan sosiaaliperusteisissa asunnoissa asuvia ihmisiä suojellaan ja että heille annetaan tätä varten mahdollisuus osallistua aktiivisesti energiatehokkuutta parantaviin toimiin, toimenpiteisiin ja niihin liittyviin kuluttajansuoja- tai tiedotustoimenpiteisiin, joita jäsenvaltiot toteuttavat. Eniten apua tarvitsevien (energiaköyhyyden eniten koettelemien ihmisten) vaikutusmahdollisuuksia olisi parannettava, jotta he voivat toimia aktiivisesti omien olojensa parantamiseksi sen sijaan, että he vain seuraavat passiivisina heitä koskevia toimia. Tällä tavoin nämä ihmiset voivat itse päättää, miten he voivat parantaa omia olosuhteitaan. Olisi kehitettävä kohdennettuja tiedotuskampanjoita, joiden kautta havainnollistetaan energiatehokkuuden hyötyjä ja annetaan tietoa saatavilla olevasta taloudellisesta tuesta.

(6) Energiaköyhyyden määritelmän sisällyttäminen kansalliseen lainsäädäntöön on ensimmäinen askel ongelman ja sen laajemman asiayhteyden tunnustamisessa ja tunnistamisessa. Se tukee kaikkia asiaan liittyviä toimijoita heidän suunnitellessaan oikeanlaisia toimia energiaköyhyyden torjumiseksi paikallisella, alueellisella, kansallisella ja unionin tasolla, ottaen huomioon energiaköyhyyden kolme keskeistä syytä, jotka ovat alhainen tulotaso, suuremmat energialaskut ja heikko energiatehokkuus.

(7) Jäsenvaltioiden olisi pyrittävä lisäämään kaikkein heikoimmassa asemassa olevien väestöryhmien vaikutusmahdollisuuksia ja suojelemaan näitä ryhmiä toteuttamalla energiatehokkuutta parantavia toimenpiteitä ja niihin liittyviä kuluttajansuoja- tai tiedotustoimenpiteitä, erityisesti direktiivin (EU) 2023/1791 8 artiklan 3 kohdassa ja 22 artiklassa säädettyjä toimenpiteitä, ensisijaisesti energiaköyhyydestä kärsivien ihmisten, heikossa asemassa olevien asiakkaiden, pienituloisissa kotitalouksissa asuvien ihmisten ja tapauksen mukaan sosiaaliperusteisissa asunnoissa asuvien ihmisten keskuudessa lievittääkseen siten energiaköyhyyttä.

(8) Tukeakseen energiaköyhyydestä kärsiviä ihmisiä, heikossa asemassa olevia asiakkaita, pienituloisissa kotitalouksissa asuvia ihmisiä ja tapauksen mukaan sosiaaliperusteisissa asunnoissa asuvia ihmisiä jäsenvaltioiden olisi toteutettava energiatehokkuutta parantavia toimenpiteitä ja pyrittävä niiden avulla vähentämään jakaumavaikutuksia, joita aiheutuu muista politiikoista, sekä toteutettava energiatehokkuutta parantaviin toimenpiteisiin tehtäviä varhaisia ja tulevaisuuteen suuntautuvia investointeja, ennen kuin muiden politiikkojen ja toimenpiteiden jakaumavaikutukset alkavat näkyä,

ON ANTANUT TÄMÄN SUOSITUKSEN:

Jäsenvaltioiden olisi noudatettava tämän suosituksen liitteessä olevia tulkintaohjeita saattaessaan direktiivin (EU) 2023/1791 21, 22 ja 24 artiklassa käyttöön otetut vaatimukset osaksi kansallista lainsäädäntöään.

Tehty Brysselissä 13 päivänä syyskuuta 2024.

Komission puolesta
Kadri SIMSON
Komission jäsen

LIITE

1. **JOHDANTO**

Näissä suuntaviivoissa annetaan jäsenvaltioille ohjeita siitä, miten direktiivin (EU) 2023/1791 21, 22 ja 24 artiklaa tulkitaan, kun ne saatetaan osaksi kansallista lainsäädäntöä. Euroopan unionin tuomioistuimella on kuitenkin yksinomainen toimivalta tulkita EU:n lainsäädäntöä sitovasti. Ellei toisin mainita, viittaukset artikloihin on ymmärrettävä viittauksiksi direktiivin (EU) 2023/1791 artikloihin.

2. **OIKEUDELLINEN JA TOIMINTAPOLIITTINEN KONTEKSTI**

Direktiivin (EU) 2023/1791 **21 artiklan** tarkoituksena on vahvistaa kuluttajien asemaa ottamalla käyttöön lämmityksen, jäähdytyksen ja lämpimän käyttöveden toimitukseen liittyviä sopimusperusteisia perusoikeuksia, jotka vastaavat kaasupalvelujen tarjoamista koskevan Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2009/73/EY ([1]) liitteessä I ja sähköntoimitusta koskevan Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin (EU) 2019/944 ([2]) 10 artiklassa säädettyjä oikeuksia.

Direktiivin (EU) 2023/1791 **22 artiklan** päätavoitteena on helpottaa energiatehokkuustoimenpiteiden käyttöönottoa lisäämällä tietoisuutta, parantamalla markkinatoimijoiden tiedonsaantia ja mahdollisuuksia käyttää tuomioistuinten ulkopuolisia riitojenratkaisumenettelyjä sekä poistamalla energiatehokkuuden sääntelyllisiä ja muita esteitä. Tätä varten jäsenvaltiot velvoitetaan direktiivissä (EU) 2023/1791

a) levittämään tietoa saatavilla olevista energiatehokkuuden parannustoimenpiteistä, yksittäisistä toimista sekä taloudellisista ja oikeudellisista kehyksistä (22 artiklan 1 kohta);

b) edistämään ja helpottamaan loppuasiakkaiden ja loppukäyttäjien tehokasta energiankäyttöä edistämällä käyttäytymisen muutosta (esimerkiksi kohdennetuilla verokannustimilla, tarjoamalla rahoitusvälineitä, välittämällä tietoa ja esittelemällä esimerkkejä, koulutuksella, rohkaisemalla ja kannustamalla tietynlaiseen toimintaan sekä digitaalisilla välineillä) ja perustamalla tukikehys markkinatoimijoille (22 artiklan 2 ja 3 kohta);

c) perustamaan keskitettyjä asiointipisteitä (22 artiklan 3–6 kohta);

d) luomaan asianmukaiset edellytykset, jotta markkinatoimijat voivat tarjota loppukuluttajille riittävää ja kohdennettua tiedotusta ja neuvontaa (22 artiklan 7 kohta);

e) ottamaan käyttöön tuomioistuinten ulkopuolisia riitojenratkaisumenettelyjä (22 artiklan 8 kohta);

f) poistamaan vuokralaisten ja omistajien väliset ristiriitaiset kannustimet (22 artiklan 9 ja 10 kohta).

Direktiivin (EU) 2023/1791 **24 artiklan** tavoitteena on lisätä heikossa asemassa olevien ryhmien eli ”energiaköyhyydestä kärsivien ihmisten, heikossa asemassa olevien asiakkaiden, pienituloisissa kotitalouksissa asuvien ihmisten ja tapauksen mukaan sosiaaliperusteisissa asunnoissa asuvien henkilöiden” vaikutusmahdollisuuksia ja suojella heitä. Näiden vaikutusmahdollisuuksien lisäämiseen tähtäävien ja suojelutoimenpiteiden on tarkoitus hyödyttää myös sellaisia loppukäyttäjiä, joilla ei ole suoraa tai käyttäjäkohtaista sopimusta energiantoimittajan kanssa, sillä heikossa asemassa olevien kuluttajien käsite kattaa myös loppukäyttäjät (24 artiklan 1 kohta).

Direktiivin 24 artiklan mukaan jäsenvaltioiden on

a) toteutettava energiatehokkuutta parantavia toimenpiteitä ja niihin liittyviä kuluttajansuoja- tai tiedotustoimenpiteitä ensisijaisesti heikossa asemassa olevien ryhmien keskuudessa (24 artiklan 2 kohta);

b) perustettava asiantuntijaverkosto tukemaan paikallisia ja kansallisia päätöksentekijöitä energiaköyhyyttä lieventävien strategioiden kehittämisessä tai annettava se jonkin olemassa olevan verkoston tehtäväksi (24 artiklan 4 kohta); asiantuntijaverkoston tehtäväksi voidaan antaa neuvonnan antaminen erilaisista energiaköyhyyden arviointia ja lieventämistä koskevista toimenpiteistä (24 artiklan 4 kohdan toisen alakohdan a–d alakohta).

([1]) Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2009/73/EY, annettu 13 päivänä heinäkuuta 2009, maakaasun sisämarkkinoita koskevista yhteisistä säännöistä ja direktiivin 2003/55/EY kumoamisesta (EUVL L 211, 14.8.2009, s. 94, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2009/73/oj).

([2]) Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2019/944, annettu 5 päivänä kesäkuuta 2019, sähkön sisämarkkinoita koskevista yhteisistä säännöistä ja direktiivin 2012/27/EU muuttamisesta (EUVL L 158, 14.6.2019, s. 125, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/944/oj).

Jäsenvaltioiden on tarvittaessa tuettava heikossa asemassa olevia ryhmiä

a) toteuttamalla energiatehokkuutta parantavia toimenpiteitä vähentääkseen jakaumavaikutuksia, joita aiheutuu muista politiikoista ja toimenpiteistä;

b) hyödyntämällä parhaalla mahdollisella tavalla kansallisella ja unionin tasolla saatavilla olevaa julkista rahoitusta;

c) toteuttamalla varhaisia ja tulevaisuuteen suuntautuvia investointeja;

d) tukemalla teknisen avun antamista sekä mahdollistavien rahoitusvälineiden käyttöönottoa;

e) tukemalla teknisen avun antamista yhteiskunnallisille toimijoille;

f) varmistamalla, että saatavilla on rahoitusta, avustuksia tai tukia, jotka on sidottu tiettyyn energiahyötyjen vähimmäistasoon (24 artiklan 3 kohta).

Direktiivin (EU) 2023/1791 22 artiklan ne osat, jotka koskevat energiaköyhyydestä kärsiviä ihmisiä, heikossa asemassa olevia asiakkaita, pienituloisissa kotitalouksissa asuvia ihmisiä ja tapauksen mukaan sosiaaliperusteisissa asunnoissa asuvia henkilöitä, ovat yhteydessä

a) direktiivin 8 ja 9 artiklaan, joissa käsitellään heikossa asemassa olevien asiakkaiden, energiaköyhyydestä kärsivien ihmisten ja tapauksen mukaan sosiaaliperusteisissa asunnoissa asuvien henkilöiden energiansäästöjen osuutta ja määrää sekä heidän osaltaan toteutettavia energiatehokkuustoimenpiteitä;

b) direktiivin 21, 24 ja 30 artiklaan, joissa käsitellään edellä lueteltujen ryhmien suojelua.

Direktiivin (EU) 2023/1791 22 artiklan ne osat, jotka koskevat pieniä loppuasiakkaita ja -käyttäjiä, ovat yhteydessä

a) direktiivin 8, 9 ja 10 artiklaan, joissa käsitellään loppukäyttäjien energiansäästötavoitteita;

b) direktiivin 13, 14, 16, 17, 21, 24 ja 29 artiklaan, joissa käsitellään loppuasiakkaiden ja -käyttäjien oikeuksia sekä velvollisuutta antaa heille tiettyjä tietoja.

Tätä varten keskitetyille asiointipisteille voitaisiin antaa tehtäväksi panna täytäntöön ainakin edellä mainittuihin ryhmiin liittyvät vaatimukset. Tällöin kyseisten ryhmien tarvitsisi kääntyä vain yhden yhteyspisteen puoleen.

3. NÄISSÄ SUUNTAVIIVOISSA JA DIREKTIIVISSÄ (EU) 2023/1791 KÄYTETYT TERMIT JA KÄSITTEET

Tässä jaksossa selitetään näissä suuntaviivoissa ja direktiivin (EU) 2023/1791 21, 22 ja 24 artiklassa käytetyt termit ja käsitteet.

3.1 Toimenpiteistä hyötyvät osapuolet



Direktiivin 21 artiklan säännökset koskevat pääasiassa loppuasiakkaita ja -käyttäjiä sekä heidän sopimuskumppaneinaan olevia toimittajia. Toisin kuin toimittajille, loppuasiakkaille ja -käyttäjille ei kuitenkaan aseteta 21 artiklassa velvoitteita, vaan heidän on pikemminkin tarkoitus hyötyä toimittajille asetetuista uusista vaatimuksista.

Direktiivin 22 artikla koskee kaikkia asiaankuuluvia markkinatoimijoita (22 artiklan 1 kohta), ja siten se vaikuttaa paljon laajempaan joukkoon toimenpiteiden kohteena olevia osapuolia. Nämä markkinatoimijat on sijoitettu edellä olevaan kuvaan haavoittuvuuden mukaan, joka lisääntyy ulommasta kehästä sisempää kehää kohti. Uloin kehä kattaa kaikki mahdolliset 22 artiklan mukaisten toimenpiteiden kohteena olevat osapuolet. Näitä ovat loppuasiakkaat, loppukäyttäjät, kuluttajajärjestöt, kansalaisyhteiskunnan edustajat, uusiutuvan energian yhteisöt, kansalaisten energiayhteisöt, paikallis- ja alueviranomaiset, energiavirastot, sosiaalipalvelujen tarjoajat, rakentajat, arkkitehdit, insinöörit, ympäristö- ja energia-auditoijat sekä rakennusosien asentajat. Keskimmäinen kehä käsittää pienet loppuasiakkaat ja -käyttäjät, kuten kotitaloudet ja pienet muut kuin kotitalouskäyttäjät, kuten pk-yritykset ja mikroyritykset. Sisin kehä kattaa energiaköyhyydestä kärsivät ihmiset, heikossa asemassa olevat asiakkaat ja tapauksen mukaan sosiaaliperusteisissa asunnoissa asuvat ihmiset.

Direktiivin 24 artiklan pääasiallisena kohderyhmänä ovat energiaköyhyydestä kärsivät ihmiset, heikossa asemassa olevat asiakkaat, pienituloisissa kotitalouksissa asuvat ihmiset ja tapauksen mukaan sosiaaliperusteisissa asunnoissa asuvat ihmiset. Tämä ryhmä sijoittuu kuvion sisimmälle kehälle.

3.2 **Muut näissä suuntaviivoissa käytetyt keskeiset termit ja käsitteet**

3.2.1 *Direktiivissä (EU) 2023/1791 määritellyt termit*

Direktiivissä (EU) 2023/1791 määritellään seuraavat termit:

'Loppuasiakkaalla' tarkoitetaan luonnollista henkilöä tai oikeushenkilöä, joka ostaa energiaa omaa loppukäyttöä varten (2 artiklan 28 alakohta).

'Loppukäyttäjällä' tarkoitetaan luonnollista henkilöä tai oikeushenkilöä, joka ostaa lämmitystä, jäähdytystä tai lämmintä käyttövettä omaan loppukäyttöönsä, tai luonnollista henkilöä tai oikeushenkilöä, joka käyttää sellaista erillistä rakennusta tai sellaisen moniasuntoisen taikka moneen eri tarkoitukseen käytettävän rakennuksen yksikköä, johon toimitetaan lämmitys, jäähdytys tai lämmin käyttövesi keskitetystä lähteestä, jos tällaisella henkilöllä ei ole suoraa eikä käyttäjäkohtaista sopimusta energiantoimittajan kanssa (2 artiklan 53 alakohta).

Näiden kahden määritelmän välillä on merkittävänä erona se, että loppuasiakas ostaa energiaa (mukaan lukien sähköä) mitä tahansa käyttöä varten, kun taas loppukäyttäjä ostaa vain lämmitystä, jäähdytystä tai lämmintä käyttövettä. Loppukäyttäjillä ei ole suoraa tai käyttäjäkohtaista sopimusta energiantoimittajan kanssa. He voivat olla vuokralaisina sellaisissa moniasuntoisissa rakennuksissa, joissa on yhteinen lämmitys- tai jäähdytysjärjestelmä tai yhteinen lämpimän käyttöveden tuotantojärjestelmä (kollektiiviset sopimukset), tai he voivat olla sosiaaliperusteisissa asunnoissa, palveluasunnossa, pitkäaikaishoitoyksikössä, tilapäisissä asunnoissa tai turvakodeissa asuvia henkilöitä.

'Energiaköyhyydellä' tarkoitetaan sitä, että kotitaloudella ei ole mahdollisuutta käyttää olennaisia energiapalveluja, kun tällaiset palvelut tarjoavat perustason ja kohtuullisen elintason ja terveyden, mukaan lukien riittävä lämmitys, kuuma vesi, jäähdytys, valaistus ja sähkölaitteiden käyttöön tarvittava energia, kulloisessakin kansallisessa tilanteessa, olemassa olevassa sosiaalipolitiikassa ja muissa asiaankuuluvissa kansallisissa politiikoissa, mikä johtuu useista tekijöistä, joita ovat ainakin se, että ne eivät ole kohtuuhintaisia, riittämättömät käytettävissä olevat tulot, suuret energiamenot ja asuntojen heikko energiatehokkuus (2 artiklan 52 alakohta).

'Ristiriitaisilla kannustimilla' tarkoitetaan sitä, että energiatehokkuusinvestointeihin liittyviä taloudellisia velvoitteita ja hyötyjä ei jaeta oikeudenmukaisesti ja kohtuullisesti asianomaisten toimijoiden kesken, esimerkiksi rakennusten osien omistajien ja vuokralaisten välillä tai niiden eri omistajien kesken tai moniasuntoisten tai moneen eri tarkoitukseen käytettävien rakennusten omistajien ja vuokralaisten välillä tai niiden eri omistajien kesken (2 artiklan 54 alakohta).

'Osallistamisstrategialla' tarkoitetaan strategiaa, jossa asetetaan tavoitteita, kehitetään tekniikoita ja vahvistetaan prosessi, jolla päätöksentekoprosessiin otetaan mukaan kaikki asiankuuluvat sidosryhmät kansallisella tai paikallisella tasolla, mukaan lukien kansalaisyhteiskunnan edustajat, kuten kuluttajajärjestöt, ja jonka tavoitteena on lisätä tietoisuutta, saada palautetta tällaisista toimista ja parantaa niiden yleistä hyväksyntää (2 artiklan 55 alakohta).

3.2.2 *Termit ja käsitteet, joita ei ole määritelty direktiivissä (EU) 2023/1791*

Seuraavassa esitetään komission tulkinta joistakin näissä suuntaviivoissa käytettävistä termeistä ja käsitteistä, joita ei ole määritelty direktiivin (EU) 2023/1791 2 artiklassa.

'*Toimittajalla*' tarkoitetaan luonnollista henkilöä tai oikeushenkilöä, joka tarjoaa elinkeino- tai ammattitoiminnassaan erilaisiin lämmityksen, jäähdytyksen ja lämpimän käyttöveden muotoihin liittyviä tuotteita, palveluja tai järjestelmiä.

'*Keskitetyllä asiointipisteellä*' ("*One-stop shop*") tarkoitetaan virtuaalista tai fyysistä paikkaa, joka palvelee sidosryhmiä kaikissa energiatehokkuuteen liittyvissä kysymyksissä ja siihen liittyvien korjaushankkeiden toteutusvaiheissa aina aihetta koskevasta neuvonnasta kaikkiin tietoihin ja palveluihin, joita tarvitaan kunnianhimoisen ja kokonaisvaltaisen energiatehokkuus- tai korjaushankkeen toteuttamiseksi ([3]).

'*Keskitettyä palvelupistettä*' ("*Single Point of Contact*") ei määritellä näissä suuntaviivoissa, mutta 22 artiklan 3 kohdassa todetaan selvästi, että keskitettyjen palvelupisteiden tarkoituksena on antaa loppuasiakkaille ja loppukäyttäjille kaikki tarvittavat tiedot heidän oikeuksistaan, voimassa olevasta lainsäädännöstä ja riitatilanteessa käytettävistä riitojenratkaisumenettelyistä. Keskitetty palvelupiste voidaan ymmärtää neuvoa-antavaksi tahoksi (erilaisissa muodoissa, esimerkiksi keskitetty asiointipiste tai yksittäinen yksikkö), joka tarjoaa sidosryhmille tietoa energiatehokkuustoimenpiteisiin liittyvistä oikeudellisista näkökohdista.

Mitä eroa on keskitetyllä asiointipisteellä ja keskitetyllä palvelupisteellä?

Keskitetty asiointipiste (ks. näiden suuntaviivojen 5.3 jakso) on käytännössä energiatehokkuudesta kiinnostuneille kuluttajille tarkoitettu keskitetty palvelupiste. Sekaannuksen välttämiseksi on kuitenkin tarpeen selventää, miten keskitetty asiointipiste ja keskitetty palvelupiste eroavat toisistaan 22 artiklan 3 kohdan perusteella. Molempien näiden välineiden tarkoituksena on tarjota loppuasiakkaille ja loppukäyttäjille tietoa, neuvontaa ja apua keskitetysti, mutta niiden tarjoamat palvelut eroavat toisistaan:

— *keskitetyt asiointipisteet antavat energiatehokkuutta koskevaa teknistä, hallinnollista ja taloudellista neuvontaa ja apua*
— *keskitetyt palvelupisteet antavat neuvontaa ja apua energiatehokkuuteen liittyvissä oikeudellisissa kysymyksissä, esimerkiksi tietoa asiakkaiden ja käyttäjien oikeuksista, voimassa olevasta lainsäädännöstä ja riitojenratkaisumenettelyistä.*

Direktiivin 22 artiklan 3 kohdassa todetaan, että keskitetyt palvelupisteet voidaan sijoittaa yleisten kuluttajaneuvontapisteiden yhteyteen. Keskitetyt asiointipisteet ja keskitetyt palvelupisteet voivat siis toimia tiiviissä yhteistyössä, jotta varmistetaan, että kaikki palvelut (niin tekniset, hallinnolliset, taloudelliset kuin oikeudelliset palvelut) ovat sidosryhmien saatavilla.

'Heikossa asemassa olevat asiakkaat'

Kuten direktiivin (EU) 2023/1791 24 artiklan 1 kohdassa säädetään, jäsenvaltioiden on direktiivin 2009/73/EY 3 artiklan 3 kohdan ja direktiivin (EU) 2019/944 28 artiklan 1 kohdan nojalla määritettävä heikossa asemassa olevien asiakkaiden käsite. Lisäksi 24 artiklan 1 kohdassa säädetään, että jäsenvaltioiden on heikossa asemassa olevien asiakkaiden käsitettä määrittäessään otettava huomioon myös loppukäyttäjät.

Direktiivin (EU) 2019/944 28 artiklassa todetaan, että "kunkin jäsenvaltion on määriteltävä heikossa asemassa olevien asiakkaiden käsite, jolla voidaan viitata energiaköyhyyteen ja muun muassa kieltoon kytkeä tällaiset asiakkaat pois verkosta kriittisinä aikoina" ja että "heikossa asemassa olevien asiakkaiden käsite voi kattaa tulotasot, energiamenojen osuuden käytettävissä olevista tuloista, kotien energiatehokkuuden, kriittisen riippuvuuden sähkölaitteista terveyteen liittyvistä syistä, iän tai muita perusteita".

