2024/2481

23.9.2024.

PREPORUKA KOMISIJE (EU) 2024/2481

od 13. rujna 2024.

o smjernicama za tumačenje članaka 21., 22. i 24. Direktive (EU) 2023/1791 Europskog parlamenta i Vijeća s obzirom na odredbe koje se odnose na potrošače

EUROPSKA KOMISIJA,

uzimajući u obzir Ugovor o funkcioniranju Europske unije, a posebno njegov članak 292.,

budući da:

(1) Direktivom 2012/27/EU Europskog parlamenta i Vijeća ([1]) uveden je zahtjev za postizanje glavnog cilja da se na razini EU-a do 2030. ostvari ušteda energije od barem 32,5 %.

(2) Direktiva (EU) 2023/1791 Europskog parlamenta i Vijeća ([2]) donesena je 13. rujna 2023. Njome je preinačena Direktiva 2012/27/EU, pri čemu su neke odredbe ostale neizmijenjene, ali su uvedeni i neki novi zahtjevi. Znatno je podignuta razina ambicije za energetsku učinkovitost do 2030., među ostalim s obzirom na osnaživanje i zaštitu potrošača, informiranje i podizanje svijesti te ublažavanje energetskog siromaštva poboljšanjem energetske učinkovitosti.

(3) Više je čimbenika koji potrošačima otežavaju pristup i razumijevanje raznih informacija dostupnih na tržištu i postupanje na temelju tih informacija. Uvođenje osnovnih ugovornih prava može biti korisno, među ostalim, jer će olakšati pravilno razumijevanje kvalitete usluga koje dobavljač nudi u ugovoru, uključujući kvalitetu i značajke isporučene energije. Direktivom (EU) 2023/1791 uvode se odredbe o osnovnim ugovornim pravima za grijanje, hlađenje i toplu vodu u kućanstvu. Države članice dužne su osigurati da krajnji kupci grijanja, hlađenja i tople vode u kućanstvu imaju pravo na ugovor sa svojim dobavljačem u kojem se pružaju/utvrđuju minimalne potrebne informacije, uključujući podatke za kontakt dobavljača, pružene usluge, trajanje ugovora i uvjete za produljenje i raskid ugovora i usluga. Krajnji kupci i krajnji korisnici grijanja, hlađenja i tople vode u kućanstvu trebali bi imati pravo na to da im njihovi dobavljači pružaju dobru kvalitetu usluge i da kvalitetno rješavaju njihove pritužbe.

(4) Dugoročne promjene u ponašanju u potrošnji energije mogu se postići osnaživanjem građana, podizanjem svijesti o politikama energetske učinkovitosti i povećanjem njihova prihvaćanja u javnosti. Direktivom (EU) 2023/1791 jačaju se odredbe o dijeljenju informacija, među ostalim putem jedinstvenih kontaktnih točaka. Države članice trebaju osigurati uspostavu jedinstvenih kontaktnih točaka ili sličnih mehanizama za pružanje tehničkih, administrativnih i financijskih savjeta i pomoći za povećanje energetske učinkovitosti krajnjim kupcima i krajnjim korisnicima, posebno iz kategorije kućanstva i iz ostalih kategorija, uključujući MSP-ove i mikropoduzeća. Doprinos jedinstvenih kontaktnih točaka može biti vrlo važan za ugrožene kupce jer bi mogli dobiti pouzdane i dostupne informacije o poboljšanjima energetske učinkovitosti. Stoga bi jedinstvene kontaktne točke trebale pružati namjenske usluge osobama pogođenima energetskim siromaštvom, ugroženim kupcima i osobama u kućanstvima s niskim prihodima.

([1]) Direktiva 2012/27/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2012. o energetskoj učinkovitosti, izmjeni direktiva 2009/125/EZ i 2010/30/EU i stavljanju izvan snage direktiva 2004/8/EZ i 2006/32/EZ (SL L 315, 14.11.2012., str. 1., ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2012/27/oj).

([2]) Direktiva (EU) 2023/1791 Europskog parlamenta i Vijeća od 13. rujna 2023. o energetskoj učinkovitosti i izmjeni Uredbe (EU) 2023/955 (SL L 231, 20.9.2023., str. 1., ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2023/1791/oj).

(5) Potrebno je osigurati da su osobe pogođene energetskim siromaštvom, ugroženi kupci, osobe u kućanstvima s niskim prihodima i, ako je primjenjivo, osobe koje žive u socijalnom stanovanju zaštićeni i, u tu svrhu, osnaženi da aktivno sudjeluju u intervencijama i mjerama za poboljšavanje energetske učinkovitosti i povezanim mjerama država članica za zaštitu potrošača i informiranje. One koji su (energetski) najpotrebitiji trebalo bi biti osnažiti tako da mogu aktivno raditi na poboljšanju svojih uvjeta, da prestanu biti pasivni primatelji intervencija i da umjesto toga mogu sami odlučiti kako poboljšati svoje uvjete. Trebalo bi osmisliti ciljane informativne kampanje kako bi se prikazale prednosti energetske učinkovitosti i pružile informacije o dostupnoj financijskoj potpori.

(6) Uvođenje definicije energetskog siromaštva u nacionalno pravo prvi je korak u priznavanju i utvrđivanju problema i njegova šireg konteksta. Tako će se poduprijeti svi relevantni akteri u osmišljavanju odgovarajućih odgovora za rješavanje problema energetskog siromaštva na lokalnoj, regionalnoj i nacionalnoj razini te na razini Unije, uzimajući u obzir kombinaciju triju glavnih uzroka: niskih prihoda, viših računa za energiju i niske energetske učinkovitosti.

(7) Kako bi osnažile i zaštitile najugroženije skupine u stanovništvu i kako bi se ublažilo energetsko siromaštvo, države članice trebale bi provoditi mjere za poboljšanje energetske učinkovitosti i povezane mjere za zaštitu ili informiranje potrošača, posebno one utvrđene u članku 8. stavku 3. i članku 22. Direktive (EU) 2023/1791, i to prioritetno kod osoba pogođenih energetskim siromaštvom, ugroženih kupaca, osoba u kućanstvima s niskim prihodima i, ako je primjenjivo, osoba koje žive u socijalnom stanovanju.

(8) Kako bi se pružila potpora osobama pogođenima energetskim siromaštvom, ugroženim kupcima, osobama u kućanstvima s niskim prihodima i, ako je primjenjivo, osobama koje žive u socijalnom stanovanju, države članice trebale bi provoditi mjere za poboljšanje energetske učinkovitosti kako bi ublažile distribucijske učinke drugih politika i izvršavati rana, prema budućnosti okrenuta ulaganja u mjere za poboljšanje energetske učinkovitosti prije nego što se počnu pokazivati distribucijski učinci drugih politika i mjera,

DONIJELA JE OVU PREPORUKU:

Države članice trebale bi pri prenošenju zahtjeva iz članaka 21., 22. i 24. Direktive (EU) 2023/1791 u svoje nacionalno pravo slijediti smjernice za tumačenje iz Priloga ovoj Preporuci.

Sastavljeno u Bruxellesu 13. rujna 2024.