Direktiivin 2009/73/EY 3 artiklan mukaan "kunkin jäsenvaltion on määritettävä heikossa asemassa olevien asiakkaiden käsite, jolla voidaan viitata energiaköyhyyteen ja muun muassa kieltoon kytkeä tällaiset asiakkaat pois maakaasuverkosta kriittisinä aikoina".

Heikossa asemassa olevat asiakkaat (kotitaloudet) on määritelty useimmissa jäsenvaltioissa direktiivien (EU) 2019/944 ja 2009/73/EY mukaisesti. Määritelmissä viitataan useimmiten tulotasoon ja kriittiseen riippuvuuteen sähkön saatavuudesta terveyteen liittyvistä syistä ([4]).

([3]) Energy Cities, 2020: "How to set up a one-stop-shop for integrated home energy renovation?", saatavilla seuraavan linkin kautta: – Energy Cities (energy-cities.eu) (sivustolla käyty 3.10.2023).

([4]) ACER (2022), Annual Report on the Results of Monitoring the Internal Electricity and Natural Gas Markets in 2021-Energy Retail and Consumer Protection Volume (sivustolla käyty 7.3.2023). Eri jäsenvaltioiden (ja Norjan) käyttämiä kriteerejä, joiden perusteella ne ovat määritelleet heikossa asemassa olevien sähkön ja/tai kaasun kuluttajien käsitteen vuonna 2018, arvioidaan tarkemmin ACERin vuoden 2019 vuosiraportissa: Annual Report on the Results of Monitoring the Internal Electricity and Natural Gas Markets in 2018 – Consumer Empowerment Volume (sivustolla käyty 7.3.2023).

'Matala tulotaso'

Kotitalouksien tulotason määrittelyssä pienituloisen kotitalouden rajana käytetään yleisesti 60:tä prosenttia kansallisesta ekvivalentista mediaanitulosta ([5]). Tämä indikaattori perustuu EU:n tulo- ja elinolotilastoissa (EU-SILC) määriteltyyn köyhyysriskirajaan.

'Tuomioistuinten ulkopuoliset riitojenratkaisumenettelyt', joita kutsutaan myös vaihtoehtoiseksi riidanratkaisuksi, määritellään Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2013/11/EU ([6]) 2 artiklassa valtion sisäisten ja valtioiden rajat ylittävien riitojen ratkaisemiseksi toteutettaviksi tuomioistuimen ulkopuolisiksi riidanratkaisumenettelyiksi, jotka koskevat EU:hun sijoittautuneen elinkeinonharjoittajan ja EU:ssa asuvan kuluttajan välisistä kauppa- tai palvelusopimuksista johtuvia velvoitteita ja jotka toteuttaa vaihtoehtoinen riidanratkaisuelin, joka ehdottaa ratkaisua tai määrää ratkaisun taikka saattaa osapuolet yhteen helpottaakseen sovintoratkaisun löytämistä.

Termiä *'energia-asioiden oikeusasiamies'* ei ole määritelty selkeästi unionin lainsäädännössä. Komissio kutsuu energia-asioiden oikeusasiamiestä tuomioistuinten ulkopuoliseksi riippumattomaksi riitojenratkaisuelimeksi ([7]). Perussopimuksissa viitataan Euroopan oikeusasiamieheen, jolle luonnolliset henkilöt ja oikeushenkilöt voivat esittää kanteluja hallinnollisista epäkohdista ja joka siten parantaa vastuuvelvollisuutta ([8]). Näin ollen energia-asioiden oikeusasiamies on elin, joka tutkii ja auttaa ratkaisemaan energia-aiheisia (muun muassa sähköä, kaasua, lämmitystä, jäähdytystä ja lämmintä vettä koskevia) kanteluja ja raportoi niistä.

Termi *'sosiaaliperusteiset asunnot'* määritellään OECD:n vuoden 2020 toimintapoliittisessa katsauksessa ([9]) "alle markkinahintaan tarjottaviksi vuokra-asunnoiksi, jotka kohdennetaan ja jaetaan erityisten sääntöjen, kuten havaittujen tarpeiden tai jonotuslistojen, mukaan". Sosiaaliperusteisten asuntojen omistus-, hallinnointi-, rahoitus- ja sääntelymallit, samoin kuin niihin oikeutetut väestöryhmät ja niistä käytettävät nimitykset (esimerkiksi "kohtuuhintainen asunto", "yleinen asunto", "voittoa tavoittelematon asunto" tai "tuettu asunto") vaihtelevat jäsenvaltiosta toiseen. Myös komission päätöksessä 2012/21/EU ([10]) viitataan sosiaaliseen asuntotarjontaan muita heikommassa asemassa oleville kansalaisille ja yhteiskuntaryhmille, jotka eivät vähäisen maksukykynsä vuoksi kykene hankkimaan asuntoa markkinaehdoin.

4. DIREKTIIVIN 21 ARTIKLASSA SÄÄDETYT VELVOITTEET

Tässä jaksossa annetaan jäsenvaltioille neuvoja siitä, miten 21 artiklan eri säännökset voidaan saattaa osaksi kansallista lainsäädäntöä ja panna täytäntöön.

4.1 Sopimukseen sisällytettävät vähimmäistiedot – 21 artiklan 2 kohta

4.1.1 *Oikeudellinen kehys*

Direktiivin 21 artiklan 2 kohdan ensimmäisessä alakohdassa luetellaan vähimmäistiedot, jotka on sisällytettävä loppuasiakkaan ja toimittajan väliseen sopimukseen.

Kyseisessä säännöksessä säädetään seuraavaa: "Loppuasiakkailla on oikeus tehdä toimittajansa kanssa sopimus, jossa eritellään seuraavat tiedot:

a) toimittajan nimi, osoite ja yhteystiedot;

b) tarjottavat palvelut ja sopimukseen sisältyvien palvelujen laatutaso;

([5]) "Ekvivalentti tulo" on kotitalouksien tulojen mittari, jossa otetaan huomioon kotitalouden koko ja siihen kuuluvat henkilöt. Eurostat, 2021. Glossary: Equivalised disposable income, saatavilla seuraavan linkin kautta: Glossary: Equivalised disposable income – Statistics Explained (europa.eu) (sivustolla käyty 7.3.2023).

([6]) Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2013/11/EU, annettu 21 päivänä toukokuuta 2013, kuluttajariitojen vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta sekä asetuksen (EY) N:o 2006/2004 ja direktiivin 2009/22/EY muuttamisesta (vaihtoehtoista kuluttajariitojen ratkaisua koskeva direktiivi) (EUVL L 165, 18.6.2013, s. 63, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj).

([7]) Your Europe, 2022: Valitukset ja riidanratkaisu, saatavilla seuraavan linkin kautta: energiantoimittajiin liittyvät valitukset ja riidanratkaisu – Your Europe (europa.eu) (sivustolla käyty 3.10.2023).

([8]) Euroopan parlamentti, 2023: Euroopan oikeusasiamies, saatavilla seuraavan linkin kautta: Euroopan oikeusasiamies | Faktatietoja Euroopan unionista | Euroopan parlamentti (europa.eu) (sivustolla käyty 3.10.2023).

([9]) OECD, 2020: "Social housing: A key part of past and future housing policy", saatavilla seuraavan linkin kautta: social-housing-policy-brief-2020.pdf (oecd.org) (sivustolla käyty 3.10.2023).
Tässä OECD:n toimintapoliittisessa katsauksessa luodaan yleissilmäys sosiaaliperusteisiin asuntoihin, jotka vaihtelevat hyvin paljon maasta toiseen. Katsauksen osiossa 1 kuvataan lyhyesti sosiaaliperusteisten asuntojen erityispiirteet eri OECD-maissa ja EU:n jäsenvaltioissa, ja sen laatikossa 1.1 annetaan esimerkkejä sosiaaliperusteisista asunnoista useissa eri OECD-maissa (sivustolla käyty 7.3.2023).

([10]) Komission päätös 2012/21/EU, annettu 20 päivänä joulukuuta 2011, Euroopan unionin toiminnasta tehdyn sopimuksen 106 artiklan 2 kohdan määräysten soveltamisesta tietyille yleisiin taloudellisiin tarkoituksiin liittyviä palveluja tuottaville yrityksille korvauksena julkisista palveluista myönnettävään valtiontukeen (EUVL L 7, 11.1.2012, s. 3, ELI: http://data.europa.eu/eli/dec/2012/21(1)/oj).

c) sopimukseen lisämaksuitta sisältyvät ylläpitopalvelutyypit;

d) menetelmät, joiden avulla voi saada ajantasaisia tietoja kaikista sovellettavista tariffeista, ylläpitomaksuista sekä yhdistetyistä tuotteista tai palveluista;

e) sopimuksen kesto sekä sopimuksen ja palvelujen, mukaan lukien tuotteet tai palvelut, jotka on yhdistetty kyseisiin palveluihin, uusimiseen ja päättämiseen sovellettavat ehdot sekä se, voidaanko sopimus irtisanoa maksutta;

f) mahdollinen korvaus ja hyvitysmenettelyt, joita sovelletaan, jos palvelun laatu ei ole sovitun tasoinen, mukaan lukien virheellinen tai viivästynyt laskutus;

g) menetelmä, jonka avulla aloitetaan 22 artiklan mukainen tuomioistuinten ulkopuolinen riitojenratkaisumenettely;

h) tiedot kuluttajien oikeuksista, mukaan lukien tiedot valitusten käsittelystä ja kaikki tässä kohdassa tarkoitetut tiedot, jotka esitetään selvästi laskussa tai yrityksen verkkosivustolla ja joihin sisältyvät 22 artiklan 3 kohdan e alakohdassa tarkoitettujen keskitettyjen palvelupisteiden yhteystiedot tai linkki niiden verkkosivustolle;

i) yhteystiedot, joiden avulla asiakas voi tunnistaa 22 artiklan 3 kohdan a alakohdassa tarkoitetun asiaankuuluvan keskitetyn asiointipisteen.”.

4.1.2 *Suositukset ja ohjeet*

Direktiivin 21 artiklan 2 kohdan ensimmäisen alakohdan saattaminen osaksi kansallista lainsäädäntöä edellyttää selkeää ja nimenomaan tästä asiasta annettua lainsäädäntöä, jolla varmistetaan, että oikeus kyseisiin tietoihin on suojattu. Jäsenvaltiot voisivat tarkastella nykyisiä energiantoimitussopimuksiin ja kuluttajansuojaan liittyviä kansallisia lakejaan ja asetuksiaan määrittääkseen, mitä mukautuksia tai lisäyksiä niihin tarvitaan. Jäsenvaltioiden on suositeltavaa kuulla sidosryhmiä, kuten energiantoimittajia, kuluttajien edunvalvontaryhmiä ja sääntelyelimiä, jo varhaisessa vaiheessa, kun ne ovat saattamassa sääntöjä osaksi kansallista lainsäädäntöä. Sidosryhmien kuuleminen voidaan toteuttaa julkisilla kuulemisilla tai työryhmien kautta. Sidosryhmiltä voidaan saada arvokasta tietoa käytännön näkökohdista ja mahdollisista haasteista ja ratkaisuista, erityisesti kulloisetkin kansalliset olosuhteet huomioon ottaen, ja siten voidaan ennaltaehkäistä erimielisyyksiä ja viivästyksiä myöhemmin sidosryhmiä koordinoitaessa. Epäselvyyksien ja mahdollisten riitojen välttämiseksi olisi myös varmistettava, että termit ja ilmaisut, joita käytetään saatettaessa säännös osaksi kansallista lainsäädäntöä, on määritelty lainsäädännössä selkeästi.

Näiden määritelmien olisi oltava kattavia, ja niissä olisi otettava huomioon erilaiset skenaariot ja mahdolliset ongelmat, joita loppuasiakkaat saattavat kohdata.

Direktiivin 21 artiklan 2 kohdan ensimmäisessä alakohdassa lueteltujen tietojen osalta olisi otettava huomioon seuraavat seikat:

a) Toimittajan nimi, osoite ja yhteystiedot:

Toimittajan nimen ja osoitteen ilmoittamista koskeva vaatimus on yksiselitteinen, mutta ilmaisua ”yhteystiedot” ja siihen sisältyviä tietoja ei ole tarkasti määritelty, vaan jäsenvaltioilla on tämän suhteen liikkumavaraa. Säännöksen tavoitteena on, että loppuasiakas pystyy määrittämään selkeästi ja yksiselitteisesti, kuka on toinen sopimuspuoli ja miten siihen otetaan yhteyttä.

Epäselvyyksien välttämiseksi jäsenvaltiot voisivat määrittää vaadittavat vähimmäistiedot, kuten puhelinnumeron ja sähköpostiosoitteen ([11]). Nämä tiedot olisi asetettava loppuasiakkaiden saataville esteettömästi ottaen huomioon, että kaikilla loppuasiakkailla ei välttämättä ole digitaalisia taitoja tai mahdollisuutta käyttää tiettyjä viestintäkanavia.

b) Tarjottavat palvelut ja sopimukseen sisältyvien palvelujen laatutaso:

Lämmitys- ja jäähdytysjärjestelmiin ja lämpimään käyttöveteen liittyvien palvelujen tarjoamisen laatutaso muodostuu useista eri seikoista, kuten järjestelmien tehokkuudesta, luotettavuudesta ja turvallisuudesta sekä ylläpito- ja korjauspalvelujen laadusta. Jäsenvaltioiden olisi yhdenmukaistettava laatutason määrittämisessä käytettävät parametrit.

([11]) Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2011/83/EU, annettu 25 päivänä lokakuuta 2011, kuluttajan oikeuksista, neuvoston direktiivin 93/13/ETY ja Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 1999/44/EY muuttamisesta sekä neuvoston direktiivin 85/577/ETY ja Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 97/7/EY kumoamisesta (EUVL L 304, 22.11.2011, s. 64, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj), 5 artiklan 1 kohdan b alakohdassa säädetyn vaatimuksen tavoin.

c) Sopimukseen lisämaksuitta sisältyvät ylläpitopalvelutyypit

d) Menetelmät, joiden avulla voi saada ajantasaisia tietoja kaikista sovellettavista tariffeista, ylläpitomaksuista sekä yhdistetyistä tuotteista tai palveluista:

Jäsenvaltioiden olisi annettava esimerkkejä menetelmistä, joita kyseisessä maassa yleensä käytetään edellä lueteltujen tietojen antamiseksi, jotta toimittajien olisi helpompi noudattaa tätä vaatimusta ja jotta oikeusvarmuus toteutuu. Tavallisesti tiedot olisi annettava verkossa, mutta jos suuri osa sopimuksista tehdään muualla kuin verkossa, tiedot olisi asianmukaisempaa antaa vaihtoehtoisin menetelmin (ne olisi oltava mahdollista pyytää esimerkiksi puhelimitse).

e) Sopimuksen kesto sekä sopimuksen ja palvelujen, mukaan lukien tuotteet tai palvelut, jotka on yhdistetty kyseisiin palveluihin, uusimiseen ja päättämiseen sovellettavat ehdot sekä se, voidaanko sopimus irtisanoa maksutta:

f) Sopimuksen voimaantulopäivä, toimituksen aloituspäivä, laskutuspäivä, sopimuksen vähimmäiskesto (tapauksen mukaan) sekä sopimuksen päättymispäivä ja irtisanomisaika.

g) Mahdollinen korvaus ja hyvitysmenettelyt, joita sovelletaan, jos palvelun laatu ei ole sovitun tasoinen, mukaan lukien virheellinen tai viivästynyt laskutus:

Jäsenvaltiot voisivat määritellä termit ”korvaus ja hyvitysmenettelyt” ja ”palvelun laatutasot”. Määritelmien olisi oltava kattavia, ja niissä olisi otettava huomioon erilaiset skenaariot ja mahdolliset ongelmat, joita loppuasiakkaat saattavat kohdata. Saatettaessa säännöt osaksi kansallista lainsäädäntöä voitaisiin esimerkiksi täsmentää, että asiakkaalla pitäisi olla oikeus hyvitykseen, jos virheellisesti laskutettu määrä ylittää tietyn prosenttiosuuden. Jäsenvaltiot voisivat myös määrittää palvelun laatua kuvaavia viitetasoja, kuten palvelutasosopimuksissa tyypillisesti tehdään. Viitetasojen avulla voitaisiin esimerkiksi määrittää, missä ajassa asiakkaiden toimittamat valitukset on ratkaistava, tai laskutuksen tarkkuustaso, joka on saavutettava.

Viitetasojen määrittämisen yhteydessä jäsenvaltiot voisivat myös täsmentää, kuinka suuri hyvitys erilaisista palvelun laatupuutteista olisi maksettava tai miten tämä hyvitys lasketaan. Esimerkiksi jos palvelu keskeytyy tietyn ajanjakson ajaksi, asiakas voisi olla oikeutettu saamaan osan kuukausittaisesta palvelumaksustaan takaisin.

Jäsenvaltioiden olisi pyydettävä sidosryhmiä, kuten energiantoimittajia, kuluttajien edunvalvontaryhmiä ja sääntelyviranomaisia, esittämään näkemyksensä saadakseen tietoa mahdollisista haasteista, käytännön näkökohdista ja innovatiivisista ratkaisuista.

h) Menetelmä, jonka avulla aloitetaan 22 artiklan mukainen tuomioistuinten ulkopuolinen riitojenratkaisumenettely

i) Tiedot kuluttajien oikeuksista, mukaan lukien tiedot valitusten käsittelystä ja kaikki 21 artiklan 2 kohdan ensimmäisessä alakohdassa tarkoitetut tiedot, jotka esitetään selvästi laskussa tai yrityksen verkkosivustolla ja joihin sisältyvät 22 artiklan 3 kohdan e alakohdassa tarkoitettujen keskitettyjen palvelupisteiden yhteystiedot tai linkki niiden verkkosivustolle:

Jäsenvaltioiden olisi otettava huomioon, että 21 artiklan 2 kohdan ensimmäisessä alakohdassa esitetty luettelo ei ole tyhjentävä ja että ilmaisu ”tiedot kuluttajien oikeuksista” voi käsittää monenlaisia tietoja. Tällaisia tietoja voivat olla esimerkiksi direktiivin 2011/83/EU mukaiset kuluttajien oikeudet tai oikeudet, jotka johtuvat mahdollisista kansallisista erityispiirteistä, kun jäsenvaltiot saattavat säännöt osaksi kansallista lainsäädäntöään.

j) Yhteystiedot, joiden avulla asiakas voi tunnistaa 22 artiklan 3 kohdan a alakohdassa tarkoitetun asiaankuuluvan keskitetyn asiointipisteen:

k) Yhteystietoja voivat olla esimerkiksi osoite, sähköpostiosoite, puhelinnumero ja sosiaalisen median tilit.

4.2 **Muut sopimustietoja koskevat vaatimukset**

Sopimusten sisältöä koskevien vaatimusten lisäksi on muita vaatimuksia, joista säädetään 21 artiklan 2 kohdan toisessa, kolmannessa ja neljännessä alakohdassa.

4.2.1 *Ehtojen oikeudenmukaisuus ja niiden toimittaminen asiakkaille etukäteen*

On keskeisen tärkeää, että jäsenvaltiot määrittelevät selkeästi, mitä ”oikeudenmukaisilla ja etukäteen toimitettavilla” ehdoilla tarkoitetaan niiden kansallisessa lainsäädännössä. Tämä voitaisiin tulkita siten, että jäsenvaltioiden on varmistettava, että ehdot ovat kohtuulliset ja että ne esitetään helposti ymmärrettävällä tavalla ilman piilolausekkeita tai -ehtoja ja toimitetaan loppuasiakkaille ennen sopimuksen hyväksymistä tai ennen kuin sopimus sitoo heitä. Jäsenvaltioiden olisi tarkasteltava energia-alan sopimusten läpinäkyvyyteen ja kuluttajien oikeuksiin liittyviä olemassa olevia kansallisia lakeja ja asetuksia, koska välittäjiä varten voi olla tarpeen luoda uusia sääntöjä. Näillä säännöillä olisi varmistettava, että myös välittäjillä on velvollisuus esittää tiedot helposti saatavilla olevassa muodossa ja riittävän ajoissa etukäteen, jotta kansalainen ehtii sisäistää tiedot. Tämän lisäksi on ratkaisevan tärkeää antaa kuluttajille tietoa heidän energiankulutukseen liittyvistä oikeuksistaan ja siitä, mitä heidän tulisi odottaa energian toimittajilta ja välittäjiltä sopimusprosessissa. Tämä voitaisiin toteuttaa julkisilla kampanjoilla tai jakamalla kuluttajille tietoa kuluttajien edunvalvontaryhmien välityksellä tai epävirallisissa tiloissa esimerkiksi energia-aiheisissa tapahtumissa. Lisäksi kansallista lainsäädäntöä olisi tarkasteltava säännöllisesti uudelleen sen vaikutuksen arvioimiseksi. Lakeja ja asetuksia olisi mukautettava tarpeen mukaan kuluttajilta ja toimittajilta saadun palautteen sekä teknologisten muutosten ja markkinaolosuhteiden perusteella.

4.2.2 *Yhteenveto keskeisistä sopimusehdoista*

Toimittajilla on velvollisuus paitsi antaa tiedot selkeästi ja ymmärrettävällä tavalla myös antaa yhteenveto keskeisistä sopimusehdoista ytimekkäällä ja yksinkertaisella kielellä.

Jäsenvaltiot voisivat myös laatia toimittajille käytännön ohjeistusta. Jotta markkinoilla toimivia kilpailijoita olisi helpompi vertailla keskenään, sopimusyhteenvedon tarjoaminen voitaisiin katsoa edellytykseksi sopimuksen tekemiselle eli se voitaisiin antaa sopimuksen tekomenettelyn alkuvaiheessa.

4.2.3 *Sopimusjäljennöksen antaminen, hinta- ja tariffitiedot sekä vakioehdot*

Jäsenvaltioiden olisi täsmennettävä kansallisissa säännöksissä, mikä taho vastaa edellä tarkoitettujen tietojen antamisesta loppukäyttäjille.

Näiden velvollisuuksien täyttämiseksi jäsenvaltiot voisivat antaa asetuksia tai ohjeita siitä, miten tiedot olisi annettava asiakkaille. Jäsenvaltiot voivat esimerkiksi vaatia, että vuokranantajat tai taloyhtiöt antavat tiedot energiantoimittajien puolesta tai että toimittajat antavat tiedot suoraan asiakkaille muilla tavoin, kuten verkkoportaalien tai mobiilisovellusten kautta.

4.3 **Vaatimus ilmoittaa loppuasiakkaille sopimusehtojen muuttamista koskevista aikomuksista – 21 artiklan 3 kohta**

Jäsenvaltioiden olisi määriteltävä ajalliset ilmaisut selkeästi saattaessaan säännöt osaksi kansallista lainsäädäntöä ja mukautettava nämä aikarajat kansallisiin käytäntöihin, jotta varmistetaan lainsäädännön yhdenmukainen ja asianmukainen soveltaminen kaikissa tapauksissa.

Direktiivin 21 artiklan 3 kohdassa säädettyjä vähimmäismääräaikoja, joiden mukaisesti muutosaikomuksista on ilmoitettava (yleisesti ottaen viimeistään kaksi viikkoa ja kotitalousasiakkaiden kohdalla viimeistään kuukautta ennen ajankohtaa, jona muutokset tulevat voimaan), olisi tarkasteltava voimassa olevan lainsäädännön ja kansallisen oikeuskäytännön valossa, jotta noudatetaan kansallisia avoimuusperiaatteita.

Ajallisia ilmaisuja, kuten ”riittävän ajoissa”, ”kohtuullisessa ajassa” tai ”ilman aiheetonta viivytystä”, voitaisiin tarkentaa näytön perusteella, esimerkiksi ilmoittamalla aikamääreeksi ”riittävän ajoissa, kuitenkin vähintään kolme kuukautta etukäteen” tai käyttämällä muita selkeitä rajauksia. Jäsenvaltiot voisivat myös esimerkkien avulla määrittää vähimmäistason tiettyjen ilmaisujen noudattamiselle (esimerkiksi ilmaisu ”avoimella ja ymmärrettävällä tavalla”). Tässä yhteydessä olisi kuultava energiantoimittajia, kuluttajajärjestöjä, energiaköyhyyden asiantuntijoita, yhteiskunnallisia toimijoita ja sääntelyviranomaisia.

Jotta lainsäädäntö olisi vaikuttavaa, sekä toimittajille että kuluttajille olisi myös tiedotettava heidän lakisääteisistä oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan. Tämä voidaan tehdä luotettujen välittäjien, kuten yhteiskunnallisten toimijoiden ja energianeuvojien, kautta tai perustamalla energianeuvontapisteitä (esimerkiksi keskitetyt asiointipisteet, energia-aiheiset tilaisuudet ja oikeusasiamies). Tätä varten jäsenvaltioiden olisi harkittava julkisten tiedotuskampanjoiden järjestämistä, jotta asianosaiset voivat saada tietoa oikeuksistaan (ja velvollisuuksistaan). Tässä yhteydessä voitaisiin antaa kattavat ohjeet muun muassa siitä, miten muutosaikomuksista olisi ilmoitettava, miten varmistetaan ilmoitusten saanti ja miten syyt uusille säännöille ja niiden hyödyt kuluttajille selitetään.

4.4 **Maksutavat – 21 artiklan 4 kohta**

Täytäntöönpanolainsäädännössä olisi nimenomaisesti edellytettävä, että toimittajat tarjoavat erilaisia maksutapavaihtoehtoja, sekä kiellettävä kaikenlainen perusteeton syrjintä eri asiakkaiden välillä. Lisäksi täytäntöönpanolainsäädännössä olisi edellytettävä, että mahdolliset maksutavoista tai ennakkomaksujärjestelmistä johtuvat erot maksuissa ovat puolueettomia, syrjimättömiä ja oikeasuhteisia. Täytäntöönpanolainsäädännössä olisi noudatettava tarkoin oikeasuhteisuusperiaatetta, eli olisi tehtävä selväksi, että maksut eivät saa ylittää suoria kustannuksia, joita maksunsaajalle on aiheutunut tietyn maksutavan tai ennakkomaksujärjestelmän käytöstä.

Tämän helpottamiseksi jäsenvaltiot voisivat mahdollisesti määritellä kansallisten olosuhteiden ja olemassa olevan oikeudellisen kehyksen mukaisesti, mitä tarkoitetaan ”puolueettomuudella”, ”syrjimättömyydellä” ja ”oikeasuhteisuudella” maksutapojen yhteydessä.

Lisäksi on tarpeen varmistaa, että 21 artiklan 4 kohta pannaan täytäntöön Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin (EU) 2015/2366 ([12]) 62 artiklan mukaisesti. Tätä varten jäsenvaltioiden on tarkasteltava maksupalveluja koskevaa voimassa olevaa kansallista lainsäädäntöään varmistaakseen, että kyseinen lainsäädäntö ja tässä käsiteltävä uusi säännös ovat yhdenmukaisia keskenään. Jäsenvaltiot voisivat myös toteuttaa julkisia tiedotuskampanjoita tiedottaakseen toimittajille ja kuluttajille näiden uuden lainsäädännön mukaisista oikeuksista ja velvollisuuksista. Tähän voisi sisältyä muun muassa yksityiskohtaisten ohjeiden antaminen.

4.5 **Ennakkomaksujärjestelmät – 21 artiklan 5 kohta**

Jäsenvaltioita kehotetaan noudattamaan selkeästi periaatetta, jonka mukaan ennakkomaksujärjestelmiä käyttäviä asiakkaita ei saa syrjiä, saattaessaan 21 artiklan 5 kohdan osaksi kansallista lainsäädäntöään. Heikossa asemassa olevat ihmiset hyväksyvät herkemmin nykytilanteen (oletustariffit tai kalliimmat tariffit), minkä vuoksi heitä olisi suojeltava ja ohjattava muita paremmin ennen siirtymistä ennakkomaksujärjestelmän käyttäjäksi. Näin ollen kansallisessa lainsäädännössä olisi säädettävä nimenomaisesti, että toimittajat eivät saa kohdella ennakkomaksujärjestelmiä käyttäviä kotitalousasiakkaita syrjivästi muihin asiakkaisiin nähden. Tätä varten ohjeasiakirjoissa voitaisiin antaa esimerkkejä siitä, mikä voi olla ennakkomaksujärjestelmien yhteydessä syrjintää. Jäsenvaltiot voisivat kiinnittää tässä yhteydessä huomiota esimerkiksi sellaisiin tekijöihin kuin lisämaksut, palvelujen saatavuuden rajoittaminen, epäedullisemmat sopimusehdot tai muu epäoikeudenmukainen kohtelu. Selventämällä, mitä tarkoitetaan ”epäedullisella asemalla”, varmistettaisiin, että lainsäädäntö vastaa tarkasti säännöksen tavoitetta ja että se on merkityksellistä kunkin jäsenvaltion kansallisissa olosuhteissa.

Jäsenvaltioita suositellaan tarkastelemaan voimassa olevia kansallisia lakeja ja asetuksia, jotka koskevat muilla aloilla, kuten televiestinnän tai yleishyödyllisten palvelujen alalla, käytössä olevia ennakkomaksujärjestelmiä, löytääkseen siten hyödyllisiä vertailukohtia.

4.6 **Oikeudenmukaiset ja avoimet ehdot – 21 artiklan 6 kohta**

Direktiivin 21 artiklan 6 kohdan mukaan ”[l]oppuasiakkaille ja tapauksen mukaan loppukäyttäjille on tarjottava oikeudenmukaiset ja avoimet yleiset ehdot, jotka on esitettävä selvällä ja yksiselitteisellä kielellä, eikä niihin saa sisältyä sopimuksen ulkopuolisia esteitä asiakkaiden oikeuksien toteutumiselle, kuten kohtuuttoman laajaa sopimusaineistoa. Loppukäyttäjille on pyynnöstä annettava mahdollisuus tutustua kyseisiin yleisiin ehtoihin. Loppuasiakkaita ja loppukäyttäjiä on suojeltava epäoikeudenmukaisilta tai harhaanjohtavilta myyntimenetelmiltä. Vammaisille loppuasiakkaille on annettava esteettömässä muodossa kaikki asiaankuuluvat tiedot heidän toimittajansa kanssa tekemästään sopimuksesta.”.

Jotta ohjeistus olisi mahdollisimman selkeää, jäsenvaltiot voisivat määritellä 21 artiklan 6 kohdassa käytetyt ilmaisut (mitä kussakin kansallisessa kontekstissa tarkoitetaan esimerkiksi ”epäoikeudenmukaisilla” tai ”harhaanjohtavilla” myyntimenetelmillä) tai antaa esimerkkejä niistä. Jäsenvaltiot voisivat tässä yhteydessä soveltaa näyttöön perustuvaa lähestymistapaa ja hyödyntää kansalaisten tosielämän esimerkkejä ja kokemuksia ja heidän käsitystään epäoikeudenmukaisista käytännöistä. Esimerkiksi ilmaisujen ”selvällä ja yksiselitteisellä kielellä” ja ”eikä niihin saa sisältyä sopimuksen ulkopuolisia esteitä asiakkaiden oikeuksien toteutumiselle” merkitystä on suositeltavaa selventää myös toimittajille laatimalla sopimuslausekemalleja, ja tällaisten ilmaisujen osalta on suositeltavaa asettaa tietty yhteinen vähimmäisvaatimustaso. Tämä olisi tehtävä sidosryhmiä (kuten energiantoimittajia, kuluttajajärjestöjä ja sääntelyviranomaisia) kuullen, jotta ohjeet ovat toteuttamiskelpoisia käytännössä.

([12]) Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2015/2366, annettu 25 päivänä marraskuuta 2015, maksupalveluista sisämarkkinoilla, direktiivien 2002/65/EY, 2009/110/EY ja 2013/36/EU ja asetuksen (EU) N:o 1093/2010 muuttamisesta sekä direktiivin 2007/64/EY kumoamisesta (EUVL L 337, 23.12.2015, s. 35, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2366/oj).

Esteettömyyden varmistamiseksi vammaisille asiakkaille täytäntöönpanolainsäädännössä olisi edellytettävä esimerkiksi, että kaikki asiaankuuluvat tiedot sopimuksista annetaan esteettömässä muodossa. Jäsenvaltioiden olisi määriteltävä, mitä tarkoitetaan ”esteettömällä muodolla”, ottaen huomioon erityyppiset vammat.

Direktiivin 21 artiklan 6 kohdan tuloksellinen täytäntöönpano edellyttää seuranta- ja täytäntöönpanon valvontamekanismeja. Lainsäätäjän olisi otettava käyttöön järjestelmiä, joilla varmistetaan, että toimittajat noudattavat säännöksen vaatimuksia. Tässä yhteydessä voitaisiin muun muassa tarkastella sopimusmalleja ja myyntimenetelmiä ja perustaa valitusmekanismi sellaisia asiakkaita varten, jotka kokevat tulleensa kohdelluiksi epäoikeudenmukaisesti.

4.7 **Toimittajilta saatavan palvelun ja valitusten käsittelyn hyvä taso – 21 artiklan 7 kohta**

Jäsenvaltioiden olisi otettava käyttöön selkeät säännöt ja selkeitä asetuksia sen varmistamiseksi, että toimittajilta saatava palvelu on korkeatasoista ja että ne käsittelevät valitukset tehokkaasti. Tätä varten jäsenvaltioiden olisi asetettava tietty viitetaso ja määriteltävä, mitä ”palvelun hyvä taso” tarkoittaa kunkin jäsenvaltion omassa kansallisessa kontekstissa ja erityisesti niiden omalla energiasektorilla. Tässä yhteydessä merkityksellisiä parametreja voisivat olla esimerkiksi palvelun ripeys ja laatu, yhteydenottoihin reagoiminen ja erityisten energiatarpeiden huomioon ottaminen.

Valitusten käsittelyn osalta kansallisessa lainsäädännössä olisi edellytettävä, että energiantoimittajilla on käytössä selkeät ja helposti saatavilla olevat valitusmenettelyt. Valitusmenettelyjen olisi oltava helppokäyttöisiä asiakkaiden kannalta, ja kansallisessa lainsäädännössä olisi edellytettävä, että kaikki valitukset käsitellään oikeudenmukaisesti ja ripeästi. Jäsenvaltiot voisivat laatia ohjeasiakirjoja, joissa annetaan esimerkkejä siitä, mitä ”yksinkertaisella”, ”oikeudenmukaisella” ja ”ripeällä” tarkoitetaan kulloisissakin kansallisissa olosuhteissa, jotta vältetään väärinkäsitykset toimittajien ja asiakkaiden välillä. Jäsenvaltiot voisivat myös harkita esimerkiksi vakiomuotoisten tarkastusten (”sludge audits”) toteuttamista varmistaakseen, etteivät toimijat tee valitusmenettelyistä tarkoituksellisesti liian monimutkaisia kuluttajille.

Lisäksi jäsenvaltiot voisivat toteuttaa toimenpiteitä, joilla toimittajia vaaditaan raportoimaan säännöllisesti palvelutasostaan ja valitusten käsittelystä. Asiaankuuluva sääntelyviranomainen voisi tarkastaa nämä raportit vaatimustenmukaisuuden varmistamiseksi.

4.8 **Kuluttajansuojatoimenpiteiden täytäntöönpano ja valvonta – 21 artiklan 8 kohta**

Jäsenvaltioita suositellaan nimeämään yksi tai useampi viranomainen vastaamaan direktiivissä (EU) 2023/1791 säädettyjen kuluttajansuojatoimenpiteiden täytäntöönpanosta. Jotta täytäntöönpano on puolueetonta, valittujen viranomaisten olisi oltava riippumattomia markkinoilla esiintyvistä keskenään kilpailevista intresseistä. Nimettävät viranomaiset voivat olla valtion elimiä tai sääntelyviranomaisia. Jäsenvaltiot voivat antaa direktiivissä (EU) 2023/1791 säädettyjen kuluttajansuojavelvoitteiden valvonnan ja täytäntöönpanon esimerkiksi kansallisten kuluttajansuojajärjestöjen tehtäväksi.

4.9 **Suunniteltu irtikytkentä – 21 artiklan 9 kohta**

Jäsenvaltioiden olisi määriteltävä, mitä tarkoitetaan ”riittävillä tiedoilla”, ja täsmennettävä, että vaihtoehtoisista toimenpiteistä on annettava tietoa riittävän ajoissa. Jäsenvaltioiden olisi määriteltävä myös, mitä tarkoitetaan ilmaisulla ”riittävän ajoissa”, esimerkiksi määrittämällä vähimmäisaika, jonka olisi oltava direktiivin (EU) 2023/1791 21 artiklan 9 kohdan mukaisesti vähintään yksi kuukausi.

Saatettaessa direktiivi osaksi kansallista lainsäädäntöä voitaisiin esittää ei-tyhjentävä luettelo ”vaihtoehtoisista toimenpiteistä”. Tällaisia toimenpiteitä voisivat olla muun muassa energiakatselmukset, energianeuvonta, vaihtoehtoiset maksusuunnitelmat, velkaneuvonta tai toimituksen keskeyttämisen lykkääminen. Lisäksi olisi todettava selkeästi, että tätä luetteloa voidaan tarvittaessa päivittää.

Kansallisessa lainsäädännössä voitaisiin selventää, että loppuasiakkaiden on ilmoitettava loppukäyttäjille suunnitellusta irtikytkennästä viipymättä.

Saattaessaan 21 artiklan 9 kohdan osaksi kansallista lainsäädäntöä jäsenvaltiot voisivat täsmentää, miten tiedot on annettava, jotta varmistetaan, että tiedot ovat selkeät, helposti saatavilla sekä helposti ymmärrettävissä asiakkaille. Tätä varten voitaisiin esimerkiksi täsmentää, että tiedot on annettava selkokielellä tai asetettava saataville erilaisissa muodoissa (esimerkiksi digitaalisesti tai paperiversiona), tai velvoittaa antamaan yhteystiedot kysymyksiä tai avun pyytämistä varten.

5. DIREKTIIVIN 22 ARTIKLASSA SÄÄDETYT VELVOITTEET

Tässä jaksossa annetaan jäsenvaltioille neuvoja siitä, miten 22 artiklan eri säännökset voidaan saattaa osaksi kansallista lainsäädäntöä ja panna täytäntöön.

5.1 Avoimuus ja tietojen levittäminen saatavilla olevista energiatehokkuuden parannustoimenpiteistä, yksittäisistä toimista sekä taloudellisista ja oikeudellisista kehyksistä – 22 artiklan 1 kohta

5.1.1 *Vaatimuksen soveltamisala*

Direktiivin (EU) 2023/1791 22 artiklan 1 kohdan mukaan jäsenvaltioiden on varmistettava, että saatavilla olevia energiatehokkuuden parannustoimenpiteitä, yksittäisiä toimia sekä taloudellisia ja oikeudellisia kehyksiä koskevat tiedot ovat avoimia ja saatavilla ja että niitä levitetään laajalti. Asetuksen 22 artiklan 1 kohdassa esitetään ei-tyhjentävä luettelo tietojen mahdollisista vastaanottajista (eli markkinatoimijoista).

5.1.2 *Mahdolliset politiikkatoimet vaatimuksen täyttämiseksi*

Jäsenvaltiot voisivat kerätä mahdollisimman kattavasti tietoa saatavilla olevista energiatehokkuuden parannustoimenpiteistä, yksittäisistä toimista sekä taloudellisista ja oikeudellisista kehyksistä kansallisella, alueellisella ja paikallisella tasolla mutta myös ottamalla selvää parhaista käytännöistä muissa jäsenvaltioissa. Tällä tavoin tiedot voitaisiin keskittää, jolloin ne olisivat helposti kaikkien toimijoiden saatavilla.

5.1.2.1 Miten varmistetaan, että tiedot ovat avoimia ja helposti saatavilla ja että niitä levitetään laajalti erityyppisille markkinatoimijoille?

Jotta varmistetaan, että tiedot ovat avoimia ja helposti saatavilla ja että niitä levitetään laajalti erityyppisille markkinatoimijoille, jäsenvaltiot voisivat edellyttää, että erilaiset toimijat (esimerkiksi julkiset elimet, energiantoimittajat ja rakennusyritykset) tiedottavat aiheesta säännöllisesti useiden digitaalisten ja analogisten kanavien kautta (ks. taulukko).

Taulukko 1

Mahdollisia tiedotusstrategioita markkinatoimijaryhmittäin

Viestintäkanava	Markkinatoimijat
Keskitetyt asiointipisteet (ks. keskitettyjä asiointipisteitä käsittelevä jakso) ja vastaavat mekanismit, keskitetyt palvelupisteet	— Kaikki toimijat, mutta erityisesti heikossa asemassa olevat ryhmät
Kansalliset ja alueelliset kanavat, jotka mahdollistavat säännöllisen vuoropuhelun toimijoiden kesken ja julkisten elinten kanssa	— Edunvalvontaa harjoittavat tahot (kuluttajajärjestöt ja kansalaisyhteiskunnan edustajat) — Aktiiviset asiakkaat (uusiutuvan energian yhteisöt ja kansalaisten energiayhteisöt)
Kansallisten/aluehallintojen tehostetut sisäiset viestintäkanavat	— Julkiset elimet (paikallis- ja alueviranomaiset, energiavirastot ja sosiaalipalvelujen tarjoajat)
Koko toimialan kattavat organisaatiot, tapahtumat ja julkaisut	— Yksityiset talouden toimijat (rakentajat, arkkitehdit, insinöörit, ympäristö- ja energia-auditoijat sekä Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2010/31/EU [1] 2 artiklan 9 alakohdassa määriteltyjen rakennusosien asentajat)

[1] Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2010/31/EU, annettu 19 päivänä toukokuuta 2010, rakennusten energiatehokkuudesta (EUVL L 153, 18.6.2010, s. 13, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2010/31/oj).

Direktiivin 22 artiklan 1 kohdassa tarkoitetut markkinatoimijat ovat erilaisia ja voivat monissa tapauksissa olla ”pieniä” toimijoita. Näiden erityisryhmien tavoittaminen voikin olla haasteellista. Seuraavassa jaksossa annetaan lisää esimerkkejä siitä, miten tällaiset kuluttajat voidaan tavoittaa ja miten heille voidaan viestiä tehokkaasti, sekä esitetään strategioita tätä varten.

5.1.2.2 Miten lisätä energiatehokkuutta koskevan tiedon levittämisen vaikutusta?

Energiatehokkuuden parantamisen kannalta tärkeä ryhmä ovat toimijat, joilla on valtaa tehdä päätöksiä energiatehokkuuden parannustoimenpiteistä. Tarvitaan kehys, joka tarjoaa kannustimia ja mahdollistaa toimet, sekä tehokasta viestintää. Tällainen kehys voi muodostua esimerkiksi käytännön ohjeistuksesta, jonka jäsenvaltiot laativat päätöksentekovaltaa käyttäville toimijoille. Jäsenvaltiot voivat myös antaa lainsäädäntöä, jossa asetetaan energiatehokkuutta koskevan tiedon levittämistä koskevia tavoitteita. Jäsenvaltiot voivat esimerkiksi määrittää energiatehokkuutta koskevan tiedon antamisen edellytykseksi julkisen rahoituksen saannille.

Tiedon levittämisessä voitaisiin yleisesti ottaen noudattaa seuraavia periaatteita ([13]):

a) läpinäkyvät lyhyen ja pitkän aikavälin tavoitteet;

b) määritelty vastuuelin, jolla on riittävät resurssit yritysten tukemiseksi, sekä viestijä, johon kohderyhmät luottavat;

c) kapeasti rajattu kohdeyleisö (esimerkiksi ylempi johto); kohdeyleisöä määritettäessä on otettava huomioon kaikki asiaankuuluvat sidosryhmät, joista kullekin räätälöidään oma, kunkin ryhmän tilanteeseen keskittyvä kampanja;

d) selkeät viestit, jotka voidaan muuntaa suoraan teoiksi, sekä muutosmyönteinen viestintä;

e) lisäksi muiden toimenpiteiden ohella voidaan käyttää tietoa hyödyntäviä menetelmiä synergiavaikutusten aikaansaamiseksi ([14]) – esimerkkinä tästä voisi olla hinnoittelupolitiikka: yritysten mukaan keskeinen syy energiatehokkuustoimenpiteiden toteuttamiselle ovat toimenpiteiden avulla saavutetut kustannussäästöt ([15]), joten erityisen vaikuttava tietoa hyödyntävä menetelmä voisi olla tietoisuuden lisääminen energiatehokkuustoimenpiteiden avulla saavutetuista kustannussäästöistä yhdistettynä toimenpiteisiin, joilla puututaan muihin esteisiin.

Viestinnän vaikutuksia voitaisiin tehostaa korostamalla paremman energiatehokkuuden yhteiskunnallisia, taloudellisia, ympäristö- ja muita kuin energiaan liittyviä hyötyjä, kuten mukavuuden ja hyvinvoinnin lisääntymistä, ja kuvaamalla energiatehokkuuden parantuminen myönteisenä kehityksenä. Tämä on tärkeää sen vuoksi, että energiatehokkuuden parantamista pidetään usein vähemmän houkuttelevana toimenpiteenä, erityisesti verrattuna näkyvämpiin toimenpiteisiin, kuten uusiutuvan energian tuotantojärjestelmän asentamiseen (esimerkiksi katolle asennettavat aurinkopaneelit) ([16]). Lisäksi tällainen kuvaus voisi vähentää ihmisen taipumusta jättää huomioimatta pitkän aikavälin hyödyt, minkä vuoksi energiatehokkuustoimenpiteet jäävät usein toteuttamatta ([17]).