Za Komisiju
Kadri SIMSON
Članica Komisije

PRILOG

1. **UVOD**

U ovim se smjernicama državama članicama pružaju upute o tome kako tumačiti članke 21., 22. i 24. Direktive (EU) 2023/1791 pri njihovu prenošenju u nacionalno zakonodavstvo. Međutim, obvezujuće tumačenje prava Unije u isključivoj je nadležnosti Suda Europske unije. Osim ako je drukčije navedeno, upućivanja na članke tumače se kao upućivanja na članke Direktive (EU) 2023/1791.

2. **PRAVNI KONTEKST I KONTEKST POLITIKA**

Cilj je **članka 21.** Direktive (EU) 2023/1791 ojačati položaj potrošača uvođenjem osnovnih ugovornih prava za opskrbu grijanjem, hlađenjem i toplom vodom u kućanstvu, u skladu s pravima utvrđenima u Prilogu I. Direktivi 2009/73/EZ Europskog parlamenta i Vijeća ([1]) kad je riječ o pružanju usluga povezanih s plinom i članku 10. Direktive (EU) 2019/944 Europskog parlamenta i Vijeća ([2]) kad je riječ o isporuci električne energije.

Glavni je cilj **članka 22.** Direktive (EU) 2023/1791 olakšati uvođenje mjera energetske učinkovitosti podizanjem svijesti, poboljšanjem pristupa sudionika na tržištu informacijama i izvansudskim mehanizmima za rješavanje sporova i uklanjanjem regulatornih i neregulatornih prepreka energetskoj učinkovitosti. U tu se svrhu Direktivom (EU) 2023/1791 države članice obvezuje da:

(a) dijele informacije o dostupnim mjerama za poboljšanje energetske učinkovitosti, pojedinačnim mjerama i financijskim i pravnim okvirima (članak 22. stavak 1.);

(b) krajnje kupce i krajnje korisnike potiču na učinkovitu potrošnju energije i olakšavaju im je promicanjem promjene ponašanja (na primjer, ciljanim fiskalnim poticajima, omogućavanjem pristupa financijskim instrumentima, informiranjem i primjerima, osposobljavanjem, bihevioralnim intervencijama (razni poticaji), digitalnim alatima) i stvaranjem okvira potpore za sudionike na tržištu (članak 22. stavci 2. i 3.);

(c) uspostave namjenske jedinstvene kontaktne točke (članak 22. stavci od 3. do 6.);

(d) osiguraju odgovarajuće uvjete kako bi sudionici na tržištu mogli pružati prikladne i ciljane informacije i savjete krajnjim kupcima (članak 22. stavak 7.);

(e) uspostave izvansudske mehanizme za rješavanje sporova (članak 22. stavak 8.);

(f) ublaže suprotstavljene interese između najmoprimaca i vlasnika (članak 22. stavci 9. i 10.).

Cilj je **članka 24.** Direktive (EU) 2023/1791 osnažiti i zaštititi osobe pogođene energetskim siromaštvom, ugrožene kupce, kućanstva s niskim prihodima i, ako je primjenjivo, osobe koje žive u socijalnom stanovanju („navedene ugrožene skupine"). Te mjere osnaživanja i zaštite namijenjene su i krajnjim korisnicima koji nemaju izravan ili pojedinačan ugovor s dobavljačima energije jer pojam ugroženih potrošača uključuje i krajnje korisnike (članak 24. stavak 1.).

U skladu s člankom 24. države članice dužne su:

(a) dati prednost mjerama za poboljšanje energetske učinkovitosti i povezanim mjerama za zaštitu potrošača ili informiranje među navedenim ugroženim skupinama (članak 24. stavak 2.);

(b) uspostaviti mrežu stručnjaka ili angažirati postojeću mrežu stručnjaka za potporu lokalnim i nacionalnim donositeljima odluka u razvoju strategija za ublažavanje energetskog siromaštva (članak 24. stavak 4.). Toj se mreži može povjeriti pružanje savjeta o nizu relevantnih mjera za procjenu i ublažavanje energetskog siromaštva (članak 24. stavak 4. drugi podstavak točke od (a) do (d)).

([1]) Direktiva 2009/73/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 13. srpnja 2009. o zajedničkim pravilima za unutarnje tržište prirodnog plina i stavljanju izvan snage Direktive 2003/55/EZ (SL L 211, 14.8.2009., str. 94., ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2009/73/oj).

([2]) Direktiva (EU) 2019/944 Europskog parlamenta i Vijeća od 5. lipnja 2019. o zajedničkim pravilima za unutarnje tržište električne energije i izmjeni Direktive 2012/27/EU (SL L 158, 14.6.2019., str. 125., ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/944/oj).

Ako je primjenjivo, države članice dužne su pružiti potporu tim ugroženim skupinama na sljedeće načine:

(a) provedbom mjera za poboljšanje energetske učinkovitosti kako bi se ublažili distribucijski učinci drugih politika i mjera;

(b) najboljim mogućim korištenjem javnog financiranja na nacionalnoj razini i razini Unije;

(c) provođenjem ranih, prema budućnosti okrenutih ulaganja;

(d) unapređenjem tehničke pomoći i uvođenjem poticajnog financiranja i financijskih instrumenata;

(e) unapređenjem tehničke pomoći za socijalne aktere;

(f) osiguravanjem pristupa financijskim sredstvima, bespovratnim sredstvima ili subvencijama povezanima s minimalnim dobicima energije (članak 24. stavak 3.).

Članak 22. odnosi se na osobe pogođene energetskim siromaštvom, ugrožene kupce, osobe u kućanstvima s niskim prihodima i, ako je primjenjivo, osobe koje žive u socijalnom stanovanju i stoga je povezan s:

(a) člancima 8. i 9. Direktive (EU) 2023/1791: mjere za uštedu energije i energetsku učinkovitost usmjerene na ugrožene kupce, osobe pogođenih energetskim siromaštvom i, ako je primjenjivo, osobe koje žive u socijalnom stanovanju;

(b) člancima 21., 24. i 30. Direktive (EU) 2023/1791: zaštita tih skupina.

Članak 22. odnosi se na male krajnje kupce i korisnike i stoga je povezan s:

(a) člancima 8., 9. i 10. Direktive (EU) 2023/1791: ciljevi za uštedu energije koju ostvaruju krajnji kupci;

(b) člancima 13., 14., 16., 17., 21., 24. i 29. Direktive (EU) 2023/1791: prava krajnjih kupaca i korisnika ili zahtjevi da ih se informira o određenim pitanjima.

U tu bi svrhu jedinstvene kontaktne točke mogle biti zadužene za provedbu barem onih dijelova zahtjeva koji se odnose na navedene skupine. Prednost je tog pristupa to što se tijela kojima se moraju obratiti relevantne skupine mogu svesti na jedinstvenu točku za kontakt.

3. TERMINI I POJMOVI KOJI SE KORISTE U OVIM SMJERNICAMA I U DIREKTIVI (EU) 2023/1791

U ovom se odjeljku objašnjavaju termini i pojmovi koji se upotrebljavaju u ovim smjernicama i u člancima 21., 22. i 24. Direktive (EU) 2023/1791.

3.1. Korisnici



Odredbe članka 21. uglavnom se odnose na krajnje kupce i krajnje korisnike, zajedno s dobavljačima kao njihovim ugovornim partnerima. Međutim, za razliku od dobavljača, krajnji kupci i krajnji korisnici nemaju obveza na temelju članka 21., već bi trebali imati koristi od novih zahtjeva uvedenih za dobavljače.