5.2 **Toimenpiteet loppuasiakkaiden ja loppukäyttäjien tehokkaan energiankäytön edistämiseksi ja helpottamiseksi – 22 artiklan 2 ja 3 kohta**

5.2.1 *Vaatimuksen soveltamisala*

Direktiivin 22 artiklan 2 ja 3 kohdalla tarkistetaan direktiivin 2012/27/EU 12 artiklaa. Säännöksen keskeinen sisältö (eli asianmukaisten toimenpiteiden toteuttaminen tehokkaan energiankäytön edistämiseksi ja helpottamiseksi) ei ole muuttunut merkittävästi direktiiviin 2012/27/EU verrattuna. Direktiivissä (EU) 2023/1791 säännösten soveltamisalaa on kuitenkin laajennettu kattamaan myös loppukäyttäjät, ja lisäksi siinä esitetään laajempi valikoima esimerkkejä toteutettavista toimenpiteistä.

([13]) Chritiano, A., & Neimand, A., 2017: "Stop Raising Awareness Already", saatavilla seuraavan linkin kautta: Stop Raising Awareness Already (ssir.org) (sivustolla käyty 3.10.2023).

([14]) Renders, N., & Meynaerts, E., 2019: "Implementation status and effectiveness of Article 17 of the Energy Efficiency Directive", saatavilla seuraavan linkin kautta: Implementation status and effectiveness of Article 17 of the Energy Efficiency Directive (eceee.org) (sivustolla käyty 3.10.2023);
Labandeira et al., 2020: "The impacts of energy efficiency policies: Meta-analysis", saatavilla seuraavan linkin kautta: The impacts of energy efficiency policies: Meta-analysis – ScienceDirect (sivustolla käyty 3.10.2023); Alt, M., Bruns, H., Della Valle, N. & Murauskaite-Bull, I., "Synergies of interventions to promote pro-environmental behaviors – A meta-analysis of experimental studies", GLOBAL ENVIRONMENTAL CHANGE-HUMAN AND POLICY DIMENSIONS, ISSN 0959-3780, 84, 2024, s. 102776, JRC130163, https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC130163.

([15]) Preziosi, M., Federici, A., & Merli, R., 2022: "Evaluating the Impact of Public Information and Training Campaigns to Improve Energy Efficiency: Findings from the Italian Industry", saatavilla seuraavan linkin kautta: Energies | Free Full-Text | Evaluating the Impact of Public Information and Training Campaigns to Improve Energy Efficiency: Findings from the Italian Industry (mdpi.com) (sivustolla käyty 3.10.2023).

([16]) Evans, S., 2014: "If energy efficiency is so great, why aren't we doing more of it?", saatavilla seuraavan linkin kautta: – Carbon Brief (sivustolla käyty 3.10.2023).

([17]) Saars, L., Meyer, J., & Madsen, M., 2023: "Kurzstudie Energieeffizienzmaßnahmen in der Industrie – Marktnahe und wirtschaftliche Energieeinsparpotentiale in der Industrie", saatavilla seuraavan linkin kautta: HSNR-Kurzstudie-EnEffPotentiale-Industrie-2023-03-31.pdf (deneff.org) (sivustolla käyty 3.10.2023).

5.2.2 *Mahdolliset politiikkatoimet vaatimuksen täyttämiseksi*

Loppuasiakkaiden ja loppukäyttäjien tehokkaan energiankäytön edistämiseksi ja helpottamiseksi on olemassa kaksi erityyppistä toimenpidevaihtoehtoa:

a) välineet ja menettelyt, joilla edistetään käyttäytymisen muutosta;

b) tukikehyksen perustaminen 22 artiklan 1 kohdassa mainittujen kaltaisille markkinatoimijoille.

Jos tehokkaan energiankäytön edistämiseksi ja helpottamiseksi toteutettavat toimenpiteet sisältävät valtiontukea, niistä on SEUT-sopimuksen 108 artiklan 3 kohdan mukaisesti ilmoitettava komissiolle ennen niiden täytäntöönpanoa, elleivät ne ole vähämerkityksistä tukea ([18]) tai kuulu ryhmäpoikkeuksen soveltamisalaan ([19]).

Taulukko 2

Välineet ja menettelyt, joilla edistetään käyttäytymisen muutosta

Väline-/menettelytyyppi	Kuvaus
Verokannustimet	Verokannustimilla tarkoitetaan veroetuja (kuten veronalennuksia, verovähennyksiä ja hyvityksiä), joilla tuetaan energiatehokasta käyttäytymistä ja kannustetaan siihen.
Rahoituksen, arvoseteleiden, avustusten tai tukien saanti	Rahoitustukijärjestelmillä voidaan vauhdittaa energiatehokkuuden parannustoimenpiteiden toteuttamista tarjoamalla puuttuvat taloudelliset resurssit. Jäsenvaltiot voisivat helpottaa unionin ja jäsenvaltioiden olemassa olevien järjestelmien hyödyntämistä tiedottamalla sidosryhmille saatavilla olevista tukijärjestelmistä, auttamalla sidosryhmiä valitsemaan kuhunkin tilanteeseen soveltuvan järjestelmän sekä neuvomalla, miten kutakin välinettä käytetään ja miten niistä haetaan tukea.
Julkisesti tuettujen energian kulutuksen arviointien ja kohdennettujen neuvontapalvelujen ja tuen saatavuus kotitalouskuluttajille, erityisesti energiaköyhyydestä kärsiville ihmisille, heikossa asemassa oleville asiakkaille ja tapauksen mukaan sosiaaliperusteisissa asunnoissa asuville ihmisille	Kotitalouksien energiankulutuksen arvioinnit voivat auttaa loppuasiakkaita vähentämään energiankulutustaan, niillä voidaan lisätä tietoisuutta, ja niissä voidaan ehdottaa muutoksia energian säästämiseksi ([1]). Energiankulutuksen arviointien korkeiden kustannusten ([2]) vuoksi tällaisten arviointien toteuttamiseksi voi kuitenkin olla tarpeen tarjota julkista tukea (esimerkiksi avustusten tai tuen muodossa) erityisesti heikossa asemassa oleville asiakkaille, energiaköyhyydestä kärsiville henkilöille ja tapauksen mukaan sosiaaliperusteisissa asunnoissa asuville ihmisille.
Kohdennetut neuvontapalvelut pk-yrityksille ja mikroyrityksille	Energiankulutuksen arviointeja ja energiankulutukseen liittyviä neuvontapalveluja voidaan tarjota myös pienille muille kuin kotitalousasiakkaille, kuten pk-yrityksille ja mikroyrityksille.
Tiedotus esteettömässä muodossa vammaisille	Jäsenvaltioiden olisi asetettava energiatehokkuustoimenpiteitä koskevat tiedot kaikkien, myös vammaisten, saataville. Jäsenvaltiot voivat käyttää energiatehokkuutta koskevan viestinnän suunnittelussa apunaan esimerkiksi Yhdistyneiden kansakuntien pakolaisasiain päävaltuutetun (UNHCR) julkaisemia ohjeita ([3]) ja unionin rahoittaman Bridging the Gap -hankkeen yhteydessä laadittuja suuntaviivoja ([4]), jotta viestintä olisi osallistavaa ja tiedotus esteetöntä vammaisille henkilöille.

([18]) Euroopan unionin toiminnasta tehdyn sopimuksen 107 ja 108 artiklan soveltamisesta vähämerkityksiseen tukeen 13 päivänä joulukuuta 2023 annetun komission asetuksen (EU) 2023/2831 (EUVL L, 2023/2831, 15.12.2023, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2023/2831/oj) mukaisesti.

([19]) Erityisesti komission asetus (EU) N:o 651/2014, annettu 17 päivänä kesäkuuta 2014, tiettyjen tukimuotojen toteamisesta sisämarkkinoille soveltuviksi perussopimuksen 107 ja 108 artiklan mukaisesti (EUVL L 187, 26.6.2014, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2014/651/oj) (nk. yleinen ryhmäpoikkeusasetus).

Väline-/menettelytyyppi	Kuvaus
Esimerkkihankkeet	Parhaiden käytäntöjen ja esimerkkien jakaminen onnistuneista energiatehokkuushankkeista on keskeinen keino kannustaa loppuasiakkaita ja loppukäyttäjiä mukaan energiatehokkuuden parannustoimiin. Tätä toimenpidettä voidaan soveltaa kaikkiin asiaankuuluviin ryhmiin valitsemalla esimerkki ryhmän mukaan. Lupaava lähestymistapa on painottaa esimerkkien yhteydessä kustannussäästöjä, joita energiatehokkuuden parannustoimilla voidaan saavuttaa.
Toiminta työpaikoilla	Työnantajat voivat järjestää työpaikoilla toimintaa, jonka kautta loppuasiakkaille ja loppukäyttäjille jaetaan tietoa. Tällä tavoin voidaan tavoittaa laajasti erilaisia ihmisiä. Esimerkkihankkeiden tapaan tätä toimenpidettä voidaan soveltaa kaikkien asiaankuuluvien ryhmien osalta toiminnan sisältöä mukauttamalla. Myös esimerkkihankkeita voidaan esitellä työpaikkaympäristöissä. Työpaikoilla järjestettävä toiminta voisi sisältää myös koulutusta energian säästämisestä työpaikoilla, mikä on erityisen tärkeää energiaintensiivisillä aloilla.
Koulutustoimet	Energiatehokkuustoimenpiteiden lisäämiseksi on ratkaisevan tärkeää tarjota ammattilaisille ja muille markkinatoimijoille (kuten kotitalouksille, pk-yrityksille, mikroyrityksille, kiinteistönhoitoyrityksille, huoltohenkilöstölle ja paikallisille virkamiehille) koulutusta, jossa käsitellään energiankulutuksen arviointien suorittamista ja energiatehokkuustoimenpiteiden asianmukaista toteuttamista. Tällaisilla koulutustoimilla voidaan poistaa keskeisiä energiatehokkuustoimenpiteiden esteenä olevia pullonkauloja, jollainen on muun muassa puute pätevistä neuvojista ja ruumiillisen työn tekijöistä.
Digitaaliset välineet	Digitalisaatio tarjoaa erinomaisia mahdollisuuksia parantaa energiatehokkuustoimenpiteiden täytäntöönpanoa ja seurantaa älypuhelinsovellusten, verkkomateriaalin ja muiden välineiden avulla ([5]). Digitaaliset välineet voivat olla erityisen arvokkaita pyrittäessä edistämään osallistumista kunkin yhteisön tarpeet paremmin huomioiden, tuottamaan mahdollisimman kustannustehokkaita energiansäästöjä ja tunnistamaan heikossa asemassa olevia kotitalouksia ja auttamaan niitä. Tässä yhteydessä erityisen arvokas väline ovat älykkäät mittarit, joiden avulla voidaan tunnistaa myös ns. piilossa olevaa energiaköyhyyttä. Digitaalisia välineitä ovat esimerkiksi virtuaalitarkastukset, älykkäät mittarit energiankulutuksen seurantaan sekä viestintävälineet, joiden kautta voidaan jakaa ajantasaista tietoa energiatehokkuudesta. NUDGE-hankkeen verkkosivustolla ([6]) esitellään valikoima mahdollisia toimenpiteitä.
Osallistamisstrategiat	Osallistamisstrategiat voivat olla tehokas keino erityisesti pyrittäessä muuttamaan käyttäytymistä, sillä niissä otetaan huomioon erilaiset sidosryhmät, niillä voidaan kannustaa tekemään sitoumuksia, ne voivat rakentaa luottamusta ja niiden avulla voidaan jakaa hyviä käytäntöjä ([7]). Jäsenvaltioiden kannattaa ottaa huomioon, että osallistamisstrategioilla saavutetaan parempia tuloksia ([8]) silloin, kun — ne ovat osa laajempaa kehystä, jossa asetetaan kansallisella, alueellisella tai paikallisella tasolla selkeitä energiatehokkuustavoitteita ja johon sisältyy lisäksi palautteen antamiseen liittyviä toimenpiteitä ja/tai investointistrategioita — osallistujien välillä on entuudestaan suhde (ne kuuluvat esimerkiksi samaan yhteisöön) — käytetään roolimallia, jota valittu ryhmä kuuntelee.

([1]) S3C, 2015: "Energy audits for households", saatavilla seuraavan linkin kautta: S3C (2015) Guideline: Energy audit for households (sivustolla käyty 3.10.2023).

([2]) EU:ssa energiankulutuksen arviointien kustannuksiksi arvioidaan rakennuksen tyypistä ja koosta riippuen 180–500 euroa (*lähde*: S3C, 2015, "Energy audits for households", saatavilla seuraavan linkin kautta: S3C (2015) Guideline: Energy audit for households (sivustolla käyty 3.10.2023)).

([3]) UNHCR, "Accessible Communication for Persons with Disabilities", saatavilla seuraavan linkin kautta: *AAP Operational Guidance | UNHCR https://www.unhcr.org/sites/default/files/2022-12/UNHCR_AAPTool_CT_Accessible_Communication_for_PwD.pdf* (sivustolla käyty 3.10.2023).

([4]) Bridging the Gap, 2018: "Inclusive and accessible communication guidelines", saatavilla seuraavan linkin kautta: BtG_Inclusive-and-accessible-Communication-Guidelines.pdf (bridgingthegap-project.eu) (sivustolla käyty 3.10.2023).

([5]) IEA, 2021: "Better energy efficiency policy with digital tools", saatavilla seuraavan linkin kautta: Better energy efficiency policy with digital tools – Analysis – IEA (sivustolla käyty 3.10.2023).

Väline-/menettelytyyppi	Kuvaus

([6]) Nudge-hankkeen kotisivu (2023), saatavilla seuraavan linkin kautta: Nudge • Nudging consumers towards energy efficiency through behavioural science (nudgeproject.eu) (sivustolla käyty 3.10.2023).
([7]) Interreg, 2018: ”Behaviour change for energy efficiency”, saatavilla osoitteessa https://euagenda.eu/upload/publications/untitled-192854-ea.pdf (sivustolla käyty 3.10.2023).
([8]) EEA, 2013: ”Achieving energy efficiency through behaviour change: what does it take?, saatavilla seuraavan linkin kautta: Achieving energy efficiency through behaviour change: what does it take? – Euroopan ympäristökeskus (europa.eu) (sivustolla käyty 3.10.2023).

5.2.3 *Mittaaminen, seuranta, tarkastaminen, laatu ja todentaminen*

Direktiivin 22 artiklan 2 kohdassa edellytetään, että jäsenvaltiot sisällyttävät loppuasiakkaiden ja loppukäyttäjien tehokkaan energiankäytön edistämiseksi ja helpottamiseksi toteutettavat toimenpiteet kansallisiin strategioihinsa. Näitä kansallisia strategioita ovat muun muassa Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EU) 2018/1999 ([20]) mukainen yhdennetty kansallinen energia- ja ilmastosuunnitelma sekä direktiivin 2010/31/EU nojalla laadittu pitkän aikavälin peruskorjausstrategia. Jäsenvaltiot voisivat sisällyttää kyseiset toimenpiteet myös hyväksymiinsä strategioihin, joiden tarkoituksena on nimenomaan energiatehokkuuden parantaminen.

5.3 Keskitetyt asiointipisteet energiatehokkuutta koskevan teknisen, hallinnollisen ja taloudellisen neuvonnan antamiseksi – 22 artiklan 4, 5 ja 6 kohta

5.3.1 *Vaatimuksen soveltamisala*

Jäsenvaltioiden on yhteistyössä asiaankuuluvien viranomaisten ja tarvittaessa yksityisten sidosryhmien kanssa perustettava keskitettyjä asiointipisteitä tai vastaavia mekanismeja.

5.3.2 *Mahdolliset politiikkatoimet vaatimuksen täyttämiseksi*

Koska keskitetty asiointipiste on luonteeltaan pitkäaikainen elin, on suositeltavaa, että keskitetyn asiointipisteen perustaminen ankkuroidaan osaksi pitkän aikavälin sääntelykehyksiä (esimerkiksi osaksi kansallista energia- ja ilmastosuunnitelmaa ja pitkän aikavälin peruskorjausstrategiaa) ja että ilmasto- ja energiatavoitteiden saavuttamiseen, myös energiatehokkuuden tukemiseen, on sitouduttu vakaasti politiikassa ([21]).

Jäsenvaltiot voivat nimetä julkisen tai yksityisen elimen keskitetyn asiointipisteen perustamisesta, hallinnoinnista ja rahoituksesta vastaavaksi viranomaiseksi. Keskitetty asiointipiste on mahdollista toteuttaa eri tavoin ([22]). Jäsenvaltiot voivat valita paikallisiin olosuhteisiinsa parhaiten soveltuvan tavan toteuttaa keskitetty asiointipiste, kunhan asiointipisteen tarjoamat palvelut soveltuvat osapuolille, joille ne on tarkoitettu ([23]). Keskitetty asiointipiste voi olla

a) 100-prosenttisesti **julkinen**, jolloin keskitetyn asiointipisteen omistaa paikallinen, alueellinen tai kansallinen viranomainen, joka vastaa sen perustamisesta, hallinnoinnista ja rahoituksesta;

b) 100-prosenttisesti **yksityinen**, jolloin kyseessä on yksityisen osapuolen omistama, hallinnoima ja rahoittama keskitetty asiointipiste, joka voi olla jonkin toimialalla toimivan osapuolen (valmistaja tai asentaja, joka haluaa laajentaa toimintaansa) ylläpitämä, energiapalveluyrityksen (ESCO) ylläpitämä (kun olemassa oleva energiapalveluyritys, joka jo entuudestaan tarjoaa rahoitusta energiatehokkuustoimenpiteiden toteuttamiseksi, haluaa laajentaa toimintaansa) tai konsultin ylläpitämä (kun yksityinen konsultti haluaa laajentaa toimintaansa sopivien alihankkijoiden/toimittajien etsimiseen asiakkaille);

([20]) Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2018/1999, annettu 11 päivänä joulukuuta 2018, energiaunionin ja ilmastotoimien hallinnosta, Euroopan parlamentin ja neuvoston asetusten (EY) N:o 663/2009 ja (EY) N:o 715/2009, Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivien 94/22/EY, 98/70/EY, 2009/31/EY, 2009/73/EY, 2010/31/EU, 2012/27/EU ja 2013/30/EU, neuvoston direktiivien 2009/119/EY ja (EU) 2015/652 muuttamisesta sekä Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EU) N:o 525/2013 kumoamisesta (EUVL L 328, 21.12.2018, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2018/1999/oj).
([21]) Interreg Europe, 2019: ”Supporting energy renovation of private households through One-Stop Shops”, saatavilla seuraavan linkin kautta: Policy brief on One-Stop-Shops.pdf (interregeurope.eu) (sivustolla käyty 3.10.2023).
([22]) Interreg Europe, 2019: ”Supporting energy renovation of private households through One-Stop Shops”, saatavilla seuraavan linkin kautta: Policy brief on One-Stop-Shops.pdf (interregeurope.eu) (sivustolla käyty 3.10.2023). JRC (2021), ”One-stop shops for residential building energy renovation in the EU”, saatavilla seuraavan linkin kautta: JRC, 2021: One-stop shops for residential building energy renovation in the EU (sivustolla käyty 3.10.2023).
([23]) Perustaessaan keskitettyjä asiointipisteitä ja valitessaan itselleen parasta asiointipistemallia jäsenvaltioiden olisi otettava asianmukaisesti huomioon SEUT-sopimuksen 108 artiklan 3 kohdan mukainen velvoitteensa, jonka mukaan niiden on ilmoitettava kaikista toimenpiteistä, joihin sisältyy SEUT-sopimuksen 107 artiklan 1 kohdassa tarkoitettua valtiontukea, ennen tällaisten toimenpiteiden täytäntöönpanoa, paitsi jos kyseisiin toimenpiteisiin sovelletaan ryhmäpoikkeusta.

c) **julkisen ja yksityisen sektorin kumppanuus**, jolloin viranomaiset ja yksityiset sidosryhmät tekevät yhteistyötä ja jakavat vastuualueet keskenään (esimerkiksi julkisessa omistuksessa oleva ja julkisesti rahoitettu keskitetty asiointipiste, jota hallinnoi yksityinen yritys);

d) **osuuskunta**, jolloin ryhmä sidosryhmiä luo keskitetyn asiointipisteen osuuskunnan muodossa.

Keskitetyn asiointipisteen perustamisen sijaan jäsenvaltio voi myös luoda samankaltaisen mekanismin, joka tarjoaa vastaavia palveluja. Tällainen vaihtoehto voi olla esimerkiksi neuvonnan tarjoaminen etänä, kuten verkkosivustolla, sovelluksessa tai puhelimitse. Palveluja voidaan tarjota myös kasvokkain esimerkiksi järjestämällä energiatehokkuusaiheisia työpajoja paikallisyhteisön jäsenten avustuksella tai käyttämällä ovelta ovelle -markkinoinnin kaltaisia menetelmiä.

5.3.2.1 Palvelujen kohderyhmät

Keskitetyt asiointipisteet voisivat tarjota yleisiä palveluja kotitalouksille (yksittäisille kotitalouksille tai useiden omistajien yhteenliittymille) ja pienille muille kuin kotitalouksille (kuten pk-yrityksille, mikroyrityksille ja julkisille elimille). Näiden suuntaviivojen 5.3.2.2 jaksossa ehdotettuja kokonaisvaltaisia palveluja voidaan mukauttaa ja tarvittaessa räätälöidä erilaisten asuntotyyppien mukaan (kiinnittäen erityistä huomiota energiatehokkuudeltaan heikoimpiin rakennuksiin) ottaen huomioon paikalliset olosuhteet. Lisäksi tietyille kohderyhmille, kuten heikossa asemassa oleville kotitalouksille tai akkreditoiduille yrityksille ja jälkiasennuspalveluja tarjoaville asentajille, olisi suunniteltava erityinen palvelukokonaisuutensa ja asetettava se näiden ryhmien saataville. Keskitetyt asiointipisteet voivat tarjota myös kaupallisia palveluja suuremmille muille kuin kotitalousasiakkaille, kuten suurille yrityksille, kunhan tämä ei vie resursseja suunniteltujen kohderyhmien palveluista. Lisäksi keskitetyt asiointipisteet voivat auttaa ratkaisemaan ristiriitaisiin kannustimiin liittyviä ongelmia (sovittelun avulla) sekä monien omistajien kohtaaman puuttuvaan rahoitukseen liittyvän ongelman.

5.3.2.2 Palvelut ja toimet

Keskitettyjen asiointipisteiden toimet ja niiden tarjoamat palvelut voidaan jaotella energiatehokkuustoimenpiteiden täyden palvelun arvoketjun mukaan noudattaen kokonaisvaltaista lähestymistapaa. Taulukossa 3 esitetään esimerkkejä keskitettyjen asiointipisteiden tarjoamista palveluista ([24]).

Taulukko 3

Esimerkkejä keskitettyjen asiointipisteiden tarjoamista palveluista

Arvoketju	Kuvaus	Esimerkkejä palveluista
Arviointi	Palvelun tarkoituksena on arvioida nykyistä energiatehokkuutta ja suorituskykyä sekä tuoda esiin tarvittavia parannuksia ja mahdollisia vaikutuksia, joita toimenpiteillä voitaisiin saada aikaan.	— Yksi- tai kaksivaiheinen arviointi: 1) alustava verkossa tehtävä arviointi, jossa tarkastellaan perusparametreja, 2) tapaaminen keskitetyn asiointipisteen edustajan kanssa (kohteessa tai asiointipisteen tiloissa) — Energiatehokkuuden ja asiakkaiden tarpeiden ja käyttäytymisen analysointi/kartoittaminen
Neuvonta	Palvelun tarkoituksena on neuvoa ja auttaa asiakkaita energiatehokkuuden parantamissuunnitelmien laatimisessa. Energiatehokkuuden parantamissuunnitelmissa määritetään mahdollisia parannuskohteita, ja niiden tavoitteena on toteuttaa mahdollisimman pitkälle menevä perusparannus.	— Energiatehokkuuden parantamissuunnitelman ja/tai rakennuksen peruskorjauspassin ([1]) laatiminen, jossa määritetään konkreettiset toimintakohteet ja toimenpiteiden toteuttamisjärjestys — Nykyisen ja tulevan energiatehokkuuden laskeminen, mukaan lukien kustannukset, hyödyt ja säästöt — Tavoitteiden asettaminen ja taattujen säästöjen yksilöiminen

([24]) Interreg Europe, 2019: "Supporting energy renovation of private households through One-Stop Shops", saatavilla seuraavan linkin kautta: Policy brief on One-Stop-Shops.pdf (interregeurope.eu) (sivustolla käyty 3.10.2023). JRC (2021), "One-stop shops for residential building energy renovation in the EU", saatavilla seuraavan linkin kautta: JRC, 2021: One-stop shops for residential building energy renovation in the EU (sivustolla käyty 3.10.2023).

Arvoketju	Kuvaus	Esimerkkejä palveluista
Rahoituksen saanti	Palvelun tarkoituksena on tarjota asiakkaille rahoitusneuvontaa ja -apua. Keskitetty asiointipiste voi tarjota itse rahoitusratkaisuja tai toimia välittäjänä asiakkaiden ja rahoituslaitosten välillä.	— Rahoitussuunnitelman laatiminen — Käytettävissä olevien resurssien määrittäminen: omat resurssit, julkiset rahoitusmekanismit, rahoitusvälineet tai näiden yhdistelmä
Toteutus	Palveluun kuuluu asianmukaisten urakoitsijoiden valinta, sopimusten tekeminen, lupa-/hyväksymismenettelyjen hallinnointi ja rakennusprosessin seuranta.	— Asianmukaisten urakoitsijoiden etsintä ja valinta sekä yhteyden ottaminen heihin — Lupa-/hyväksymismenettelyjen aloittaminen ja hallinnointi — Sopimusten laatiminen ja tekeminen
Laadunvalvonta	Keskitetyt asiointipisteet voivat tarjota laadunvalvontapalveluja urakoitsijoiden etsimisen yhteydessä (varmistamalla, että urakoitsija on pätevä ja sertifioitu) sekä toimenpiteiden toteutusvaiheessa (valvomalla korjaustöitä ja prosessia).	— Pätevien energiatehokkuusalan ammattilaisten ja urakoitsijoiden etsintä — Toteutusvaiheen valvonta ja toteutettujen toimenpiteiden tarkastaminen — Molempien osapuolten (asiakkaiden ja urakoitsijoiden) vakuutussuojan riittävyyden varmistaminen
Valvonta ja jälkitoimet	Valvontaan ja jälkitoimiin voi kuulua myös sekä urakoitsijoiden että kuluttajien huoltopalvelut ja tyytyväisyystutkimukset. Lisäksi niihin sisältyy oikeudellisiin kysymyksiin liittyvä yhteistyö keskitettyjen palvelupisteiden kanssa.	— Älykkäiden mittareiden asentaminen — Parannustöiden jälkeiset energiakatselmukset — Energialaskujen seuranta — Tyytyväisyystutkimukset — Ylläpitopalvelujen tarjoaminen — Takuukysymysten käsittely urakoitsijoiden kanssa — Todellisten energiansäästöjen seuranta — Yhteistyö keskitettyjen palvelupisteiden kanssa
Yleiset palvelut	Keskitetyt asiointipisteet voivat myös tarjota yleisiä palveluja, joilla pyritään lisäämään tietoisuutta energiatehokkuuden hyödyistä, sekä esimerkiksi levittää tietoa ja tarjota koulutusta.	— Tietoisuuden lisääminen: tiedon tarjoaminen käyttäytymisen vaikutuksesta energiankulutukseen ja saatavilla olevista energiaratkaisuista (esimerkiksi tehokkaat lämmitysjärjestelmät, uusiutuva energia ja energian varastointi) — Tiedon levittäminen: eri luokitusten mukaisesti koottujen tietojen kerääminen energiatehokkuushankkeista sekä kokemusten jakaminen ja asettaminen julkisesti saataville — Koulutus

([1]) Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2024/1275, annettu 24 päivänä huhtikuuta 2024, rakennusten energiatehokkuudesta, 12 artikla (EUVL L, 2024/1275, 8.5.2024, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2024/1275/oj).

Jäsenvaltioiden olisi varmistettava, että keskitetyt asiointipisteet tarjoavat erityisiä palveluja energiaköyhyydestä kärsiville ihmisille, heikossa asemassa oleville asiakkaille ja pienituloisissa kotitalouksissa asuville ihmisille. Palvelujen saavutettavuuden parantamiseksi keskitetyt asiointipisteet voisivat tarjota erityisiä palveluja kotitalouksille maksutta. On myös tärkeää huolehtia keskitetyissä asiointipisteissä toimivien neuvojien kouluttamisesta, sensitiivisyyskoulutus mukaan lukien. Tällaista koulutusta olisi annettava mahdollisesti myös yrityksille, jotka toteuttavat parannustöitä heikossa asemassa olevissa kotitalouksissa asuvien henkilöiden kodeissa ([25]).

([25]) Ks. esimerkiksi energiaköyhien kotitalouksien osallistamista käsittelevä STEP H2020 -hanke (https://www.stepenergy.eu), ja Baskimaassa toimiva keskitetty asiointipiste Opelanga (https://opengela.eus/en).

5.3.2.2.1 Erilaisten ryhmien tavoittaminen, tietoisuuden lisääminen ja tiedon jakaminen

Pienituloisten ja heikossa asemassa olevien kotitalouksien osalta voitaisiin tarjota muun muassa seuraavia lisäpalveluja:

a) tiedon levittäminen vaikeasti tavoitettaville ryhmille ([26]) esteettömässä muodossa helposti saavutettavissa olevien viestintäkanavien ja paikkojen sekä paikallisten kumppaneiden kautta, jotta voidaan lisätä näiden ryhmien tietoisuutta keinoista pienentää suuria energialaskuja ja lisätä asumismukavuutta ja jotta saadaan houkuteltua kotitalouksia keskitettyjen asiointipisteiden palvelujen ääreen; tiedon levittäminen yhteisössä jo entuudestaan toimivan organisaation kautta voi auttaa rakentamaan luottamusta ja luomaan vastaanottavaisen ilmapiirin, kun hyödynnetään vertaisviestintää;

b) tietoisuuden lisääminen energiaköyhyydestä kumppanien ja muita palveluja tarjoavien yhteistyötahojen, kuten sosiaali- ja terveyspalvelujen ja kuluttajajärjestöjen, keskuudessa sekä koulutuksen kehittäminen nykyisille neuvojille ja paikallisille yhteyspisteille, jotta nämä ymmärtäisivät energiaköyhyyskokemuksia, energiaköyhyyden syitä ja energiaköyhyyteen saatavilla olevia ratkaisuja;

c) yhteistyöverkoston luominen kotitalouksien tukemiseksi sellaisissa ongelmissa, joita ei voi ratkaista keskitettyjen asiointipisteiden tarjoamien palvelujen avulla: pienituloiset tai heikossa asemassa olevat kotitaloudet voivat todennäköisemmin joutua kohtaamaan monimutkaisia asunnon hallintaoikeuteen ja saatavuuteen, tuloihin ja velkaan liittyviä sekä muita ongelmia, jotka voivat rajoittaa niiden mahdollisuuksia hyötyä energiatehokkuustoimista, ja yhteistyöjärjestelyjen luominen muiden tukipalvelujen, kuten asumispalvelujen, terveyden- ja sosiaalihuollon, energia-asiamiehen, kuluttajien edunvalvontaryhmien ja oikeudellisten neuvontapalvelujen, kanssa voi auttaa ratkaisemaan näitä ongelmia;

d) tiedot energia- ja asuntomarkkinoilla pätevistä oikeuksista, mukaan lukien täsmällinen laskutus, irtikytkentä, velkojen perintä ja asumisstandardit erityisesti vuokra-asuntojen osalta;

e) yksittäisten kotitalouksien tukeminen energiatehokkuustoimenpiteiden tavoitteiden valitsemisessa; tavoitteena voi olla esimerkiksi pienentää laskuja, nostaa sisälämpötilaa tai saada aikaan tiettyjä terveysvaikutuksia;

f) asennuksen tai kunnostuksen jälkeinen tuki, jonka avulla varmistetaan, että uudet teknologiat toimivat ja että ne on ohjelmoitu oikein, että odotetut tai toivotut tulokset (energiansäästöt tai lisääntynyt mukavuus) saavutetaan ja että kotitaloudet saavat tukea tarvittavien mukautusten toteuttamiseksi, mukaan lukien tuki mahdollisten sopimusriitojen ratkaisemiseksi.

5.3.2.2.2 Sosiaali- ja tekninen neuvonta ja tuki sekä kunnostusrahoituksen saanti

Pienituloisten ja heikossa asemassa olevien kotitalouksien osalta voitaisiin tarjota muun muassa seuraavia lisäpalveluja:

a) valmiiksi rahoitetut energiakatselmukset ja energiatehokkuusasiantuntijoiden neuvontakäynnit, joiden avulla kartoitetaan sekä kodin teknistä kuntoa että kotitalouden jäsenten tilannetta ja tarpeita;

b) heikossa asemassa olevien ihmisten auttaminen, jotta he pystyvät neuvottelemaan vuokranantajansa kanssa rakennuksen kunnostamisesta kaikkia osapuolia tyydyttävällä tavalla, ymmärtävät oikeutensa ja vuokra-asumista koskevat säännökset sekä saavat tarvittaessa oikeudellista neuvontaa ja oikeudellisen edustajan palveluja;

c) tuki koko korjausprosessin ajan sekä korkeampi palvelutaso kuin muille kotitalouksille, esimerkiksi korjausprosessia johtava henkilö, jolla on tarvittava koulutus ja joka noudattaa asiaankuuluvia menettelytapoja;

d) kotitalouksien auttaminen soveltuvien avustusten hakemisessa (esimerkiksi tukikelpoisuuden tarkistaminen ja hakemusten täyttäminen) sekä puuttuvan rahoituksen saamiseksi kyseeseen tulevien rahoitusmekanismien selittäminen, jos avustuksista koostuva rahoitus ei kata toimenpiteiden kaikkia kustannuksia – direktiivin (EU) 2023/1791 24 artiklaa koskevissa ohjeissa annetaan tietoa pienituloisille kotitalouksille soveltuvista rahoitusvälineistä.

5.3.2.2.3 Energialaskuja koskeva neuvonta ja tuki

Pienituloisten ja heikossa asemassa olevien kotitalouksien osalta voitaisiin tarjota muun muassa seuraavia lisäpalveluja:

a) kotitalouksien tukeminen, jotta nämä ymmärtävät energialaskujen sisällön sekä osaavat tarkistaa laskujen paikkansapitävyyden ja energiatariffin asianmukaisuuden ja hakea mahdollista kyseeseen tulevaa rahoitustukea;

b) käytettävissä olevien sosiaalietuuksien kartoittaminen sen varmistamiseksi, että kotitalous on hakenut kaikkia etuuksia (niin keskitetyn asiointipisteen kuin muita palveluja tarjoavien yhteistyötahojen kautta saatavia etuuksia), joihin se on oikeutettu.

([26]) UsersTCP, 2020: ”Hard-to-Reach Energy Users: A Literature Review”, saatavilla seuraavan linkin kautta: HTR-Task-Literature-Review_EBook.pdf (userstcp.org) (sivustolla käyty 3.10.2023).

5.3.2.3 Taloudellinen ja rahoitusmalli

Keskitetyn asiointipisteen toimintakustannukset koostuvat tyypillisesti henkilöstöresursseista, toimistotiloista, tietoteknisistä työkaluista sekä tuesta. Kustannukset voivat vaihdella tarjottujen palvelujen, sijainnin ja tarjotun tuen tason mukaan. Keskitetyn asiointipisteen rahoittamiseksi on tarjolla erilaisia taloudellisia ja rahoitusmalleja. Yhtenä vaihtoehtona on tarjota asiakkaille maksuttomat palvelut ja rahoittaa asiointipisteen toiminta julkisesta talousarviosta tai yksityisellä rahoituksella. Vaihtoehtoisesti keskitetty asiointipiste voi veloittaa palveluista joko palvelu-/pakettikohtaisen kiinteän hinnan tai tietyn prosenttiosuuden kunkin energiatehokkuushankkeen kokonaiskustannuksista. Vaihtoehtona on myös muodostaa yksittäisistä keskitetyn asiointipisteen tarjoamista palveluista ja yleisistä palveluista paketteja, joiden sisältämät yksittäiset palvelut keskitetty asiointipiste tarjoaisi maksutta, kun taas yleisistä palveluista veloitettaisiin maksu. Jäsenvaltiot voivat vapaasti valita itselleen sopivan taloudellisen ja rahoitusmallin tarjottavien palvelujen valikoiman ja arvioitujen toimintakustannusten perusteella ([27]).

Jäsenvaltiot voivat myös hyödyntää unionin tukea perustaessaan keskitetyn asiointipisteen. Saatavilla on useita unionin rahoituslähteitä ([28]), jotka tarjoavat ratkaisuja keskitetyn asiointipisteen luomiseen:

a) **Euroopan rakenne- ja investointirahastoista** (ERI-rahastot) osoitettiin energiatehokkuuden parantamiseen 18 miljardia euroa vuosina 2014–2020. Tukea annetaan myös meneillään olevalla kaudella (vuosina 2021–2027). Näitä varoja voidaan käyttää sellaisten uusien rahoitusvälineiden kehittämiseen, joilla tuetaan energiatehokkuuden parantamista, keskitetyt asiointipisteet mukaan lukien.

b) **Euroopan investointipankin** (EIP) Smart Finance for Smart Buildings -rahoitusväline tarjoaa älykästä rahoitusta älykkäiden rakennusten tukemiseksi. Välineestä tarjottavia avustuksia voidaan käyttää energiatehokkuushankkeissa takuuna. Välineellä pyritään tukemaan paikallisten ja alueellisten keskitettyjen asiointipisteiden perustamista.

c) **Interreg Europe -ohjelmaan** kuuluvalla politiikkaoppimisen alustalla on tarjolla välineitä ja palveluja, jotka voivat tukea alueita keskitettyjen asiointipisteiden perustamisessa. Alustalla on saatavilla esimerkiksi hyvien käytäntöjen tietokanta, ja sen kautta voi pyytää asiantuntijatukea, joka käsittää muun muassa vertaisarviointi- ja neuvontapalvelun.

5.3.2.4 Toiminnan järjestäminen käytännössä

Parhaiden käytäntöjen vaihtamiseksi ja mittakaavaetujen hyödyntämiseksi keskitetyt asiointipisteet voitaisiin yhdistää osaksi kansallista verkostoa. Samalla niillä on kuitenkin oltava hyvä paikallisten olosuhteiden, markkinoiden ja sidosryhmien tuntemus, jotta niissä osataan tunnistaa puutteet ja olemassa oleva tarjonta, mukauttaa palveluvalikoima paikalliseen tilanteeseen ja tunnistaa, missä tuki on eniten tarpeen. Jäsenvaltioiden olisi varmistettava, että kaikkien kansalaisten saatavilla on keskitetty asiointipiste, huolehtimalla asiointipisteiden riittävästä fyysisestä kattavuudesta jäsenvaltion alueilla ja varmistamalla, että asiointipisteisiin voidaan ottaa yhteyttä verkossa (esimerkiksi verkkosivuston tai alustan kautta) ja puhelimitse. Tämä on erityisen tärkeää, jos kohderyhmänä ovat heikossa asemassa olevat ihmiset. Keskitetty asiointipiste olisi liitettävä osaksi paikallista toimintaympäristöä, ja sen olisi oltava paikallisten toimijoiden ylläpitämä. Keskitettyä asiointipistettä perustettaessa voitaisiin ottaa huomioon esimerkiksi seuraavat näkökohdat ([29]):

a) **Keskitetyn asiointipisteen rakenteen määrittäminen** – Keskitetyllä asiointipisteellä on useita erilaisia tehtäviä, minkä vuoksi on hyödyllistä yhdistää digitaalisia ja henkilökohtaisia palveluja. Alkuarviointi voidaan tehdä esimerkiksi niin, että potentiaalinen asiakas vastaa verkkosivustolla kyllä-/ei-kysymyksiin. Keskitetty asiointipiste voi myös hyödyntää tekoälyn tarjoamia lukuisia mahdollisuuksia, joihin kuuluu esimerkiksi verkkosivustolla tarjottava kehittynyt chat-toiminto. Henkilökohtaiset palvelut auttavat rakentamaan luottamusta erityisesti kaikkein heikoimmassa asemassa olevia ihmisiä kohtaan. Heidän osaltaan henkilökohtaiset kanavat ovat tehokkaampia nimenomaan luottamuskysymysten sekä muiden rajoittavien tekijöiden, kuten digitaalisen kuilun, vuoksi. Lisäksi kasvokkain tapahtuva kohtaaminen mahdollistaa edellä kuvattujen monimutkaisten palvelujen tarjoamisen. Esimerkiksi korjaushankkeen tavoitteiden määrittäminen asiakkaan kanssa ja rakennuksen perusteellinen arviointi on helpompi hoitaa fyysisesti. Tarjoamalla sekä toimisto, jossa kiinnostuneet osapuolet voivat vierailla, että verkkopalveluja voidaan kasvattaa asiakkaiden määrää erityisesti vaikeasti tavoitettavien ryhmien osalta.

([27]) Perustaessaan keskitettyjä asiointipisteitä ja valitessaan itselleen parasta asiointipistemallia jäsenvaltioiden olisi otettava asianmukaisesti huomioon SEUT-sopimuksen 108 artiklan 3 kohdan mukainen velvoitteensa, jonka mukaan niiden on ilmoitettava kaikista toimenpiteistä, joihin sisältyy SEUT-sopimuksen 107 artiklan 1 kohdassa tarkoitettua valtiontukea, ennen tällaisten toimenpiteiden täytäntöönpanoa, paitsi jos kyseisiin toimenpiteisiin sovelletaan ryhmäpoikkeusta.

([28]) Interreg Europe, 2019: ”Supporting energy renovation of private households through One-Stop Shops”, saatavilla seuraavan linkin kautta: Policy brief on One-Stop-Shops.pdf (interregeurope.eu) (sivustolla käyty 3.10.2023).

([29]) Energy Cities, 2020: ”How to set up a one-stop-shop for integrated home energy renovation?”, saatavilla seuraavan linkin kautta: – Energy Cities (energy-cities.eu) (sivustolla käyty 3.10.2023).

b) **Asiakassegmenttien ja niiden tarpeiden tunnistaminen** – Keskitettyä asiointipistettä perustettaessa ensimmäisenä toimena voisi olla kansallisten ja paikallisten sidosryhmien (viranomaiset, yritykset, energiayhtiöt, kansalaiset, energiatehokkuusalan ammattilaiset ja päätöksentekijät) kattava kartoittaminen. Eri sidosryhmät voitaisiin kutsua koolle kehittämään konseptin keskitettyä asiointipistettä varten ja määrittämään sen tavoitteet. Kartoituksessa voitaisiin ottaa huomioon myös mahdolliset kohderyhmät ja niiden tarpeet.

c) **Palvelukokonaisuuden laatiminen** – Kohderyhmien ja niiden tarpeiden perusteella voidaan suunnitella asianmukainen palvelukokonaisuus. Keskitetty asiointipiste voisi ehdottaa kunkin asiakassegmentin osalta, millaista arvoa se voisi tuottaa niille, määrittämällä esitettyjen palvelujen hyödyt ja sen, miten näillä palveluilla voidaan korjata markkinapuutteita.

d) **Kustannusrakenteen ja tulovirtojen määrittäminen** – Keskitetylle asiointipisteelle syntyy valituista asiakassegmenteistä ja niille tarjottavista palveluista riippuen erilaisia kiinteitä ja muuttuvia kustannuksia, jotka voitaisiin yksilöidä. Keskitetyn asiointipisteen perustamisesta vastaava elin voisi myös määrittää tulovirrat sekä keskitetyn asiointipisteen taloudellisen ja rahoitusmallin. Heikossa asemassa olevia ryhmiä olisi aina suojeltava. On tärkeää tehdä täysin selväksi, että heikossa asemassa olevien ryhmien esittämiä pyyntöjä ei hyödynnetä epäoikeudenmukaisesti voiton tekemiseen. Heikossa asemassa olevat kansalaiset ovat heikompien elinolojensa vuoksi alttiimpia kognitiivisten vinoumien vaikutuksille, mikä heikentää heidän päätöksentekokykyään. Vilpilliset yksityiset toimijat voivat hyödyntää tätä alttiutta kognitiivisille vinoumille ylipuhumalla heikossa asemassa olevan kansalaisen hyväksymään tariffeja ja vaihtoehtoja, jotka eivät todellisuudessa ole heille parhaita mahdollisia (”sludging”). Ennen kaikkea kaikkein heikoimmassa asemassa olevien osalta olisi varmistettava mahdollisuus hyödyntää erityistariffeja ja taattava avoimuus. Käyttäytymistieteiden ([30]) avulla voidaan pyrkiä tunnistamaan, milloin on kyse tällaisesta ”ylipuhumisesta” ja milloin siitä on määrättävä seuraamuksia.

e) **Keskeisten kumppanien ja resurssien määrittäminen** – Vastuuelin voisi yksilöidä tärkeimmät kumppanit (kuten paikalliset ja alueelliset viranomaiset, ammatilliset organisaatiot, kiinteistönvälitystoimistot, pankit, rahoituslaitokset tai vakuutusyhtiöt) ja määritellä selkeästi niiden roolin ja panoksen keskitetyn asiointipisteen toimintaan. Lisäksi voitaisiin määrittää selkeästi tärkeimmät keskitetyn asiointipisteen tehtävien suorittamiseksi tarvittavat fyysiset, taloudelliset, henkiset ja henkilöstöresurssit.

f) **Asiakassuhteiden ylläpitoon käytettävien yhteydenpitotapojen ja viestintäkanavien määrittäminen** – Kunkin asiakassegmentin osalta voitaisiin määrittää tai täsmentää soveltuvat yhteydenpitotavat (virtuaalinen vai fyysinen keskitetty asiointipiste) ja viestintäkanavat (esimerkiksi kahdenkeskiset tapaamiset, tiedotustilaisuudet, digitaaliset viestintävälineet, kuten verkkosivustot, uutiskirjeet ja sosiaalinen media, tai keskeisten kumppanien käyttämät kanavat).