Budući da obuhvaća sve relevantne sudionike na tržištu (članak 22. stavak 1.) članak 22. utječe na mnogo širi raspon korisnika. Na prethodnoj se slici ti sudionici na tržištu rangiraju na temelju njihove ugroženosti, koja se povećava od vanjskog prema unutarnjem sloju. Vanjski krug predstavlja sve potencijalne korisnike iz članka 22. To uključuje krajnje kupce, krajnje korisnike, organizacije potrošača, predstavnike civilnog društva, zajednice obnovljive energije, energetske zajednice građana, lokalna i regionalna tijela, energetske agencije, pružatelje socijalnih usluga, građevinare, arhitekte, inženjere, okolišne i energetske revizore te instalatere dijelova zgrada. Drugi krug obuhvaća male krajnje kupce i korisnike, primjerice iz kategorije kućanstva i iz ostalih kategorija, uključujući MSP-ove i mikropoduzeća. Unutarnji krug obuhvaća osobe pogođene energetskim siromaštvom, ugrožene kupce i, ako je primjenjivo, osobe koje žive u socijalnom stanovanju.

Glavni su korisnici članka 24. osobe pogođene energetskim siromaštvom, ugroženi kupci, kućanstva s niskim prihodima i, ako je primjenjivo, osobe koje žive u socijalnom stanovanju. Ta je skupina prikazana u unutarnjem krugu na slici.

3.2. **Ostali glavni termini i pojmovi koji se koriste u ovim smjernicama**

3.2.1. *Termini definirani u Direktivi (EU) 2023/1791*

U Direktivi (EU) 2023/1791 definirani su termini navedeni u nastavku:

„Krajnji kupac” znači fizička ili pravna osoba koja kupuje energiju za vlastitu krajnju uporabu (članak 2. točka 28.).

„Krajnji korisnik” znači fizička ili pravna osoba koja kupuje energiju za grijanje, hlađenje ili toplu vodu u kućanstvu za vlastitu krajnju uporabu, ili fizička ili pravna osoba koja boravi u pojedinačnoj zgradi ili samostalnoj uporabnoj jedinici u zgradi s više stanova ili višenamjenskoj zgradi koja se opskrbljuje grijanjem, hlađenjem ili toplom vodom u kućanstvu iz centralnog izvora, pri čemu takva osoba nema izravan ni pojedinačni ugovor s dobavljačem energije (članak 2. točka 53.).

Razlika između tih dviju definicija koju vrijedi istaknuti jest to da krajnji kupac kupuje energiju za bilo koju uporabu (uključujući električnu energiju), a krajnji korisnik ograničen je na kupnju grijanja, hlađenja i tople vode u kućanstvu. Krajnji korisnici nemaju izravan ni pojedinačni ugovor s dobavljačem energije i mogu biti najmoprimci u zgradama s više stanova s kolektivnim sustavima grijanja, hlađenja ili proizvodnje tople vode za kućanstva (kolektivni ugovori), osobe koje žive u socijalnom stanovanju, stanari u jedinici za samostalan život ili dugotrajnu skrb i osobe koje žive u privremenom stanovanju ili skloništima.

„Energetsko siromaštvo” znači da kućanstvo nema pristup osnovnim energetskim uslugama, pri čemu se takvim uslugama osiguravaju osnovne razine i pristojan životni i zdravstveni standard, uključujući odgovarajuće grijanje, toplu vodu, hlađenje, rasvjetu i energiju za napajanje kućanskih uređaja, u relevantnom nacionalnom kontekstu, postojećim nacionalnim socijalnim politikama i ostalim relevantnim nacionalnim politikama, što je uzrokovano kombinacijom čimbenika, uključujući barem cjenovnu nepristupačnost, nedovoljan raspoloživi dohodak, visoke izdatke za energiju i lošu energetsku učinkovitost domova (članak 2. točka 52.).

„Suprotstavljeni interesi” znači da ne postoji pravedna i razumna raspodjela financijskih obveza i nagrada povezanih s ulaganjima u energetsku učinkovitost među dotičnim akterima, na primjer između vlasnika i najmoprimaca, ili između vlasnika različitih samostalnih uporabnih cjelina zgrade, ili između vlasnika i najmoprimaca ili različitih vlasnika zgrada s više stanova ili višenamjenskih zgrada (članak 2. točka 54.).

„Strategija uključivanja” znači strategija kojom se postavljaju ciljevi, razvijaju tehnike i uspostavlja postupak uključivanja svih relevantnih dionika na nacionalnoj ili lokalnoj razini, uključujući predstavnike civilnog društva kao što su organizacije potrošača, u postupak oblikovanja politika, s ciljem podizanja osviještenosti, dobivanja povratnih informacija o takvim politikama i poboljšanja njihova prihvaćanja u javnosti (članak 2. točka 55.).

3.2.2. *Termini i pojmovi koji nisu definirani u Direktivi (EU) 2023/1791*

Sljedeća objašnjenja termina i pojmova koji se koriste u ovim smjernicama, ali nisu definirani u članku 2. Direktive (EU) 2023/1791 navedena su samo okvirno s obzirom na Komisijino tumačenje tih termina i pojmova.

„*Dobavljač*” znači svaka fizička ili pravna osoba koja u svojem komercijalnom ili profesionalnom svojstvu pruža proizvode, usluge ili sustave povezane sa svim oblicima grijanja, hlađenja i tople vode u kućanstvu.

„*Jedinstvena kontaktna točka*” odnosi se na virtualno ili fizičko mjesto na kojem se dionicima pruža potpora u svim pitanjima i fazama provedbe projekta obnove povezanog s energetskom učinkovitošću, od savjeta o predmetnoj temi do svih informacija i usluga koje su im potrebne za provedbu ambicioznog globalnog projekta energetske učinkovitosti/obnove ([3]).

„*Jedinstvene točke za kontakt*” nisu definirane, ali se u članku 22. stavku 3. jasno navodi da je cilj jedinstvene točke za kontakt pružiti krajnjim kupcima i krajnjim korisnicima sve nužne informacije o njihovim pravima, primjenjivom pravu i mehanizmima za rješavanje sporova koji su im dostupni u slučaju spora. Može se smatrati savjetnikom (tj. može imati različite oblike, na primjer, jedinstvena kontaktna točka, jedinstveni subjekt) koji dionicima pruža informacije o pravnim pitanjima povezanima s mjerama za energetsku učinkovitost.

Koja je razlika između jedinstvene kontaktne točke i jedinstvene točke za kontakt?

Jedinstvena kontaktna točka (vidjeti odjeljak 5.3. ovih Smjernica) u osnovi je vrsta jedinstvene točke za kontakt za potrošače koji žele raditi na energetskoj učinkovitosti. Međutim, kako bi se izbjegle nejasnoće, potrebno je pojasniti razliku između jedinstvene kontaktne točke i jedinstvene točke za kontakt u skladu s člankom 22. stavkom 3. Iako je cilj obaju instrumenata centralizirati informacije, savjete i usluge pomoći za krajnje kupce i krajnje korisnike, vrste usluga koje se nude u okviru svakog od tih instrumenata razlikuju se:

— *jedinstvena kontaktna točka pruža tehničke, administrativne i financijske savjete i pomoć u području energetske učinkovitosti,*
— *jedinstvena točka za kontakt pruža savjete i pomoć u vezi s pravnim aspektima povezanima s energetskom učinkovitošću, primjerice pravima kupaca/korisnika, primjenjivim pravom i mehanizmima za rješavanje sporova.*

U članku 22. stavku 3. navodi se da bi jedinstvena točka za kontakt mogla biti dio općih informacijskih točaka za potrošače. Stoga bi jedinstvena kontaktna točka i jedinstvena točka za kontakt mogle blisko surađivati kako bi se osiguralo da dionicima na raspolaganju bude puni raspon usluga (tj. tehničke, administrativne, financijske i pravne).