5.3.3 *Miten keskitetyt asiointipisteet voivat kerätä eri luokitusten mukaisesti koottuja tietoja?*

Direktiivin 22 artiklan 5 kohdan b alakohdan mukaan keskitettyjen asiointipisteiden on tarvittaessa kerättävä eri luokitusten mukaisesti koottuja tietoja energiatehokkuushankkeista, jaettava kokemuksia ja asetettava ne julkisesti saataville. Keskitetyn asiointipisteen tiedonkeruun avulla voitaisiin saada kattavaa, vankkaa, edustavaa ja luotettavaa koottua tilasto- ja muuta tietoa energiatehokkuudesta. Tiedonkeruun avulla voidaan myös parantaa keskitetyn asiointipisteen omaa toimintaa, se mahdollistaa hyvien käytäntöjen jakamisen muiden jäsenvaltioiden tai kansallisten, alueellisten ja paikallisten sidosryhmien kanssa, ja lisäksi tiedonkeruun ansiosta voidaan jakaa energiatehokkuutta koskevaa tietoa markkinatoimijoille ja lisätä näiden tietoisuutta aiheesta. Keskitettyjen asiointipisteiden on helppo kerätä myös yksityiskohtaista tietoa energiatehokkuudesta. Keskitettyjen asiointipisteiden saatavilla olevat ja niiden keräämät tiedot jakautuvat seuraaviin pääluokkiin:

a) toimintaa koskevat tiedot, kuten toiminta- ja palvelukustannukset, yhteydenotot, tarjottujen palvelujen määrä ja tyyppi sekä apua saaneiden osapuolten lukumäärä ja tyyppi;

b) asiakastyytyväisyys, mukaan lukien tyytyväisyys palvelujen saatavuuteen;

c) kotitalouksia koskevat tiedot, erityisesti kotitalouksien tukikelpoisuus eli mahdollisuus hakea pienituloisille tai energiaköyhille kotitalouksille tarkoitettuja avustuksia – näitä tietoja olisi luonnollisesti käsiteltävä luottamuksellisina ja asetuksen (EU) 2016/679 ([31]) vaatimusten mukaisesti;

([30]) Della Valle, N. & Sareen, S., ”Nudging and boosting for equity? Towards a behavioural economics of energy justice”, ENERGY RESEARCH and SOCIAL SCIENCE, ISSN 2214-6296, 68, 2020, s. 101589, JRC125190, https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC125190.

([31]) Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2016/679, annettu 27 päivänä huhtikuuta 2016, luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä sekä näiden tietojen vapaasta liikkuvuudesta ja direktiivin 95/46/EY kumoamisesta (EUVL L 119, 4.5.2016, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj).

d) rakennusten/kotien energiakatselmusten tiedot, joita voidaan poimia myös direktiivin (EU) 2024/1275 22 artiklan nojalla perustettavasta rakennusten energiatehokkuustietokannasta;

e) vaikutukset, jotka voidaan määritellä onnistumisasteena eli mittaamalla, kuinka suuri osuus pyynnöistä on johtanut haluttuun lopputulokseen, kuten toteutettuihin energiatehokkuustoimenpiteisiin tai käyttäytymisen muutoksiin, tai kuinka tehokkaasti kullakin tiedotustoimella on saatu aikaan kyselyjä.

5.4 **Tuomioistuinten ulkopuoliset riitojenratkaisumenettelyt – 22 artiklan 8 kohta**

5.4.1 *Vaatimuksen soveltamisala*

Direktiivin 22 artiklan 8 kohdassa laajennetaan oikeus ”yksinkertaiseen, oikeudenmukaiseen, avoimeen, riippumattomaan, tehokkaaseen ja toimivaan” tuomioistuinten ulkopuoliseen riitojenratkaisuun, joka täyttää direktiivin (EU) 2019/944 26 artiklassa säädetyt laatuvaatimukset, koskemaan myös

a) loppukäyttäjiä – 22 artiklan 8 kohta liittyy direktiivin 21 artiklaan, koska siinä säädetään tuomioistuinten ulkopuolisesta ratkaisusta riita-asioissa, jotka liittyvät loppukäyttäjille 21 artiklassa annettuihin uusiin sopimusperusteisiin oikeuksiin (ks. näiden suuntaviivojen 4 jakso);

b) heikossa asemassa olevia asiakkaita, energiaköyhyydestä kärsiviä ihmisiä ja tapauksen mukaan sosiaaliperusteisissa asunnoissa asuvia henkilöitä.

Oikeus tuomioistuinten ulkopuoliseen riitojenratkaisuun kattaa riidat, jotka johtuvat direktiivissä (EU) 2023/1791 säädetyistä oikeuksista ja velvollisuuksista. Tämä voi koskea paitsi lämmityksen, jäähdytyksen ja lämpimän käyttöveden toimittajia (jotka mainitaan nimenomaisesti 21 artiklassa) myös esimerkiksi rahoituksen tarjoajia, energia-auditoijia, energiapalvelujen tarjoajia sekä asiantuntijapalvelujen tarjoajia, kuten arkkitehtejä ja insinöörejä, jotka kuuluvat direktiivin (EU) 2023/1791 soveltamisalaan. Direktiivissä (EU) 2023/1791 säädetyt erityiset oikeudet liittyvät

c) maakaasun mittaamiseen (13 artikla), lämmityksen, jäähdytyksen ja lämpimän käyttöveden mittaamiseen (14 artikla) ja käyttäjäkohtaiseen mittaamiseen (15 artikla);

d) maakaasun (17 artikla) sekä lämmityksen, jäähdytyksen ja lämpimän käyttöveden (18 artikla) luotettavien, täsmällisten ja tosiasialliseen kulutukseen perustuvien laskutustietojen saatavuuteen;

e) maakaasun (19 artikla) sekä lämmityksen, jäähdytyksen ja lämpimän käyttöveden (20 artikla) laskuihin ja laskutus- ja kulutustietoihin, joiden on oltava saatavilla maksutta;

f) direktiivillä (EU) 2023/1791 käyttöön otettuihin, kaukolämmitykseen, jäähdytykseen ja lämpimään käyttöveteen liittyviin sopimusperusteisiin perusoikeuksiin (21 artikla).

5.4.2 *Mahdolliset politiikkatoimet vaatimuksen täyttämiseksi*

Direktiivin 22 artiklan 8 kohdan mukaan uudet vaatimukset voidaan täyttää siten, että olemassa olevat tuomioistuinten ulkopuoliset riidanratkaisuelimet (sääntelyviranomaiset, riippumattomat oikeusasiamiehet tai kuluttajansuojaelimet) laajentavat taitojaan ja palvelujaan, edellyttäen, että kyseiset toimijat ovat yhtä tehokkaita. Jäsenvaltioiden olisi selitettävä lainsäädännössä, miten on varmistettu, että käytettävissä on yksinkertaiset, oikeudenmukaiset, avoimet, riippumattomat, tehokkaat ja toimivat tuomioistuinten ulkopuoliset menettelyt.

Jäsenvaltiot voivat halutessaan täyttää 22 artiklan vaatimukset tarkastelemalla ja laajentamalla tuomioistuinten ulkopuolisia palveluja varmistaakseen, että palvelut ovat helposti saatavilla, ja parantaakseen niiden tarjoamista.

Jotta nykyiset palvelut täyttäisivät 22 artiklan vaatimukset, neuvonta- ja riidanratkaisupalveluja olisi laajennettava kattamaan loppukäyttäjät ja niiden sopimuspuolet, erityisesti kaukolämmityksen, jäähdytyksen ja lämpimän veden tarjoajat. Sovittelupalvelujen olisi katettava 21 artiklassa säädettyihin uusiin oikeuksiin liittyvät riidat.

Palvelut olisi myös mukautettava vastaamaan erityisesti energiaköyhyydestä kärsivien ihmisten, heikossa asemassa olevien asiakkaiden ja tapauksen mukaan sosiaaliperusteisissa asunnoissa asuvien henkilöiden tarpeita:

a) **Kuluttajien oikeuksien perustuntemusta** olisi parannettava tiedotustoimilla, jotka olisi kohdennettava erityisesti riitojenratkaisuelinten asiakaskunnassa aliedustettuina oleviin väestöryhmiin ja kuluttajiin ([32]). Tietoisuutta voidaan lisätä heikossa asemassa olevien ja energiaköyhien kotitalouksien käyttämien palvelujen (esimerkiksi sosiaalipalvelut, asuntoja tarjoavat organisaatiot, kuluttajaryhmät, energia-aiheiset tilaisuudet, energia-asiamies, julkiset terveyspalvelut ja lääkärit) kautta. Toinen tärkeä väline voivat olla ennakoivat toimet, joilla tiedotetaan kohdennetusti kuluttajiin kohdistuvista erityisistä riskeistä (esimerkiksi energian hintakriisi) ja yleisistä valitusten aiheista ja väärinkäytöksistä (esimerkiksi väärin perustein tapahtuva myynti).

b) **Palvelujen saatavuutta olisi parannettava**. Jäsenvaltiot voivat parantaa kuluttajien mahdollisuuksia käyttää riidanratkaisupalveluja varmistamalla, että kaikkialla, missä tarjotaan asianomaisten yritysten palveluja, on saatavilla keskitetty palvelupiste (22 artiklan 3 kohdan e alakohdan mukaisesti). Pyrkimällä virtaviivaisempaan ja johdonmukaisempaan malliin, jossa pienempi määrä elimiä vastaa kaikista asiaankuuluvista osa-alueista, helpotetaan kuluttajien mahdollisuuksia saada tarvitsemiaan palveluja ja pienennetään väliinputoamisen riskiä. Jäsenvaltioiden olisi pantava nykyiset elinkeinonharjoittajia koskevat vaatimukset kaikilta osin täytäntöön, jotta kuluttajille on selvää, minkä riidanratkaisuelimen puoleen he voivat kääntyä ([33]).

c) Jäsenvaltiot voivat tehdä heikossa asemassa oleville kotitalouksille tarjottavista palveluista **tuloksekkaampia** varmistamalla palveluntarjoajien riippumattomuuden ja puolueettomuuden, sillä tämä lisää luottamusta. Myös menettelyjen keventäminen ja valitusten käsittelyn ja ratkaisemisen määräajan lyhentäminen parantavat palvelujen tuloksia ([34]). Heikossa asemassa oleville asiakkaille erityisen tärkeää on riidanratkaisun maksuttomuus sekä mahdollisuus päästä palvelujen ja tuen piiriin ja saada apua valituksen tekemiseksi muulla tavoin kuin digitaalisesti. Joissakin riidanratkaisumekanismeissa käytössä olevana hyvänä käytäntönä on asettaa erityisiä laatuvaatimuksia heikossa asemassa olevien asiakkaiden tarpeiden täyttämiseksi. Henkilöstölle voitaisiin esimerkiksi asettaa erityisiä koulutusvaatimuksia ja heikossa asemassa olevia asiakkaita varten voitaisiin luoda erityisiä menettelyjä, jotka julkaistaisiin, ja heitä voitaisiin palvella laajemmin ([35]). Myös kollektiivisilla oikeussuojamekanismeilla voidaan vähentää yksittäiselle asiakkaalle koituvaa taakkaa ja riskejä.

Paikalliset toimijat voivat toimia sidosryhmien ja kumppaneiden välillä välittäjinä ongelmien ratkaisemisessa. Ne voivat lisätä luottamusta ja tukea heikossa asemassa olevien kotitalouksien pääsyä palveluihin. Sen vuoksi tuomioistuinten ulkopuolisista sovittelumekanismeista kannattaa tehdä hyvin näkyviä ja mekanismit olisi suunniteltava siten, että ne ovat avoimia sekä loppukäyttäjille että välittäjinä toimiville organisaatioille.

5.5 Toimenpiteet ristiriitaisiin kannustimiin liittyvien energiatehokkuuden sääntelyllisten ja muiden esteiden poistamiseksi – 22 artiklan 9 kohta

5.5.1 *Vaatimuksen soveltamisala*

Direktiivin 22 artiklan 9 kohdassa vahvistetaan jäsenvaltioiden velvollisuutta toteuttaa toimenpiteitä nk. ristiriitaisista kannustimista johtuvien energiatehokkuuden esteiden poistamiseksi.

5.5.2 *Mahdolliset politiikkatoimet vaatimuksen täyttämiseksi*

Direktiivin 22 artiklan 9 kohdassa luetellaan joitakin aloitteita ristiriitaisten kannustinten poistamiseksi. Näihin aloitteisiin sisältyvät toimenpiteet voidaan jakaa seuraavassa lueteltuihin kolmeen ratkaisuvaihtoehtoon.

5.5.2.1 Sääntelyyn perustuvat vaihtoehdot

a) **Suorituskykyä koskevat vähimmäisvaatimukset:** Jäsenvaltiot voivat määrätä vuokrattaville rakennuksille vähimmäisvaatimuksia. Vuokranantajia voidaan tällaisten määräysten nojalla vaatia suorittamaan tiettyjä korjaustoimia tai huolehtimaan, että heidän omistamansa kiinteistöt täyttävät tietyt vaatimukset.

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

([33]) [*Täsmennettävä*] Ks. direktiivin 2013/11/EU ... artikla.

([34]) Euroopan kuluttajaliitto (BEUC), 2022: "Alternative dispute resolution for consumers: Time to move up a gear", saatavilla seuraavan linkin kautta: beuc-x-2022-062_adr_position_paper.pdf (sivustolla käyty 3.10.2023).

([35]) Euroopan kuluttajaliitto (BEUC), 2022: "Alternative dispute resolution for consumers: Time to move up a gear", saatavilla seuraavan linkin kautta: beuc-x-2022-062_adr_position_paper.pdf (sivustolla käyty 3.10.2023).

b) **Vuokra- ja osakehuoneistolainsäädännön tarkistaminen:** Jäsenvaltiot voivat antaa lakeja, joissa säädetään joustavammista järjestelyistä vuokralaisten ja omistajien välillä tai omistajien kesken ja joissa vahvistetaan kustannusten jakamista koskevat säännöt ja edellytykset. Tällaisissa laeissa voitaisiin säätää, voisiko vuokranantaja saada takaisin osan energiatehokkuuden parantamiseen tekemästään investoinnista esimerkiksi vuokrankorotuksen muodossa tai siten, että hän saisi pienen osan vuokralaisen säästämistä energiakustannuksista, ja miten tämä toteutettaisiin. Lainsäädännössä voitaisiin myös selventää ehtoja, joiden täyttyessä vuokralainen voisi hylätä vuokrankorotuksen ([36]). Useampien toimijoiden välisten ristiriitaisten kannustinten varalta osakehuoneistolainsäädännön säännöksissä voitaisiin vahvistaa äänestyssäännöt ja kustannusten jakautuminen energiatehokkuustoimenpiteiden yhteydessä sekä kuvailla selkeästi eri toimijoiden roolit ([37]).

c) **Energiamerkinnät ja rakennusten tiedot:** Rakennuksen energiatehokkuustodistuksen antaminen myynti- tai vuokraushetkellä direktiivin 2010/31/EU 12 artiklan (Energiatehokkuustodistusten antaminen) mukaisesti auttaa varmistamaan, että asianosaisilla on tarvittavat tiedot käytettävissään.

d) **Käyttäjäkohtainen mittaaminen / suora palaute:** Direktiivin (EU) 2023/1791 13 artiklassa (Maakaasun mittaaminen), 14 artiklassa (Lämmityksen, jäähdytyksen ja lämpimän käyttöveden mittaaminen) ja 15 artiklassa (Lämmityksen, jäähdytyksen ja lämpimän käyttöveden käyttäjäkohtainen mittaaminen ja kustannusten jakaminen) edellytetyn käyttäjäkohtaisen mittaamisen avulla vuokralaiset tiedostavat paremmin oman energiankulutuksensa.

5.5.2.2 Rahoitusvälineet

a) **Suorat taloudelliset ja verokannustimet kohderyhmille (vuokralaisille/vuokranantajille):** Kannustimia voitaisiin toteuttaa suunnittelemalla pelkästään (asuntoja tarjoaville) vuokranantajille tarkoitettuja tukijärjestelmiä tai verohelpotuksia, tekemällä tiettyjen tukien hakeminen helpommaksi useita yksiköitä sisältävien rakennusten osalta tai asettamalla esimerkiksi peruskorjausohjelmissa erillinen tavoite moniasuntoisille rakennuksille tai määrittämällä erillisiä menetelmiä niitä varten.

b) **Laskutettava rahoitus**: Jäsenvaltiot voivat helpottaa sellaisten energiatehokkuutta koskevien sopimusten tekemistä, jotka mahdollistavat energiatehokkuustoimenpiteiden takaisinmaksun kuukausittaisten energialaskujen yhteydessä. Tässä mekanismissa investoinnin maksajana on kolmas osapuoli, esimerkiksi yleishyödyllisiä palveluja tarjoava yritys, pankki tai energiapalveluyritys, joka vastaa myös laskutettavaa rahoitusta koskevan ohjelman hallinnoinnista ja maksujen keräämisestä energialaskun tai vuokran yhteydessä. Laskutettavan rahoituksen olisi perustuttava kulloiseenkin energiankulutusprofiiliin. Jos perusteena käytetään tavanomaista energiankulutusprofiilia, energiakö-yhyydestä kärsivät voivat joutua epäedulliseen asemaan, kun (tavanomaisen profiilin perusteella) odotetut energiansäästöt eivät toteudukaan.

Jos tehokkaan energiankäytön edistämiseksi ja helpottamiseksi toteutettavat toimenpiteet sisältävät valtiontukea, niistä on SEUT-sopimuksen 108 artiklan 3 kohdan mukaisesti ilmoitettava komissiolle ennen niiden täytäntöönpanoa, elleivät ne ole vähämerkityksistä tukea ([38]) tai kuulu ryhmäpoikkeuksen soveltamisalaan ([39]).

5.5.2.3 Muut toimet, kuten ns. vihreät vuokrasopimukset ja tiedottaminen

a) **Vihreät vuokrasopimukset**: Jäsenvaltiot voivat helpottaa vihreiden vuokrasopimusten tekemistä vuokralaisten ja vuokranantajien välillä. Vihreässä vuokrasopimuksessa vuokralainen ja vuokranantaja sopivat keskenään energiatehokkuustoimenpiteistä. Tätä varten jäsenvaltiot voisivat julkaista käytännön ohjeistusta vihreiden vuokrasopimusten laatimisesta sekä vakiomuotoisia sopimusmalleja, jotka ovat helposti vuokralaisten ja vuokranantajien saatavilla ja käytettävissä.

([36]) Economidou, M., & Bertoldi, P., 2015: "Practices to overcome split incentives in the EU building stock", saatavilla seuraavan linkin kautta: Practices to overcome split incentives in the EU building stock (eceee.org) (sivustolla käyty 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", saatavilla seuraavan linkin kautta: Assessment of progress made by Member States in relation to Article 19(1) of the Directive 2012/27/EU – Euroopan unionin julkaisutoimisto (europa.eu) (sivustolla käyty 3.10.2023).

([38]) Asetuksen (EU) 2023/2831 mukaisesti.

([39]) Erityisesti komission asetus (EU) N:o 651/2014, annettu 17 päivänä kesäkuuta 2014, tiettyjen tukimuotojen toteamisesta sisämarkkinoille soveltuviksi perussopimuksen 107 ja 108 artiklan mukaisesti (nk. yleinen ryhmäpoikkeusasetus) ja etenkin sen 38 b artikla.

6. DIREKTIIVIN 24 ARTIKLASSA SÄÄDETYT VELVOITTEET

Tässä jaksossa annetaan jäsenvaltioille ohjeita siitä, miten 24 artiklan eri säännökset voidaan saattaa osaksi kansallista lainsäädäntöä ja panna täytäntöön.

6.1 Heikossa asemassa olevien asiakkaiden (mukaan lukien loppukäyttäjät) käsitteen määrittäminen – 24 artiklan 1 kohta

6.1.1 *Oikeudellinen kehys*

Jotta varmistetaan, että heikossa asemassa olevien ryhmien vaikutusmahdollisuuksien lisäämiseksi ja heidän suojelemisekseen toteutettavat toimenpiteet tavoittavat kaikki asiaankuuluvat kotitaloudet, 24 artiklan 1 kohdassa edellytetään, että jäsenvaltiot ottavat heikossa asemassa olevien asiakkaiden käsitettä määrittäessään huomioon paitsi asiakkaat myös **loppukäyttäjät**. Kyseinen säännös täydentää direktiivin (EU) 2023/1791 muita säännöksiä, erityisesti 22 artiklaa, jonka tavoitteena on laajentaa energiatehokkuutta ja tehokasta energiankäyttöä, keskitettyjä asiointipisteitä ja tuomioistuinten ulkopuolisia riitojenratkaisumenettelyjä koskevat säännökset koskemaan myös loppukäyttäjiä.

Direktiivin (EU) 2023/1791 2 artiklan 53 alakohdan määritelmän mukaan ’**loppukäyttäjällä**’ tarkoitetaan ”luonnollista henkilöä tai oikeushenkilöä, joka ostaa lämmitystä, jäähdytystä tai lämmintä käyttövettä omaan loppukäyttöönsä, tai luonnollista henkilöä tai oikeushenkilöä, joka käyttää sellaista erillistä rakennusta tai sellaisen moniasuntoisen taikka moneen eri tarkoitukseen käytettävän rakennuksen yksikköä, johon toimitetaan lämmitys, jäähdytys tai lämmin käyttövesi keskitetystä lähteestä, jos tällaisella henkilöllä ei ole suoraa eikä käyttäjäkohtaista sopimusta energiantoimittajan kanssa”. Esimerkkejä käyttäjistä, joilla ei ole suoraa tai käyttäjäkohtaista sopimusta energiantoimittajan kanssa, ovat muun muassa henkilöt, jotka ovat vuokralaisina sellaisissa moniasuntoisissa rakennuksissa, joissa on yhteinen lämmitys- tai jäähdytysjärjestelmä tai yhteinen lämpimän käyttöveden tuotantojärjestelmä, sosiaaliperusteisissa asunnoissa asuvat ihmiset, itsenäisessä asunnossa tai pitkäaikaishoitoyksikössä asuvat henkilöt sekä tilapäisissä asunnoissa tai turvakodeissa asuvat henkilöt.