„*Ugroženi kupci*”

Kako je utvrđeno u članku 24. stavku 1. Direktive (EU) 2023/1791, koncept ugroženih kupaca utvrđuju države članice na temelju članka 3. stavka 3. Direktive 2009/73/EZ i članka 28. stavka 1. Direktive (EU) 2019/944. U članku 24. stavku 1. nadalje se navodi da države članice trebaju uzeti u obzir krajnje korisnike pri definiranju koncepta ugroženih kupaca.

U članku 28. Direktive (EU) 2019/944 navodi se da „svaka država članica definira koncept ugroženih kupaca koji se može odnositi na energetsko siromaštvo i, među ostalim, na zabranu isključivanja električne energije takvim kupcima u kritičnim vremenima. Koncept ugroženih kupaca može uključivati razine prihoda, udio rashoda za energiju u okviru raspoloživog dohotka, energetsku učinkovitost domova, kritičnu ovisnost o električnoj opremi iz zdravstvenih razloga, dob ili druge kriterije”.

U članku 3. Direktive 2009/73/EZ navodi se da „svaka država članica definira pojam ugroženih kupaca, koji se može odnositi na energetsko siromaštvo i, među ostalim, na zabranu prekida opskrbe plinom takvih kupaca u kritičnim trenucima”.

Ugroženi kupci (kućanstva) definirani su u većini država članica na temelju Direktive (EU) 2019/944 i Direktive 2009/73/EZ, a definicije se najčešće odnose na razine dohotka i kritičnu ovisnost o električnoj energiji iz zdravstvenih razloga ([4]).

([3]) Energy Cities, 2020.: *How to set up a one-stop-shop for integrated home energy renovation?* Dostupno na: How to set up a one-stop-shop for integrated home energy renovation? – Energy Cities (energy-cities.eu) (Datum zadnjeg pristupa: 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. (Datum zadnjeg pristupa: 7.3.2023.). Detaljnija ocjena kriterija koje su države članice (i Norveška) primjenjivale za definiranje koncepta ugroženih potrošača električne energije i/ili plina 2018. dostupna je u ACER, 2019.: Annual Report on the Results of Monitoring the Internal Electricity and Natural Gas Markets in 2018 – Consumer Empowerment Volume. (Datum zadnjeg pristupa: 7.3.2023.).

„Nizak dohodak”

Pri definiranju kućanstva s niskim dohotkom uglavnom se primjenjuje prag od 60 % nacionalnog medijana ekvivalentnog dohotka ([5]). Taj se pokazatelj temelji na pragu rizika od siromaštva kako je definiran u statistici EU-a o dohotku i životnim uvjetima (EU-SILC).

„Izvansudski mehanizam za rješavanje sporova”, koji se naziva i alternativno rješavanje sporova (ARS), definiran je na temelju članka 2. Direktive 2013/11/EU Europskog parlamenta i Vijeća kao ([6]) „izvansudsko rješavanje domaćih i prekograničnih sporova vezanih uz ugovorne obveze koje proizlaze iz ugovora o prodaji ili ugovora o uslugama između trgovaca s poslovnim nastanom u Uniji i potrošača s prebivalištem u Uniji posredstvom subjekta za ARS koji predlaže ili nameće rješenje ili povezuje stranke radi lakšeg postizanja sporazumnog rješenja”.

„Pravobranitelj za energetiku” nije jasno definiran u pravu Unije. Međutim, Komisija ga naziva „neovisnim tijelom za izvansudsko rješavanje sporova” ([7]). Europski ombudsman spominje se u Ugovorima i služi kao kontaktna točka za fizičke i pravne osobe te zaprima pritužbe o nepravilnostima u postupanju i radi na jačanju odgovornosti. ([8]) Stoga je pravobranitelj za energetiku tijelo koje istražuje, izvješćuje i pomaže u rješavanju pritužbi povezanih s energijom, uključujući električnu energiju, plin, grijanje, hlađenje i toplu vodu.

„Socijalno stanovanje” definirano je u sažetku politike OECD-a za 2020. ([9]) kao stambeni objekt iznajmljen po cijenama nižima od tržišnih koje su ciljane i dodijeljene u skladu s posebnim pravilima, kao što su utvrđene potrebe ili liste čekanja. Vlasništvo, upravljanje, financiranje i regulatorni modeli razlikuju se među državama članicama, kao i populacije korisnika i terminologija (na primjer, stanovanje s umjerenim najamninama, društveno stanovanje, neprofitno stanovanje, razvoj stambenih prostora). Odluka Komisije 2012/21/EU ([10]) odnosi se i na socijalno stanovanje, što znači stanovanje za građane u nepovoljnom položaju ili društvene skupine u nepovoljnijem položaju koji zbog ograničene platežne sposobnosti ne mogu doći do stambenog prostora po tržišnim uvjetima.

4. OBVEZE UTVRĐENE U ČLANKU 21.

U ovom se odjeljku državama članicama pružaju informacije o tome kako bi mogle prenijeti i provesti odredbe članka 21.

4.1. Minimalne informacije koje ugovori trebaju sadržavati – članak 21. stavak 2.

4.1.1. *Pravni okvir*

U članku 21. stavku 2. prvom podstavku navode se minimalne informacije koje trebaju biti uključene u ugovor između krajnjeg kupca i dobavljača.

U skladu s tom odredbom „[k]rajnji kupci imaju pravo na ugovor sa svojim opskrbljivačem, u kojem su navedeni:

(a) identitet, adresa i podaci za kontakt dobavljača;

(b) usluge koje se pružaju i uključene razine kvalitete usluge;

([5]) Ekvivalentni dohodak je mjera dohotka kućanstva u kojoj se u obzir uzimaju razlike u veličini i sastavu kućanstva. Eurostat, 2021.: *Glossary: Equivalised disposable income*. Dostupno na: *Glossary: Equivalised disposable income - Statistics Explained* (europa.eu) (Datum zadnjeg pristupa: 7.3.2023.).

([6]) Direktiva 2013/11/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 21. svibnja 2013. o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2009/22/EZ (Direktiva o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova) (SL L 165, 18.6.2013., str. 63., ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj).

([7]) Vaša Europa, 2022.: Rješavanje pritužbi i sporova. Dostupno na: Rješavanje pritužbi i sporova s dobavljačima energije – Vaša Europa (europa.eu) (Datum zadnjeg pristupa: 3.10.2023.).

([8]) Europski parlament, 2023.: Europski ombudsman. Dostupno na: Europski ombudsman | Informativni članci o Europskoj uniji | Europski parlament (europa.eu) (Datum zadnjeg pristupa: 3.10.2023.)