6.1.2 *Mahdolliset politiikkatoimet vaatimuksen täyttämiseksi*

Jäsenvaltiot voivat täyttää edellä tarkoitetun vaatimuksen laajentamalla olemassa olevia ja ehdotettuja tuki- ja suojelujärjestelyjä kattamaan myös loppukäyttäjät esimerkiksi siten, että sosiaalisin perustein määritetyt hinnat asetetaan heikossa asemassa olevien, omaan kulutukseensa energiaa ostavien asiakkaiden lisäksi myös sellaisten sosiaaliperusteisissa asunnoissa asuvien henkilöiden saataville, joiden asuttamissa rakennuksissa on käytössä yhteinen lämmitysjärjestelmä ja joilla ei ole suoraa tai käyttäjäkohtaista sopimusta energiantoimittajan kanssa.

6.2 Energiatehokkuutta parantavien toimenpiteiden ja niihin liittyvien kuluttajansuojatoimenpiteiden toteuttaminen ensisijaisesti heikossa asemassa olevien ryhmien keskuudessa – 24 artiklan 2 kohta

6.2.1 *Vaatimuksen soveltamisala*

Direktiivin 24 artiklan 2 kohdassa edellytetään, että jäsenvaltiot toteuttavat ensisijaisesti energiaköyhyydestä kärsivien ihmisten, heikossa asemassa olevien asiakkaiden, pienituloisissa kotitalouksissa asuvien ihmisten ja tapauksen mukaan sosiaaliperusteisissa asunnoissa asuvien ihmisten keskuudessa energiatehokkuutta parantavia toimenpiteitä ja niihin liittyviä kuluttajansuoja- tai tiedotustoimenpiteitä energiaköyhyyden lievittämiseksi.

6.2.2 *Mahdolliset politiikkatoimet vaatimuksen täyttämiseksi*

Kotitalous voidaan lukea johonkin edellä luetelluista ryhmistä ja asettaa siten etusijalle erilaisin perustein, esimerkiksi kohdentamalla toimet ensisijaisesti pienituloisiin kotitalouksiin (yleensä kotitalouden itse ilmoittamien tulojen perusteella), käyttämällä nykyisiä sosiaaliturva- tai asumisetuuksia kriteereinä energiatehokkuustuen saannille, kohdentamalla toimet ensisijaisesti kotitalouksiin, jotka on jo määritetty heikossa asemassa oleviksi, energiamarkkinatukeen oikeutetuiksi asiakkaiksi, yksilöimällä pienituloiset tai muulla tavoin muita heikommassa asemassa olevat maantieteelliset alueet taikka yksilöimällä energiaköyhyydelle alttiit kotitaloudet useiden eri tekijöiden (ennen kaikkea kodin energiatehokkuuden sekä kotitalouden tulojen ja energiakustannusten) perusteella.

Jäsenvaltiot voivat panna energiatehokkuuden parantamistoimenpiteiden ensisijaisia kohderyhmiä koskevan vaatimuksen täytäntöön esimerkiksi ottamalla käyttöön nimenomaan heikossa asemassa oleviin ryhmiin kuuluville kotitalouksille suunnattuja energiatehokkuus- tai korjausavustuksia ja -tukia ([40]) tai kodinkoneiden vaihto-ohjelmia. Laajemmalle väestölle suunnatuissa ohjelmissa heikossa asemassa oleviin ryhmiin kuuluville kotitalouksille voidaan tarjota maksuttomia toimenpiteitä tai huomattavasti korkeampia tukitasoja. Monissa jäsenvaltioissa suuri osa yksityisissä vuokra-asunnoissa asuvista vuokralaisista on energiaköyhiä ja heikossa asemassa, ja sen vuoksi myös tämä ryhmä saattaa tarvita erityistä tukea.

Jäsenvaltiot voivat panna ensisijaisesti heikossa asemassa oleviin ryhmiin kohdennettavat tiedotustoimenpiteet ja heidän vaikutusmahdollisuuksiensa lisäämiseksi toteutettavat toimenpiteet täytäntöön esimerkiksi perustamalla alueellisia tai kunnallisia energianeuvontapisteitä, jotka tarjoavat tietoa ja apua heikossa asemassa oleville kuluttajille ja henkilökohtaista tai kodin energianeuvontaa pienituloisille kotitalouksille. Jotta tätä koskevat säännökset olisivat aidosti vaikuttavia, ne olisi suunniteltava tukemaan nimenomaan heikossa asemassa olevia ryhmiä ja niissä olisi tiedostettava näiden ryhmien erityiset energiatarpeet, asumiseen ja asunnon hallintaoikeuteen liittyvät seikat sekä kotitalouksien kokoonpanot ja kokemukset. Tämä vaatimus voidaan lukea yhdessä 22 artiklan täydentävän vaatimuksen kanssa, joka koskee keskitettyjen asiointipisteiden perustamista tarjoamaan palveluja energiaköyhyydestä kärsiville ihmisille ja heikossa asemassa oleville kotitalouksille.

Tiedotustoimenpiteisiin voidaan yhdistää heikossa asemassa oleville ryhmille annettavaa tukea, jolla näitä ryhmiä autetaan ymmärtämään energiamarkkinoita ja laskuja, hoitamaan velkojaan, käyttämään oikeuksiaan energiamarkkinoilla ja varmistamaan, että asiakkaiden suojelu toteutuu (mukaan lukien direktiivin (EU) 2023/1791 21 artiklassa säädetyt uudet lämmitykseen, jäähdytykseen ja lämpimään käyttöveteen liittyvät asiakkaiden sopimusperusteiset oikeudet). Esimerkiksi keskitetyt palvelupisteet, jotka tarjoavat heikossa asemassa oleville ryhmille kaikki tarvittavat tiedot heidän oikeuksistaan, sovellettavasta lainsäädännöstä ja riitojenratkaisumenettelyistä, voivat tukea näiden ryhmien suojelua.

6.3 **Energiatehokkuutta parantavien toimenpiteiden toteuttaminen muista politiikoista ja toimenpiteistä aiheutuvien jakaumavaikutusten vähentämiseksi – 24 artiklan 3 kohdan a alakohta**

6.3.1 *Vaatimuksen soveltamisala*

Direktiivin 24 artiklan 3 kohdan a alakohdassa edellytetään, että jäsenvaltiot puuttuvat mahdollisiin kielteisiin jakaumavaikutuksiin, joita aiheutuu erityisesti verotoimenpiteistä ja päästökaupan soveltamisesta rakennuksiin ja maantieliikenteeseen Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2003/87/EY ([41]) mukaisesti, ja pyrkivät vähentämään näitä vaikutuksia. Tätä varten jäsenvaltioiden on toteutettava energiatehokkuustoimenpiteitä.

Jakaumavaikutuksilla tarkoitetaan tiettyjen politiikkatoimien seurauksia väestön eri tuloluokkiin kuuluville kotitalouksille. Kielteisiä tai regressiivisiä jakaumavaikutuksia aiheutuu, kun jokin politiikka vaikuttaa suhteettoman paljon pienituloisiin kotitalouksiin tai heikossa asemassa oleviin ryhmiin ([42]). Helpottaakseen jakaumavaikutusten arviointia komissio julkaisi vuonna 2022 ohjeet, joissa esitetään parannettuja menetelmiä jäsenvaltioiden toteuttamien politiikkojen jakaumavaikutusten arviointiin ([43]).

([40]) ”Guidance on State aid for energy efficiency measures in buildings is provided in the Guiding Template: Energy efficiency in buildings” (saatavilla osoitteessa https://competition-policy.ec.europa.eu/document/download/f38dcd94-689e-4de9-9747-765126f49438_en?filename=template_RRF_energy_efficiency_in_buildings_04042023.pdf).
Ohjeellisessa mallissa annetaan tietoa sekä sellaisia tilanteita varten, joissa rakennusten energiatehokkuustoimenpiteet eivät todennäköisesti ole valtiontukea, että oikeusperustasta, jonka nojalla valtiontuki voidaan katsoa sisämarkkinoille soveltuvaksi.

([41]) Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2003/87/EY, annettu 13 päivänä lokakuuta 2003, kasvihuonekaasujen päästöoikeuksien kaupan järjestelmän toteuttamisesta yhteisössä ja neuvoston direktiivin 96/61/EY muuttamisesta (EUVL L 275, 25.10.2003, s. 32, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2003/87/oj).

([42]) Euroopan elin- ja työolojen kehittämissäätiö (Eurofound), 2021: ”Distributional impacts of climate policies in Europe”, saatavilla seuraavan linkin kautta: Distributional impacts of climate policies in Europe | European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (europa.eu) (sivustolla käyty 3.10.2023); Vandyck, T., Della Valle, N., Temursho, U. & Weitzel, M., ”EU climate action through an energy poverty lens”, SCIENTIFIC REPORTS, ISSN 2045-2322, 13 (1), 2023, s. 6040, JRC130057, https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC130057.

([43]) Euroopan komissio (COM/2022/494): Komission tiedonanto Euroopan parlamentille, neuvostolle, Euroopan talous- ja sosiaalikomitealle ja alueiden komitealle – Jäsenvaltioiden politiikkojen jakaumavaikutusten parempi arviointi.

6.3.2 *Mahdolliset politiikkatoimet vaatimuksen täyttämiseksi*

Jakaumavaikutusten vähentämiseksi käytettäviä energiatehokkuustoimenpiteitä voivat olla esimerkiksi investoinnit teknologiaan tai laitteisiin yksilöiden tai kotitalouksien tasolla tai investoinnit julkisiin palveluihin tai infrastruktuuriin kaikkein heikoimmassa asemassa olevien ryhmien tai yhteisöjen hyväksi. Energiatehokkuusinvestoinnit tarjoavat kestävämpiä ratkaisuja ja auttavat poistamaan rakenteellista eriarvoisuutta, joka johtaa kielteisiin jakaumavaikutuksiin, kuten asuntojen energiatehottomuuteen ja siihen, että saatavilla on vain kalliita, tehottomia tai saastuttavia energialähteitä ([44]).

Jäsenvaltiot voivat esimerkiksi käyttää EU:n päästökauppajärjestelmästä ja kansallisista hiiliveroista saatavia tuloja asuntojen peruskorjausohjelmien ja pienituloisten kotitalouksien maksuttomien energiatehokkuuskorjausten rahoittamiseen. Kustannusten siirtymistä asiakkaiden laskuihin voidaan myös osittain ehkäistä määrittämällä energiatehokkuusvelvoitejärjestelmällä saavutettavista energiansäästöistä (ks. tarkat vaatimukset direktiivin (EU) 2023/1791 8 artiklassa) tietty osuus, jonka on hyödytettävä pienituloisia tai heikossa asemassa olevia kotitalouksia. Tällaisilla järjestelmillä voidaan edistää energiansäästötoimenpiteitä pienituloisten ja heikossa asemassa olevien kotitalouksien keskuudessa sekä palvelujen katvealueilla tai epäedullisessa asemassa olevissa yhteisöissä, esimerkiksi maaseudulla sijaitsevien kotitalouksien keskuudessa.

6.4 Kansallisella ja unionin tasolla saatavilla olevan julkisen rahoituksen hyödyntäminen parhaalla mahdollisella tavalla ja tulevaisuuteen suuntautuvien investointien toteuttaminen – 24 artiklan 3 kohdan b ja c alakohta

6.4.1 *Vaatimuksen soveltamisala*

Jäsenvaltioita kannustetaan direktiivin 24 artiklan 3 kohdan b alakohdassa hyödyntämään parhaalla mahdollisella tavalla kansallisella ja unionin tasolla saatavilla olevaa julkista rahoitusta, mukaan lukien tapauksen mukaan sosiaalisesta ilmastorahastosta jäsenvaltioiden saama rahoitusosuus sekä EU:n päästökauppajärjestelmän päästöoikeuksien huutokaupoista saadut tulot, investointeihin, joita tehdään ensisijaisina toimina toteutettaviin energiatehokkuuden parannustoimenpiteisiin. Sosiaalisesta ilmastorahastosta ja EU:n päästökauppajärjestelmästä saatavien tulojen lisäksi jäsenvaltioiden energiatehokkuuden parannustoimenpiteitä voidaan rahoittaa myös muista EU:n ohjelmista, kuten elpymis- ja palautumistukivälineestä, koheesiopolitiikan rahastoista, modernisaatiorahastosta ja InvestEU-ohjelmasta.

Direktiivin 24 artiklan 3 kohdan c alakohdassa korostetaan lisäksi, että jäsenvaltioiden on toteutettava energiatehokkuutta parantaviin toimenpiteisiin tehtäviä tulevaisuuteen suuntautuvia ja kohdennettuja investointeja. Tällaisten investointien tarkoituksena on suojata kotitalouksia muiden politiikkojen kielteisiltä vaikutuksilta ennen niiden voimaantuloa, helpottaa kielteisten jakaumavaikutusten lieventämiseksi tarkoitettujen tukiohjelmien laajentamista ja uudelleensuunnittelua ja vähentää rahoitustuesta johtuvaa julkisiin menoihin kohdistuvaa taloudellista rasitetta.

6.4.2 *Mahdolliset politiikkatoimet vaatimuksen täyttämiseksi*

Direktiivin 30 artiklaan liittyvässä ohjeasiakirjassa ([45]) käsitellään asianmukaisten rahoitusohjelmien perustamista, jotta voidaan tukea energiatehokkuuteen ja hiilestä irtautumiseen tehtäviä investointeja. On useita esimerkkejä siitä, miten jäsenvaltiot ovat käyttäneet julkista rahoitusta energiatehokkuuden parantamiseen energiaköyhyyden leimaamilla alueilla tai tarjonneet pienituloisille kotitalouksille muita enemmän rahoitusta. Tarjotakseen pienituloisille kotitalouksille riittävästi rahoitusta jäsenvaltiot voivat yhdistää yksittäisiä toimenpiteitä, kuten julkista rahoitusta, valkoisia todistuksia, nollakorkolainoja ja innovatiivisia rahoitusmalleja (esimerkiksi joukkorahoitusalustat). Jäsenvaltiot voivat esimerkiksi yhdistää kansallisiin energiatehokkuus- ja lämmitysrahastoihin maantieteelliseen alueeseen perustuvaa lisärahoitusta kalliita toimenpiteitä varten sekä nollakorkoista lainaa.

([44]) OECD (2021), "Managing the Distributional Effects of Environmental and Climate Policies: The Narrow Path for a Triple Dividend", saatavilla seuraavan linkin kautta: https://one.oecd.org/document/ENV/WKP(2021)20/En/pdf (sivustolla käyty 3.10.2023).

([45]) Komission suositus, annettu 12 päivänä joulukuuta 2023, energiatehokkuudesta annetun direktiivin (EU) 2023/1791 (uudelleenlaadittu energiatehokkuusdirektiivi) kansallisia energiatehokkuusrahastoja, rahoitusta ja teknistä tukea koskevan 30 artiklan saattamisesta osaksi kansallista lainsäädäntöä (EUVL C, C/2023/1553, 19.12.2023, ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2023/1553/oj).

Jäsenvaltiot voivat toteuttaa tulevaisuuteen suuntautuvia ja kohdennettuja investointeja laatimalla uuden energiatehokkuusohjelman tai laajentamalla tai mukauttamalla olemassa olevaa ohjelmaa siten, että se kattaa energiaköyhyyden koettelemat ryhmät ja vastaa niiden tarpeisiin. Esimerkiksi ennen lämmitykseen käytettävien fossiilisten polttoaineiden hiiliverotuksen voimaantuloa voidaan tarjota eristeiden tai puhtaiden lämmitysteknologioiden, kuten lämpöpumppujen, asentamiseen tarkoitettuja tukia. Ennen tieliikenteen polttoaineiden kustannuksia tai tieverotusta lisääviä verouudistuksia tai kaupunkialueiden päästörajoitusten käyttöönottoa voidaan tarjota kannustimia vähähiilisten ajoneuvojen, kuten polkupyörien ja sähköajoneuvojen, hankkimiseksi sekä toteuttaa ajoneuvojen romutusohjelmia. Näiden lisäksi jäsenvaltiot voisivat ennen verouudistusten käyttöönottoa harkita toimia, joilla lisätään tietoisuutta näiden uusien teknologioiden hyödyistä. Usein ihmiset eivät ota uusia teknologioita käyttöön epävarmuuden, väärinkäsitysten tai sen vuoksi, että he haluavat pitää kiinni nykytilanteesta. Siksi tiedotuskampanjat tällaisten teknologioiden lisähyödyistä, niiden toiminnan selittäminen, tällaisia teknologioita käyttöön ottaneiden lukumäärän esille tuominen ja heidän myönteisten kokemustensa kuvailu voivat myös olla ratkaisevassa roolissa.

Ottaessaan käyttöön uusia tukiohjelmia tai muuttaessaan nykyisiä tai pidentäessään niiden voimassaoloa jäsenvaltioiden olisi tutkittava, sisältyykö kyseisiin toimenpiteisiin valtiontukea, jolloin niistä olisi ilmoitettava ennakkoon komissiolle SEUT-sopimuksen 108 artiklan 3 kohdan mukaisesti.

6.5 **Teknisen avun antamisen sekä mahdollistavien rahoitusvälineiden käyttöönoton tukeminen – 24 artiklan 3 kohdan d alakohta**

6.5.1 *Vaatimuksen soveltamisala*

Direktiivin 24 artiklan 3 kohdan d alakohdassa edellytetään, että jäsenvaltiot tukevat tarvittaessa teknisen avun antamista heikossa asemassa oleville asiakkaille, energiaköyhyydestä kärsiville ihmisille, pienituloisissa kotitalouksissa asuville ihmisille ja tapauksen mukaan sosiaaliperusteisissa asunnoissa asuville henkilöille sekä tukevat mahdollistavien rahoitusvälineiden käyttöönottoa, jotta nämä heikossa asemassa olevat ryhmät voivat toteuttaa energiatehokkuusinvestointeja. Pantaessa 24 artikla täytäntöön voidaan harkita erilaisia rahoitusvälineitä, joita ovat esimerkiksi laskun yhteydessä takaisin maksettava rahoitus, paikallinen luottotappiovaraus, takuurahastot sekä varat, jotka on suunnattu perusparannuksiin.

6.5.2 *Mahdolliset politiikkatoimet vaatimuksen täyttämiseksi*

Heikossa asemassa olevien asiakkaiden on vaikeampi toimia vapautetuilla energiamarkkinoilla itsenäisesti ja hyödyntää niiden mahdollisuuksia. Tällaiset kotitaloudet ovat usein myös palvelujen tarjonnan suhteen huonommassa asemassa, tai ne eivät välttämättä osaa hakeutua samalla tavalla tukipalvelujen (esimerkiksi energianeuvonnan) piiriin tai kilpailuttaa energiahintoja, ellei ole olemassa järjestelmiä tai ohjelmia, jotka on suunniteltu ja tarkoitettu erityisesti tällaisten kotitalouksien tarpeisiin. Tekninen apu on erityisen tärkeää heikossa asemassa oleville ryhmille, ja se voi koostua esimerkiksi seuraavista:

a) energiahintoja ja käyttäytymiseen liittyviä toimia koskeva neuvonta energiankulutuksen vähentämiseksi heikossa asemassa olevien ryhmien tarpeet huomioon ottaen;

b) kodinkoneita koskeva neuvonta (esimerkiksi vanhojen ja puutteellisten sähkölaitteiden, valaistusjärjestelmien ja kuumavesikattiloiden vaihtaminen);

c) moniasuntoisten talojen perusparannustoimenpiteet, mukaan lukien energiantoimitusjärjestelmän korvaaminen tai uusiminen, keskittyen perusparannuksen teknisten ja taloudellisten näkökohtien arviointiin ja hankkeeseen liittyvien eri sidosryhmien koordinointiin;

d) omakotitalojen perusparannustoimenpiteet, mukaan lukien energiantuotantojärjestelmän vaihtaminen, keskittyen tehokkaimpien teknisten toimenpiteiden valintaan ja rahoituksen hankkimiseen.

Heikossa asemassa oleville ryhmille voidaan antaa teknistä apua esimerkiksi alueellisten tai kunnallisten energianeuvontapisteiden tai energia-aiheisten tapahtumien kautta tai kotien energianeuvonnan yhteydessä. Pantaessa 24 artiklan 3 kohdan d alakohta täytäntöön on tärkeää varmistaa, että annettava apu todella tavoittaa heikossa asemassa olevat ryhmät. Tämä voidaan varmistaa esimerkiksi palkkaamalla neuvojia, joilla on sekä energia- että sosiaalialan osaamista, tai ottamalla mukaan yhteiskunnallisia toimijoita, joiden kautta saadaan yhteys heikossa asemassa oleviin kotitalouksiin (ks. näiden suuntaviivojen 6.6 jakso).

Direktiivin 30 artiklaan liittyvässä ohjeasiakirjassa ([46]) esitetään yleinen kuvaus rahoitusvälineistä, ja 24 artiklan 3 kohdan d alakohdassa luetellaan esimerkkejä heikossa asemassa olevien ryhmien tapauksessa kyseeseen tulevista rahoitusvälineistä, joita ovat muun muassa laskun yhteydessä takaisin maksettava rahoitus, paikallinen luottotappiovaraus, takuurahastot sekä varat, jotka on suunnattu perusparannuksiin ja muihin korjauksiin. Valituista rahoitusmalleista riippumatta on suositeltavaa, että ([47])

a) rahoitusvälineet on suunniteltu erityisesti asiaankuuluville kohderyhmille, jotta varmistetaan, että välineet ovat kyseisten ryhmien saatavilla ja niille soveltuvia, kuten 24 artiklan 3 kohdan f alakohdassa korostetaan;

b) rahoitusvälineet ovat käytettävissä erityyppisiin investointeihin, mukaan lukien kodinkoneisiin tehtävät investoinnit (esimerkiksi vanhojen ja puutteellisten sähkölaitteiden, valaistusjärjestelmien ja kuumavesikattiloiden vaihtaminen) sekä rakennuksiin tehtävät korjaukset aina perusparannukseen asti;

c) rahoitusvälineissä on otettu asianmukaisesti huomioon erilaiset asumistilanteet, sillä esimerkiksi moniasuntoista taloa koskeva investointipäätös poikkeaa täysin omakotitaloa koskevasta investointipäätöksestä; rahoitusohjelmien on edistettävä heikossa asemassa olevien kotitalouksien investointipäätöksiä molemmissa näissä tilanteissa, ja niissä on otettava huomioon erilaiset oikeudelliset kehykset, kuten osakehuoneisto- ja vuokralainsäädäntö.

Jäsenvaltiot voivat esimerkiksi ottaa käyttöön rahoitusohjelmia, joiden avulla pienituloiset kotitaloudet voivat vuokrata energiatehokkaita laitteita. Tällaisen rahoitusohjelman avulla pienituloiset kotitaloudet saisivat käyttöönsä energiatehokkaita laitteita ilman, että niiden tarvitsee vastata laitteiden kokonaiskustannuksista saman tien. Tämä auttaa viime kädessä pienentämään pienituloisten perheiden energiakustannuksia ja parantamaan niiden taloudellista tilannetta.