([9]) OECD, 2020.: *Social housing: A key part of past and future housing policy*. Dostupno na: social-housing-policy-brief-2020.pdf (oecd.org) (Datum zadnjeg pristupa: 3.10.2023.).
U tom sažetku politike daje se pregled tog vrlo raznolikog sektora, sažeto se predstavljaju razlikovna obilježja socijalnog stanovanja u OECD-u i EU-u (u odjeljku 1.) i navode se odabrani primjeri socijalnog stanovanja u nekoliko zemalja OECD-a (okvir 1.1.). (Datum zadnjeg pristupa: 7.3.2023.).

([10]) Odluka Komisije 2012/21/EU od 20. prosinca 2011. o primjeni članka 106. stavka 2. Ugovora o funkcioniranju Europske unije na državne potpore u obliku naknade za pružanje javnih usluga koje se dodjeljuju određenim poduzetnicima kojima je povjereno obavljanje usluga od općeg gospodarskog interesa (SL L 7, 11.1.2012., str. 3., ELI: http://data.europa.eu/eli/dec/2012/21(1)/oj).

(c) vrste usluga održavanja uključenih u ugovor za koje se ne plaćaju dodatne naknade;

(d) načini na koji se mogu dobiti najnovije informacije o svim primjenjivim tarifama, naknadama za održavanje i proizvodima ili uslugama u paketu;

(e) trajanje ugovora, uvjeti produljenja i raskida ugovora i usluga, uključujući proizvode ili usluge koji su u paketu s tim uslugama te je li dopušten raskid ugovora bez naknade;

(f) naknada i povrat sredstava koji se primjenjuju u slučaju nepridržavanja ugovorene razine kvalitete usluge, uključujući netočne ili zakašnjele račune;

(g) metoda pokretanja postupaka za izvansudsko rješavanje sporova u skladu s člankom 22.;

(h) informacije koje se odnose na prava potrošača, uključujući informacije o obradi pritužaba i sve informacije iz ovog stavka, koje su jasno navedene na računu ili na internetskim stranicama poduzeća i koje uključuju podatke za kontakt ili poveznicu na internetske stranice jedinstvenih točaka za kontakt iz članka 22. stavka 3. točke (e);

(i) podatke za kontakt koji kupcu omogućuju identificiranje relevantnih jedinstvenih kontaktnih točaka iz članka 22. stavka 3. točke (a).”.

4.1.2. *Preporuke/smjernice*

Članak 21. stavak 2. prvi podstavak potrebno je u nacionalno pravo prenijeti jasnim i izričitim odredbama kako bi se osigurala zaštita prava na te informacije. Države članice mogle bi analizirati postojeće nacionalne zakone i propise povezane s ugovorima o opskrbi energijom i zaštitom potrošača kako bi utvrdile gdje su potrebne prilagodbe ili dopune. Preporučuje se da države članice već u ranoj fazi postupka prenošenja uključe dionike kao što su dobavljači energije, skupine za zaštitu potrošača i regulatorna tijela. To bi se moglo učiniti putem javnih savjetovanja ili radnih skupina. Ti dionici mogu pružiti vrijedan uvid u praktične aspekte, potencijalne izazove i rješenja, posebno kad je riječ o nacionalnim posebnostima relevantne zemlje, zahvaljujući čemu bi se izbjegli budući sporovi ili kašnjenja u koordinacijskim projektima. Kako bi se dvosmislenost i mogući sporovi sveli na najmanju moguću mjeru, relevantni bi propisi trebali sadržavati jasne definicije termina koji se koriste pri prenošenju odredbe u nacionalno pravo.

Te bi definicije trebale biti sveobuhvatne i trebale bi obuhvaćati razne scenarije i moguće poteškoće s kojima bi se krajnji kupci mogli susresti.

U nastavku se navodi što bi trebalo uzeti u obzir za svaki od elemenata s popisa iz članka 21. stavka 2. prvog podstavka:

(a) identitet, adresa i podaci za kontakt dobavljača

Iako je uvjet navođenja identiteta i adrese dobavljača nedvosmislen, nije jasno definiran izraz „podaci za kontakt” ni što on obuhvaća. Države članice u tom pogledu imaju određenu slobodu, ali cilj je odredbe da krajnji kupci mogu jasno i nedvojbeno utvrditi tko je njihova ugovorna stranka i kako mogu s njom stupiti u kontakt.

Da bi se izbjegle moguće nejasnoće, države članice mogu odrediti minimalne informacije koje treba pružiti, primjerice telefonski broj i e-adresu ([11]). Te bi informacije trebalo staviti na raspolaganje kako bi se maksimalno smanjile prepreke za krajnje kupce, pogotovo stoga što neki krajnji kupci možda nisu digitalno pismeni ili nemaju pristup nekim oblicima komunikacije;

(b) usluge koje se pružaju i uključene razine kvalitete usluge

Razine kvalitete u pružanju usluga za sustave grijanja i hlađenja i tople vode u kućanstvu obuhvaćaju razne aspekte, primjerice učinkovitost, pouzdanost i sigurnost sustavâ, kao i kvalitetu usluga pruženih za njihovo održavanje i popravak. Države članice trebale bi standardizirati parametre za određivanje razina kvalitete;

([11]) Slično članku 5. stavku 1. točki (b) Direktive 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2011. o pravima potrošača, izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i Direktive 1999/44/EZ Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 85/577/EEZ i Direktive 97/7/EZ Europskog parlamenta i Vijeća (SL L 304, 22.11.2011., str. 64., ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj).

(c) vrste usluga održavanja uključenih u ugovor za koje se ne plaćaju dodatne naknade;

(d) načini na koje se mogu dobiti najnovije informacije o svim primjenjivim tarifama, naknadama za održavanje i proizvodima ili uslugama u paketu

Kako bi se dobavljačima olakšalo usklađivanje s propisima i osigurala pravna sigurnost, države članice trebale bi dati primjere načina na koje se u predmetnoj zemlji obično dobivaju takve informacije. Informacije bi se obično trebale pružati na internetu, ali ako se velik dio ugovora ne sklapa putem interneta, primjerenije bi bilo pružati informacije na neki drugi način (na primjer omogućiti da se informacije mogu zatražiti telefonski);

(e) trajanje ugovora, uvjeti produljenja i raskida ugovora i usluga, uključujući proizvode ili usluge koji su u paketu s tim uslugama te je li dopušten raskid ugovora bez naknade;

(f) početak ugovora, početak isporuke, datum izdavanja računa, minimalno trajanje ugovora (ako je primjenjivo), datum raskida i rok za dostavljanje obavijesti o raskidu;

(g) bilo koja naknada ili povrat sredstava koji se primjenjuju u slučaju nepridržavanja ugovorene razine kvalitete usluge, uključujući netočne ili zakašnjele račune

Države članice mogle bi definirati termine „naknada i povrat sredstava” i „razine kvalitete usluge”. Te bi definicije trebale biti sveobuhvatne i trebale bi obuhvaćati razne scenarije i moguće poteškoće s kojima bi se krajnji kupci mogli susresti. Na primjer, prilikom prenošenja u nacionalno pravo moglo bi se utvrditi da bi u slučaju pogreške u obračunu u iznosu većem od određenog postotka kupac trebao imati pravo na naknadu. Države članice mogle bi utvrditi i referentne vrijednosti za kvalitetu usluga jer je to uobičajeno u sporazumima o razini usluga. To bi moglo uključivati, primjerice, rokove za rješavanje pritužbi kupaca ili razinu točnosti koju bi trebalo postići pri obračunu.

Pri određivanju tih referentnih vrijednosti države članice mogle bi odrediti i iznose ili metode za izračun naknade za razne vrste nedostataka u kvaliteti usluge. Na primjer, ako je usluga prekinuta tijekom određenog vremena, kupac bi mogao imati pravo na povrat dijela svoje mjesečne naknade za uslugu.

Države članice trebale bi zatražiti povratne informacije od dionika kao što su dobavljači energije, skupine za zaštitu potrošača i regulatorna tijela kako bi se upoznale s potencijalnim izazovima, praktičnim aspektima i inovativnim rješenjima;

(h) metoda pokretanja postupaka za izvansudsko rješavanje sporova u skladu s člankom 22.;

(i) informacije koje se odnose na prava potrošača, uključujući informacije o obradi pritužaba i sve informacije iz ovog članka 21. stavka 2. prvog podstavka, koje su jasno navedene na računu ili na internetskim stranicama poduzeća i koje uključuju podatke za kontakt ili poveznicu na internetske stranice jedinstvenih točaka za kontakt iz članka 22. stavka 3. točke (e)

Države članice trebale bi biti svjesne da popis iz članka 21. stavka 2. prvog podstavka nije iscrpan i da izraz „informacije koje se odnose na prava potrošača” potencijalno obuhvaća širok raspon informacija. Takve informacije mogu uključivati, na primjer, prava potrošačâ na temelju Direktive 2011/83/EU ili prava koja proizlaze iz bilo kakvih posebnosti u prenošenju odredaba u državama članicama;

(j) podaci za kontakt koji kupcu omogućuju identificiranje relevantnih jedinstvenih kontaktnih točaka iz članka 22. stavka 3. točke (a);

(k) to bi moglo uključivati adresu, e-adresu, telefonski broj i profile na društvenim mrežama.

4.2. **Dodatni zahtjevi u pogledu ugovornih informacija**

Osim zahtjeva koji se odnose na sadržaj ugovora, u članku 21. stavku 2. drugom, trećem i četvrtom podstavku utvrđuju se i dodatni zahtjevi.

4.2.1. *Uvjeti moraju biti pošteni i unaprijed pruženi*

Neophodno je da države članice u svojem nacionalnom pravu jasno definiraju što znači da su uvjeti pošteni i unaprijed pruženi. To bi se moglo tumačiti u smislu da se osigurava da uvjeti budu razumni i da se krajnjim kupcima priopćavaju na lako razumljiv način, bez skrivenih odredaba ili uvjeta, i to prije nego što krajnji kupci budu obvezani ugovorom ili izjavom o prihvatu ugovorne obveze. Države članice trebale bi provesti analizu postojećih nacionalnih zakona i propisa koji se odnose na transparentnost ugovora i prava potrošača u energetskom sektoru jer će možda biti potrebno izraditi posebne propise za posrednike. Tim bi se pravilima trebalo osigurati da i posrednici imaju obvezu pružati informacije na lako dostupan način i u vremenskom okviru koji građanima omogućava da ih prouče. Osim toga, neophodno je ojačati položaj potrošača tako što će ih se upoznati s njihovim energetskim pravima i onime što bi tijekom postupka sklapanja ugovora trebali očekivati od dobavljača energije i posrednika. To bi se moglo postići javnim kampanjama ili dijeljenjem informacija preko skupina za zaštitu potrošača ili u neformalnim prostorima kao što su „energetski kafići” (eng. *energy café*). Naposljetku, trebalo bi redovito preispitivati nacionalno pravo kako bi se ocijenila njegova djelotvornost. Na temelju povratnih informacija dobivenih od potrošača i dobavljača i s obzirom na tehnološke promjene i tržišne uvjete relevantne bi zakone i propise trebalo prema potrebi prilagoditi.

4.2.2. *Sažetak ključnih ugovornih uvjeta*

Dobavljači su obvezni pružati informacije na jasan i razumljiv način, ali imaju obvezu pružiti i sažetak ključnih ugovornih uvjeta, napisan sažetim i jednostavnim jezikom.

Osim toga, države članice mogle bi izraditi i praktične smjernice za dobavljače. Kako bi se olakšala usporedba s konkurentima na tržištu, sažetak ugovora mogao bi se smatrati preduvjetom za sklapanje ugovora te bi se stoga mogao pružati na početku postupka sklapanja ugovora.

4.2.3. *Davanje kopije ugovora i informacija o cijenama i tarifama i standardnim uvjetima*

Države članice trebale bi u nacionalnim propisima odrediti tko je odgovoran za pružanje informacija krajnjim korisnicima.

Kako bi ispunile te obveze, države članice mogle bi donijeti propise ili smjernice u kojima se navodi kako bi se kupcima trebale pružati informacije. Na primjer, države članice mogu propisati da su najmodavci ili udruženja vlasnika nekretnina dužni pružati informacije u ime dobavljača energije ili od dobavljačâ mogu tražiti da informacije pružaju izravno kupcima na neki drugi način, primjerice na internetskim portalima ili u mobilnim aplikacijama.

4.3. **Zahtjev za obavješćivanje krajnjih kupaca o namjeri izmjene ugovornih uvjeta – članak 21. stavak 3.**

Države članice trebale bi pri prenošenju jasno definirati vremenske okvire, prilagođene nacionalnoj praksi, kako bi se u svim slučajevima osigurala dosljedna i ispravna primjena prava.

Rokove za obavješćivanje – u pravilu dva tjedna, a za kupce iz kategorije kućanstvo mjesec dana prije nego što prilagodba stupi na snagu – koji su u članku 21. stavku 3. utvrđeni kao minimum trebalo bi analizirati s obzirom na postojeće pravo i nacionalnu sudsku praksu radi usklađivanja s nacionalnim načelima transparentnosti.

Vremenski izrazi kao što su „razumni rok”, „razumno vrijeme” i „bez nepotrebne odgode” mogli bi se dodatno razraditi pristupom koji se temelji na dokazima, na primjer, „razumni rok, barem tri mjeseca unaprijed” ili slična jasna razgraničenja. Države članice mogle bi i definirati minimalni standard za izraze kao što je „na transparentan i razumljiv način”, na primjer pružanjem primjera. Trebalo bi se savjetovati s dobavljačima energije, organizacijama potrošača, stručnjacima za energetsko siromaštvo, socijalnim akterima i regulatorima.

Naposljetku, i dobavljače i potrošače trebalo bi upoznati s njihovim pravima i obvezama na temelju relevantnih propisa kako bi ti propisi bili djelotvorni. To se može postići podupiranjem pouzdanih posrednika, kao što su socijalni akteri i savjetnici za energetiku, i uspostavom službi za podršku u području energije (kao što su jedinstvene kontaktne točke, „energetski kafići” ili ombudsman). Države članice stoga bi trebale razmotriti provođenje kampanja za informiranje javnosti kako bi se uključene strane upoznalo s njihovim pravima (i obvezama). To bi moglo uključivati objavu sveobuhvatnih smjernica o tome kako dati i primiti obavijesti te objašnjenje razloga za nova pravila i njihovih koristi za potrošače.