6.6 **Tuki yhteiskunnallisille toimijoille annettavan teknisen avun antamiselle – 24 artiklan 3 kohdan e alakohta**

6.6.1 *Vaatimuksen soveltamisala*

Direktiivin 24 artiklan 3 kohdan e alakohdassa kiinnitetään huomiota yhteiskunnallisten toimijoiden arvokkaaseen panokseen energiaköyhyyden torjuntaa koskevien politiikkojen ja toimenpiteiden täytäntöönpanossa. Jäsenvaltiot voivat tukea teknisen avun antamista yhteiskunnallisille toimijoille näiden ammatillisen osaamisen ja teknisen tietämyksen kehittämiseksi. Tällainen apu on olennaisen tärkeää, jotta voidaan parantaa yhteiskunnallisten toimijoiden valmiuksia edistää heikossa asemassa olevien asiakkaiden aktiivista osallistumista energiamarkkinoihin ja myönteisiä muutoksia heidän energiankulutuskäyttäytymisessään.

6.6.2 *Mahdolliset politiikkatoimet vaatimuksen täyttämiseksi*

Direktiivin 24 artiklan 3 kohdan e alakohdassa tarkoitetut yhteiskunnalliset toimijat voivat olla julkisia, yksityisiä, hyväntekeväisyysjärjestöjä, sosiaalisia yrityksiä tai uskonnollisia toimijoita, joilla on yhteiskunnallinen tavoite. Täytäntöönpanoprosessissa voi olla hyötyä erityisesti asunto- ja terveysalalla, kuluttajansuojan sekä yhteisöllisyyden edistämisen ja kehittämisen parissa ja sosiaalipalvelujen alalla toimivien yhteiskunnallisten toimijoiden aktiivisesta osallistumisesta prosessiin.

Käytännön kokemusten mukaan yhteiskunnallisille toimijoille voidaan antaa teknistä apua muun muassa

a) perustamalla kattava verkkosivusto, jolla yhteiskunnallisille toimijoille annetaan yksityiskohtaista tietoa energiaan liittyvistä käsitteistä ja menettelyistä (esimerkiksi energialaskuista, irtikytkentää koskevista oikeudellisista menettelyistä ja kuluttajien oikeuksista);

b) laatimalla erilaisia välineitä ja julkaisuja (esimerkiksi tietokoosteita, käytännön oppaita ja laskureita keskimääräisen kulutuksen laskemiseksi), joilla pyritään parantamaan yhteiskunnallisten toimijoiden tietämystä energiaan liittyvistä aiheista ja niiden kykyä ryhtyä välittömästi toimiin energiaan liittyvissä asioissa;

c) tarjoamalla yhteiskunnallisille toimijoille yksilöllistä tukea jatkuvan neuvonnan ja ohjauksen, koulutustapahtumien tai paikan päälle tehtävien vierailujen kautta;

d) järjestämällä yhteiskunnallisille toimijoille yleis- ja täsmäkoulutusta, joka sisältää sekä perustaitojen kehittämistä oikeudellisen, hallinnollisen, sosiaalisen ja teknisen moduulin avulla että syventävää koulutusta esimerkiksi energiamarkkinoiden toiminnasta, talouslukutaidosta ja digitaalisesta lukutaidosta;

([46]) Komission suositus, annettu 12 päivänä joulukuuta 2023, energiatehokkuudesta annetun direktiivin (EU) 2023/1791 (uudelleenlaadittu energiatehokkuusdirektiivi) kansallisia energiatehokkuusrahastoja, rahoitusta ja teknistä tukea koskevan 30 artiklan saattamisesta osaksi kansallista lainsäädäntöä (EUVL C, C/2023/1553, 19.12.2023, ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2023/1553/oj).

([47]) Lisätietoja Euroopan komission raportissa (2022) "The evolution of financing practices for energy efficiency in buildings, SME's and in industry: final report", saatavilla seuraavan linkin kautta: Report on the evolution of financing practices for energy efficiency in buildings, SME's and in industry – Euroopan unionin julkaisutoimisto (europa.eu) (sivustolla käyty 3.10.2023).

e) perustamalla verkosto, jonka kautta voidaan vaihtaa lähestymistapoja ja käytäntöjä energiaköyhyyden torjumiseksi ja jossa voidaan luoda yhteyksiä julkisen sektorin ja kansalaisyhteiskunnan eri sidosryhmien välille.

6.7 **Rahoituksen, avustusten tai tukien saatavuuden varmistaminen – 24 artiklan 3 kohdan f alakohta**

6.7.1 *Vaatimuksen soveltamisala*

Direktiivin 24 artiklan 3 kohdan f alakohdassa laajennetaan 24 artiklan 3 kohdan d alakohdassa säädettyä vaatimusta ja painotetaan, että on tärkeää varmistaa, että heikommassa asemassa olevien ryhmien saatavilla on rahoitusta, avustuksia tai tukia, jotka on sidottu tiettyyn energiahyötyjen vähimmäistasoon. Lisäksi siinä korostetaan, että on tärkeää edistää kohtuuhintaisten pankkilainojen tai erillisten luottojärjestelyjen saatavuutta.

6.7.2 *Mahdolliset politiikkatoimet vaatimuksen täyttämiseksi*

Direktiivin 30 artiklaan liittyvässä ohjeasiakirjassa kuvataan yleisesti erilaisia rahoitusohjelmia ja -välineitä, mutta jotta nämä ohjelmat ja välineet tuottavat tuloksia, ne on suunniteltava siten, että ne ovat määritettyjen heikossa asemassa olevien ryhmien saatavilla ja nämä ryhmät ottavat ne käyttöönsä. Kokemus on osoittanut, että erityisesti seuraavat ominaisuudet ovat tärkeitä, jotta rahoitusohjelmat ovat helpommin heikossa asemassa olevien ryhmien saatavilla ([48]):

a) Tietty osa rahoitusohjelmasta on varattu heikossa asemassa oleville ryhmille, eli muut kuin kohderyhmään kuuluvat hakijat eivät voi hakea tätä rahoitusta. Muutoin on hyvin todennäköistä, että korkeamman tulotason ryhmät käyttävät koko tuen.

b) Tukiehdoissa otetaan huomioon heikossa asemassa olevien ryhmien taloudellinen tilanne – pieni-, keski- ja suurituloisten kotitalouksien rahoitustarpeet voivat vaihdella merkittävästi.

c) Heikossa asemassa olevien kotitalouksien heikko luottokelpoisuus otetaan huomioon. Tätä varten rahoitusohjelmaan voidaan sisällyttää takaus tai voidaan hyödyntää laskun yhteydessä takaisin maksettavaa rahoitusta. Laskun yhteydessä takaisin maksettava rahoitus tarkoittaa, että investoinnin jälleenrahoitus katetaan energiansäästöillä energialaskun tai kuukausittaisten asumiskustannusten säilyessä ennallaan.

d) Taloudelliset pullonkaulat poistetaan varmistamalla, että rahoitus on saatavilla ennen kuin työ on maksettava. Tällä tavoin minimoidaan mahdolliset taloudelliset esteet. Vaihtoehtoisesti tuki voidaan maksaa suoraan asentajalle maksuprosessin sujuvoittamiseksi.

e) Rahoitusohjelma on mukautettu erilaisiin tilanteisiin, joissa heikossa asemassa olevat ryhmät tekevät investointipäätöksiä. Tämä tarkoittaa, että rahoitusohjelmat, joiden tavoitteena on edistää sähkölaitteiden uusimista, suunnitellaan eri tavoin kuin ohjelmat, joilla pyritään edistämään perusparannuksia.

f) Rahoituksen jatkuvuuden varmistaminen on ratkaisevan tärkeää, jotta rahoitustukea on saatavilla jatkuvasti silloin, kun sitä tarvitaan. Jos tukiohjelma ei ole käytettävissä jatkuvasti – esimerkiksi jos ohjelma keskeytetään, kun tietylle kaudelle varattu rahoitus on käytetty loppuun –, tästä koituvat kielteiset vaikutukset ovat merkittävämpiä heikossa asemassa oleville kotitalouksille kuin muille kuluttajaryhmille.

6.8 **Asiantuntijaverkoston perustaminen – 24 artiklan 4 kohta**

6.8.1 *Vaatimuksen soveltamisala*

Direktiivin 24 artiklan 4 kohdassa edellytetään, että jäsenvaltiot perustavat asiantuntijaverkoston kehittämään strategioita, joilla tuetaan paikallisia ja kansallisia päätöksentekijöitä energiaköyhyyttä lieventävien energiatehokkuuden parannustoimenpiteiden, teknisen avun ja rahoitusvälineiden toteuttamisessa, tai antavat tämän jonkin olemassa olevan verkoston tehtäväksi. Direktiivin 24 artiklan 4 kohdan mukaan asiantuntijaverkostoon tulee kuulua asiantuntijoita eri aloilta, kuten terveydenhuollosta, rakennusalalta ja sosiaalialalta, ja jäsenvaltioiden on pyrittävä varmistamaan, että verkoston kokoonpanossa taataan sukupuolten tasapuolinen edustus ja otetaan huomioon kaikkien ihmisten näkökannat.

([48]) Sunderland, L., & Gibb, D., 2022: "Taking the burn out of heating for low-income households", saatavilla seuraavan linkin kautta: Taking the burn out of heating for low-income households – Regulatory Assistance Project (raponline.org) (sivustolla käyty 3.10.2023).

Direktiivin 24 artiklan 4 kohdassa myös luetellaan erilaisia toimia, jotka voidaan antaa asiantuntijaverkoston tehtäväksi ja jotka esitetään näiden ohjeiden 6.9 jaksossa (Asiantuntijaverkoston antama neuvonta).

6.8.2 *Mahdolliset politiikkatoimet vaatimuksen täyttämiseksi*

Asiantuntijaverkosto voidaan toteuttaa eri muodoissa. Se voi olla esimerkiksi kansallinen seurantakeskus (yleensä julkisesti rahoitettu), riippumaton neuvoa-antava ja valvova valtionhallinnon elin tai kansalaisyhteiskunnan tai tiedeyhteisön johtama elin, jolla on viralliset suhteet poliittisiin päättäjiin.

Jotta varmistetaan, että verkostoon kuuluvat asiantuntijat edustavat asiaankuuluvia aloja, verkostoon olisi etsittävä terveydenhuollon, rakennusalan ja sosiaalialan asiantuntijoita. Terveydenhuollon asiantuntijoita voivat olla muun muassa valtiolliset ja valtiosta riippumattomat kansanterveydestä vastaavat elimet, kansalliset terveyspalvelut sekä kansalaisyhteiskunnan edustajat fyysisen terveyden alan ja mielenterveysalan hyväntekeväisyysjärjestöistä, säätiöistä, yhdistyksistä ja vammaisryhmistä. Rakennusalaa voivat edustaa asunnoista ja yhteisöistä vastaavat valtionhallinnon yksiköt tai virastot, asumisstandardeista vastaavat kansalliset elimet, sosiaaliperusteisten asuntojen tarjoajat, vuokranantajia, vuokralaisia ja asunnonomistajia edustavat elimet, asuntomarkkinoilta syrjäytyneitä ja asunnottomia edustavat yhdistykset sekä energiatehokkuus- ja korjausohjelmien suunnittelijat ja toteuttajat. Sosiaalialan edustajia voivat olla muun muassa kuluttajaryhmät, sosiaalisen osallisuuden ja koulutusalan virastot, paikallis- tai aluehallintojen järjestöt, kansalaisjärjestöt ja kansalaisyhteiskunnan edustajat köyhyyden torjuntaa käsittelevistä verkostoista, uskonnolliset yhdistykset ja hyväntekeväisyysyhdistykset. Asiantuntijaverkostoon voi kuulua myös muiden asiaankuuluvien alojen hallintotahoja esimerkiksi vesihuolto- tai liikennealalta, energian toimittajia ja jakelijoita, energia-alan sääntelyviranomaisia, tiedeyhteisön edustajia ja energia-asiamiehiä tai energia-alan sovittelijoita.

Osallistujien sukupuolten tasapuolinen edustus on tärkeää muun muassa siksi, että naisten ylläpitämien kotitalouksien on toistuvasti todettu olevan suuremmassa vaarassa ajautua energiaköyhyyteen ([49]). Asiantuntijaverkoston asianmukainen kokoonpano voidaan varmistaa ottamalla mukaan organisaatioita, jotka edustavat keskeisiä energiaköyhyyden uhkaamia ryhmiä (kuten vanhempia ikäryhmiä, perheitä ja lapsia sekä vähemmistöjä, mukaan lukien maahanmuuttajat ja pakolaiset), tutkijoita, jotka voivat antaa tietoa energiaköyhyysriskin mittakaavasta ja esiintyvyydestä ja sen taustalla piilevästä rakenteellisesta eriarvoisuudesta, sekä mahdollisesti energiaköyhyyttä kokeneita henkilöitä. Jotta energiaköyhyyttä kokeneet ihmiset voisivat osallistua verkostoon, voitaisiin harkita erilaisia ratkaisuja, jotka mahdollistaisivat heidän esteettömän osallistumisensa. Heille voitaisiin esimerkiksi korvata heidän käyttämänsä aika ja matkakulut, osallistumisen tukemiseksi voitaisiin luoda osallisuutta edistävä ympäristö, ja heidän osaltaan voitaisiin ottaa huomioon verkoston edellyttämä ajallinen sitoutuminen sekä toiminnan ajoittaminen.

6.9 **Asiantuntijaverkoston antama neuvonta – 24 artiklan 4 kohta**

Direktiivin 24 artiklan 4 kohdassa täsmennetään, että asiantuntijaverkoston tehtäväksi voidaan antaa neuvonnan antaminen useista erilaisista energiaköyhyyden arviointiin ja lieventämiseen liittyvistä toimenpiteistä.

Verkosto voi tukea energiaköyhyyden, energiaköyhyydessä olevien henkilöiden ja heikossa asemassa olevien asiakkaiden, myös loppukäyttäjien, käsitteitä koskevien kansallisten määritelmien, indikaattoreiden ja kriteereiden kehittämistä (24 artiklan 4 kohdan a alakohta) sekä energiaköyhyyden kannalta merkityksellisten indikaattoreiden ja tietokokonaisuuksien kehittämistä tai parantamista (24 artiklan 4 kohdan b alakohta).

Direktiivin 24 artiklan 4 kohdan mukaan asiantuntijaverkosto voi antaa neuvontaa myös menetelmistä ja toimenpiteistä, joilla varmistetaan elinkustannusten kohtuuhintaisuus, edistetään asumisen kustannusneutraaliutta tai varmistetaan, että energiatehokkuutta parantaviin toimenpiteisiin investoidusta julkisesta rahoituksesta hyötyvät sekä rakennusten ja rakennusten osien omistajat että vuokralaiset, erityisesti heikossa asemassa olevat asiakkaat, energiaköyhyydestä kärsivät ihmiset ja tapauksen mukaan sosiaaliperusteisissa asunnoissa asuvat henkilöt (24 artiklan 4 kohdan c alakohta).

([49]) Oliveras, L. ym., 2021: ”Energy poverty and health: Trends in the European Union before and during the economic crisis, 2007–2016”, saatavilla seuraavan linkin kautta: Energy poverty and health: Trends in the European Union before and during the economic crisis, 2007–2016 – ScienceDirect (sivustolla käyty 3.10.2023); Murauskaite-Bull, I., Feenstra, M., Creusen, A., Koukoufikis, G., Della Valle, N., Shortall, R. & Stojilovska, A., ”Gender and Energy: The effects of the energy transition on women”, Euroopan unionin julkaisutoimisto, Luxemburg, 2023, doi:10.2760/511412, JRC132744.

Vaikka energiatehokkuustoimenpiteiden käyttöönotto voi pienentää energialaskuja, ne voivat rahoitustavasta riippuen myös kasvattaa elinkustannuksia muilla osa-alueilla. Tämä koskee erityisesti sosiaaliperusteisia asuntoja ja vuokra-asuntoja, joiden tarjoajien on kenties rahoitettava korjauskustannukset osittain vuokrilla. Jotta vältettäisiin vuokrien tai muiden kustannusten nousu, energiaköyhyyden lieventämiseksi ja energiakustannusten pienentämiseksi ehdotetaan menetelmiä, jotka edistävät asumisen kustannusneutraaliutta, mikä tarkoittaa, että mahdolliset vuokrankorotukset tai rahoituksen takaisinmaksukustannukset katetaan kokonaisuudessaan energiansäästöillä ([50]). Keskeinen toimenpide asumiskustannusten nousun ehkäisemiseksi on tukea energiatehokkuustoimenpiteitä merkittävästi julkisella rahoituksella, jolloin rahoitusta ei tarvitse maksaa takaisin täysimääräisesti tai lainkaan. Rahoitukseen liittyviä soveltuvia toimenpiteitä esitetään näiden suuntaviivojen 6.5 jaksossa, joka koskee asianmukaisten rahoitusvälineiden käyttöönottoa, sekä 5.5 jaksossa, jossa käsitellään ristiriitaisia kannustimia.

Asiantuntijaverkosto voi antaa neuvontaa myös toimenpiteistä sellaisten tilanteiden välttämiseksi, joissa erityisillä ryhmillä on suurempi riski ajautua energiaköyhyyteen tai ne ovat alttiimpia energiaköyhyyden kielteisille vaikutuksille esimerkiksi tulojensa, sukupuolensa, väestörakenteen, terveydentilansa tai vähemmistöryhmään kuulumisensa perusteella (24 artiklan 4 kohdan d alakohta).

Kansallisten energiaköyhyyden seurantakeskusten tai asiantuntijaverkostojen tekemä energiaköyhyyden indikaattoreiden arviointi ja näiden tietojen erittely tulojen, sukupuolen, asunnon hallintaoikeuden ja muiden tekijöiden mukaan voi auttaa ymmärtämään paremmin kansallisella ja paikallisella tasolla, ketkä ovat alttiimpia energiaköyhyydelle ja miten energiaköyhyysriski korreloi rakenteellisten ja yhteiskunnallisten tekijöiden kanssa. Kansalliset asiantuntijaverkostot voivat myös tutkia energia-, tulo- tai muiden sosiaalipolitiikkojen vaikuttavuutta ja jakaumavaikutuksia selvittääkseen, keille nämä politiikat tuottavat hyötyjä ja millaisia mahdollisia lisärasitteita niistä koituu yhteiskunnallisesti. Myös energian hintamuutosten perusteella laadittavat ennusteet energiaköyhyysasteista ja -riskeistä voivat tuoda esiin tiettyihin ryhmiin kohdistuvia riskejä. Tätä tietoa voidaan hyödyntää suunniteltaessa politiikkoja ja tukiohjelmia, joilla pyritään helpottamaan tai ehkäisemään tiettyjen energiaköyhyysriskille alttiina olevien ryhmien kokemaa energiaköyhyyttä.

7. **RAPORTOINTIVAATIMUKSET**

7.1 **Yhdennettyjen kansallisten energia- ja ilmastosuunnitelmien päivittäminen**

Asetuksen (EU) 2018/1999 14 artiklan 2 kohdan mukaan jäsenvaltioiden on viimeistään 30. kesäkuuta 2024 ja sen jälkeen viimeistään 1. tammikuuta 2034 ja sen jälkeen joka kymmenes vuosi toimitettava viimeisimmän yhdennetyn **kansallisen energia- ja ilmastosuunnitelman** päivitys. Kyseisen asetuksen 14 artiklan 1 kohdan mukaan jäsenvaltioiden on toimitettava luonnos viimeisimmän yhdennetyn kansallisen energia- ja ilmastosuunnitelman päivityksestä aina vuotta ennen 14 artiklan 2 kohdassa säädettyä määräaikaa.

Asetuksen (EU) 2018/1999 lisäksi direktiivin (EU) 2023/1791 22 artiklan 2 kohdassa edellytetään, että jäsenvaltiot toteuttavat asianmukaiset toimenpiteet loppuasiakkaiden ja loppukäyttäjien tehokkaan energiankäytön edistämiseksi ja helpottamiseksi ja sisällyttävät nämä toimenpiteet osaksi kansallista strategiaa, kuten yhdennettyä kansallista energia- ja ilmastosuunnitelmaa tai direktiivin 2010/31/EU 2 a artiklan mukaisesti määriteltyä pitkän aikavälin peruskorjausstrategiaa.

7.2 **Edistymisraportit**

Asetuksen (EU) 2018/1999 17 artiklassa edellytetään, että jäsenvaltiot toimittavat kansallisia energia- ja ilmastosuunnitelmia koskevia **edistymisraportteja**, jotka kattavat energiaunionin kaikki viisi ulottuvuutta, joista yksi on energiatehokkuus.

Asetuksen (EU) 2018/1999 24 artiklassa täsmennetään, mitä tietoja energiaköyhyyden torjumiseksi toteutetuista toimenpiteistä on toimitettava.

Jos jossakin jäsenvaltiossa havaitaan energiaköyhyydessä olevien kotitalouksien määrän arvioinnin perusteella, että merkittävä määrä jäsenvaltiossa sijaitsevista kotitalouksista kärsii energiaköyhyydestä, jäsenvaltion on sisällytettävä yhdennettyä kansallista energia- ja ilmastosuunnitelmaa koskevaan edistymisraporttiinsa tiedot siitä, miten energiaköyhien kotitalouksien määrän vähentämistä koskevan kansallisen ohjeellisen tavoitteen saavuttamisessa on edistytty, sekä tiedot energiaköyhyydessä olevien kotitalouksien määrästä ja – jos saatavilla – tiedot politiikoista ja toimenpiteistä energiaköyhyyden torjumiseksi.

([50]) 'Asumisen kustannusneutraalius' on sekä sosiaaliperusteisten asuntojen sektorin että vuokralaisia edustavien organisaatioiden käyttämä termi, jolla tarkoitetaan sen varmistamista, että asumisen kokonaiskustannukset (mukaan lukien vuokra tai asuntolaina, energialaskut ja muut laskut) eivät korjauksen jälkeen nouse. Energiansäästöjä voidaan käyttää korvaamaan osa energiatehokkuustoimenpiteisiin tehdyistä investoinneista esimerkiksi siten, että vuokraa korotetaan energiansäästöjä vastaava määrä, mutta vain siinä määrin, että asumisen kokonaiskustannukset ovat edelleen samat kuin ennen korjausta. Lisätietoa kansainvälisen vuokralaisliiton (International Union of Tenants) verkkosivustolta ja Housing Europe -järjestön alustalta (sivustoilla käyty 8.3.2023).

Lisäksi direktiivin (EU) 2023/1791 24 artiklassa edellytetään, että jäsenvaltiot raportoivat asetuksen (EU) 2018/1999 24 artiklassa säädettyjen nykyisten raportointivaatimusten puitteissa energiaköyhyyden lievittämiseksi toteutetuista energiatehokkuutta parantavista toimenpiteistä ja niihin liittyvistä kuluttajansuoja- tai tiedotustoimenpiteistä, erityisesti direktiivin (EU) 2023/1791 8 artiklan 3 kohdassa ja 22 artiklassa säädetyistä toimenpiteistä, joita ne ovat toteuttaneet ensisijaisesti energiaköyhyydestä kärsivien ihmisten, heikossa asemassa olevien asiakkaiden, pienituloisissa kotitalouksissa asuvien ihmisten ja tapauksen mukaan sosiaaliperusteisissa asunnoissa asuvien ihmisten keskuudessa.