4.4. **Načini plaćanja – članak 21. stavak 4.**

U propisima kojima se prenosi Direktiva trebalo bi izričito zahtijevati od dobavljača da ponude izbor načina plaćanja i pritom zabraniti svaki oblik neopravdane diskriminacije među kupcima. Osim toga, u tim bi propisima trebalo odrediti i da sve razlike u naknadama koje se odnose na načine plaćanja ili sustave predujmova moraju biti objektivne, nediskriminirajuće i proporcionalne. Načelo proporcionalnosti trebalo bi se pažljivo odražavati u propisima kojima se prenosi Direktiva kako bi bilo jasno da naknade ne bi smjele premašivati izravne troškove koje primatelj plaćanja snosi u slučaju korištenja određenog načina plaćanja ili sustava predujmova.

Kako bi se to olakšalo, države članice mogle bi definirati izraze „objektivan", „nediskriminirajući" i „proporcionalan" u odnosu na načine plaćanja, u skladu s nacionalnim kontekstom i postojećim pravnim okvirom.

Nadalje, potrebno je osigurati da provedba članka 21. stavka 4. bude u skladu s člankom 62. Direktive (EU) 2015/2366 Europskog parlamenta i Vijeća ([12]). U tu svrhu države članice trebaju analizirati postojeće nacionalno pravo koje se odnosi na platne usluge kako bi se osigurala dosljednost između tog prava i nove odredbe. Države članice mogle bi i provoditi javne kampanje za informiranje dobavljača i potrošača i o njihovim pravima i obvezama na temelju novih propisa. To bi moglo uključivati pružanje detaljnih smjernica.

4.5. **Sustavi predujmova – članak 21. stavak 5.**

Pri prenošenju članka 21. stavka 5. u nacionalno pravo državama članicama savjetuje se da jasno uključe načelo nediskriminacije kupaca koji koriste sustave predujmova. Budući da je za ugrožene građane vjerojatnije da će zadržati *status quo* (tj. zadane tarife, neoptimalne tarife), trebali bi biti još zaštićeniji i trebala bi im se pružati dodatna pomoć prije ulaska u sustave predujmova. U nacionalnim bi propisima stoga trebalo izričito propisati da dobavljači ne smiju diskriminirati kupce iz kategorije kućanstvo koji koriste sustave predujmova u odnosu na druge kupce. U tu bi se svrhu u smjernicama mogli navesti primjeri onoga što bi se moglo smatrati „diskriminacijom" u kontekstu sustava predujmova. Država članica mogla bi razmotriti čimbenike kao što su dodatne naknade, ograničen pristup uslugama, manje povoljni ugovorni uvjeti ili bilo koji drugi oblik nepoštenog postupanja. Pojašnjenjem pojma „nepovoljan položaj" osiguralo bi se da propisi točno odražavaju cilj odredbe i da budu relevantni u nacionalnom kontekstu.

Preporučuje se da države članice analiziraju postojeće nacionalne zakone i propise o sustavima predujmova u drugim sektorima, kao što su telekomunikacije ili komunalne usluge, kako bi pronašle korisne paralele.

4.6. **Pošteni i transparentni uvjeti – članak 21. stavak 6.**

Prema članku 21. stavku 6. „[k]rajnjim kupcima i, ako je primjenjivo, krajnjim korisnicima na jednostavnom i nedvosmislenom jeziku nude se pošteni i transparentni opći uvjeti koji ne smiju sadržavati neugovorne prepreke ostvarivanju prava kupaca, kao što je pretjerana ugovorna dokumentacija. Krajnjim korisnicima mora biti dan pristup tim općim uvjetima na zahtjev. Krajnji kupci i krajnji korisnici moraju biti zaštićeni od nepoštenih i obmanjujućih metoda prodaje. Krajnji kupci s invaliditetom moraju dobiti sve relevantne informacije o svojem ugovoru s dobavljačem u pristupačnim formatima."

Kako bi pružile najjasnije moguće smjernice, države članice mogle bi definirati ili navesti primjere za izraze iz članka 21. stavka 6. (na primjer, što u nacionalnom kontekstu znači da su metode prodaje „nepoštene" ili „obmanjujuće"). Države članice mogle bi primijeniti pristup utemeljen na dokazima i iskoristiti primjere iz stvarnog života građana, njihovo iskustvo i njihovo poimanje nepoštenih praksi. Kad je riječ o izrazima kao što su „na jednostavnom i nedvosmislenom jeziku" ili „ne smiju sadržavati neugovorne prepreke ostvarivanju prava kupaca", preporučuje se da se i dobavljačima osigura jasnoća putem oglednih ugovornih klauzula i da se utvrdi zajednički minimalni standard. To bi trebalo učiniti uz savjetovanje s dionicima (kao što su dobavljači energije, organizacije potrošača i regulatori) kako se ne bi prelazilo ono što je stvarno moguće.

([12]) Direktiva (EU) 2015/2366 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenog 2015. o platnim uslugama na unutarnjem tržištu, o izmjeni direktiva 2002/65/EZ, 2009/110/EZ i 2013/36/EU te Uredbe (EU) br. 1093/2010 i o stavljanju izvan snage Direktive 2007/64/EZ (SL L 337, 23.12.2015., str. 35., ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2366/oj).

Kako bi se osigurala pristupačnost za kupce s invaliditetom, u propisima kojima se prenosi Direktiva trebalo bi, na primjer, odrediti da se sve relevantne informacije povezane s ugovorima moraju pružati u pristupačnim formatima. Države članice trebale bi definirati što se podrazumijeva pod „pristupačnim formatima”, uzimajući u obzir razne vrste invaliditeta.

Mehanizmi praćenja i provedbe ključni su za djelotvornu provedbu članka 21. stavka 6. Zakonodavac bi trebao uspostaviti sustave za provjeru usklađenosti dobavljača s tim zahtjevima. To bi moglo uključivati preispitivanje predložaka ugovora i prodajnih metoda te uspostavu mehanizma za podnošenje pritužbi za kupce koji smatraju da se prema njima postupalo nepošteno.

4.7. **Dobra kvaliteta usluge i dobavljačevo kvalitetno rješavanje pritužbi – članak 21. stavak 7.**

Države članice trebale bi uvesti jasna pravila i propise kojima se osigurava da dobavljači pružaju dobru kvalitetu usluge i da djelotvorno rješavaju pritužbe. U vezi s tim trebale bi utvrditi referentnu vrijednost i odrediti što u njihovu nacionalnom kontekstu znači „dobra kvaliteta usluge”, posebno u energetskom sektoru. To bi moglo uključivati parametre kao što su pravodobnost pružanja usluge, kvaliteta usluge, brzina reagiranja, priznavanje posebnih energetskih potreba itd.

Kad je riječ o rješavanju pritužbi, u nacionalnom pravu trebalo bi biti propisano da dobavljači energije moraju imati jasan i pristupačan postupak za podnošenje pritužbe. Taj bi postupak trebao biti jednostavan za korisnike, a u nacionalnom pravu trebalo bi propisati da bi se sve pritužbe trebale rješavati pravedno i brzo. Države članice mogle bi izdati smjernice s primjerima onoga što u nacionalnom kontekstu znači „jednostavno”, „pravedno” i „brzo” kako bi se izbjegli nesporazumi između dobavljačâ i kupaca. Države članice mogle bi razmotriti i provedbu standardiziranih revizija strategija navođenja (eng. *sludge audits*), na primjer, kako bi provjerile čine li subjekti postupak namjerno presloženim za potrošače.

Osim toga, države članice mogle bi za dobavljače uvesti obvezu da redovito izvješćuju o svojim standardima usluga i rješavanju pritužbi. Kako bi se osigurala usklađenost, relevantna regulatorna tijela mogla bi provjeravati ta izvješća.

4.8. **Provedba i praćenje mjera za zaštitu potrošača – članak 21. stavak 8.**

Preporučuje se da države članice imenuju jedno ili više tijela odgovornih za provedbu mjera za zaštitu potrošača iz Direktive (EU) 2023/1791. Da bi se osigurala nepristrana provedba, odabrano tijelo ili tijela ne bi smjela biti izložena suprotstavljenim tržišnim interesima. Odabrana tijela mogu biti državna tijela ili regulatorna tijela. Države članice mogle bi praćenje i provedbu obveza zaštite potrošača iz Direktive (EU) 2023/1791 povjeriti, na primjer, nacionalnim udrugama za zaštitu potrošača.

4.9. **Planirano isključivanje – članak 21. stavak 9.**

Države članice trebale bi definirati što se podrazumijeva pod „prikladnim informacijama” i navesti da bi informacije o alternativnim mjerama trebalo pružiti dovoljno unaprijed. Trebale bi definirati i što znači „dovoljno unaprijed”, na primjer tako da utvrde minimalno razdoblje, koje bi na temelju članka 21. stavka 9. Direktive (EU) 2023/1791 trebalo biti barem mjesec dana.

Nacionalni propisi kojima se prenosi Direktiva mogli bi uključivati nepotpun popis „alternativnih mjera”. Takve mjere mogu uključivati, među ostalim, energetske preglede, usluge savjetovanja u području energetike, alternativne planove plaćanja, savjete o upravljanju dugom ili moratorije na isključivanje. Trebalo bi jasno navesti i da se taj popis prema potrebi može povremeno ažurirati.

U nacionalnim bi se propisima moglo pojasniti da su krajnji kupci dužni bez odgode obavijestiti krajnje korisnike o planiranom isključenju.

Pri prenošenju članka 21. stavka 9. u nacionalno pravo države članice mogle bi utvrditi način pružanja tih informacija kako bi se osiguralo da su jasne, dostupne i razumljive kupcima. To bi moglo uključivati korištenje jednostavnog jezika, dostupnost informacija u više formata (na primjer u digitalnom i tiskanom obliku) ili obvezu navođenja podataka za kontakt za upite ili pomoć.

5. OBVEZE UTVRĐENE U ČLANKU 22.

U ovom se odjeljku državama članicama pružaju informacije o tome kako bi mogle prenijeti i provesti odredbe članka 22.

5.1. Transparentnost i dijeljenje informacija o dostupnim mjerama za poboljšanje energetske učinkovitosti, pojedinačnim mjerama i financijskim i pravnim okvirima (članak 22. stavak 1.)

5.1.1. *Područje primjene zahtjeva*

Na temelju članka 22. stavka 1. Direktive (EU) 2023/1791 države članice dužne su osigurati transparentnost, dostupnost i široko stavljanje na raspolaganje informacija o dostupnim mjerama za poboljšanje energetske učinkovitosti, pojedinačnim djelovanjima i financijskim i pravnim okvirima. Članak 22. stavak 1. sadržava nepotpun popis potencijalnih adresata (tj. „sudionika na tržištu").

5.1.2. *Odabir mjera politike za ispunjavanje zahtjeva*

Države članice mogle bi prikupiti sve postojeće informacije o dostupnim mjerama za poboljšanje energetske učinkovitosti, pojedinačnim mjerama i financijskim i pravnim okvirima na nacionalnoj, regionalnoj i lokalnoj razini, ali i razmotriti primjere najbolje prakse u drugim državama članicama. Time bi se omogućilo centraliziranje informacija i tako osiguralo da im svi akteri mogu lako pristupiti.

5.1.2.1. Kako osigurati transparentnost, dostupnost i široko stavljanje na raspolaganje informacija za različite vrste sudionika na tržištu?

Kako bi se osigurala transparentnost, dostupnost i široko stavljanje na raspolaganje informacija za različite vrste sudionika na tržištu, države članice mogle bi za različite aktere (javna tijela, dobavljače energije, građevinska poduzeća itd.) uvesti obvezu redovite komunikacije putem nekoliko digitalnih i analognih kanala (vidjeti Table 1.).

Tablica 1.

Moguće strategije komunikacije prema kategoriji sudionika na tržištu

Komunikacijski kanal	Sudionici na tržištu
Jedinstvene kontaktne točke (vidjeti namjenski odjeljak) i slični mehanizmi, jedinstvene točke za kontakt	— Svi akteri, ali posebno ugrožene skupine
Nacionalni/regionalni format za povezivanje dionika jednih s drugim i s javnim tijelima radi redovite razmjene	— Zastupnici interesa (organizacije potrošača i predstavnici civilnog društva) — Aktivni kupci (zajednice obnovljive energije i energetske zajednice građana)
Poboljšani interni komunikacijski kanali nacionalnih/regionalnih uprava	— Javna tijela (lokalna i regionalna tijela, energetske agencije i pružatelji socijalnih usluga)
Organizacije, događanja i publikacije na razini industrije	— Privatni gospodarski subjekti (građevinari, arhitekti, inženjeri, okolišni i energetski revizori i instalateri dijelova zgrada kako su definirani u članku 2. točki 9. Direktive 2010/31/EU Europskog parlamenta i Vijeća ([1]))

([1]) Direktiva 2010/31/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 19. svibnja 2010. o energetskim svojstvima zgrada (SL L 153, 18.6.2010., str. 13., ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2010/31/oj).

Sudionici na tržištu iz članka 22. stavka 1. raznoliki su i u mnogim slučajevima mogu biti „mali" akteri. Stoga bi komunikacija s tim skupinama mogla biti otežana. U sljedećem se odjeljku navode dodatni primjeri i strategije o tome kako djelotvorno komunicirati s tim potrošačima.

5.1.2.2. Kako povećati učinak dijeljenja informacija o energetskoj učinkovitosti?

Skupina koja može znatno pridonijeti povećanju energetske učinkovitosti akteri su s ovlastima za donošenje odluka o takvim mjerama. Potreban je okvir za poticaje i mjere koje omogućuju djelovanje, kao i djelotvorna komunikacija. Takav bi se okvir mogao uspostaviti u obliku praktičnih smjernica koje bi države članice izdale akterima s ovlastima za donošenje odluka. Države članice mogle bi i uvesti propise u kojima se navode konkretni ciljevi za dijeljenje informacija o energetskoj učinkovitosti. Na primjer, države članice mogu dobivanje javnih financijskih sredstava uvjetovati pružanjem informacija o energetskoj učinkovitosti.

Dijeljenje informacija općenito bi moglo imati sljedeće elemente ([13]):

(a) transparentne kratkoročne i dugoročne ciljeve;

(b) određeno odgovorno tijelo koje ima dostatne resurse za potporu poduzećima, kao i osobu za komunikaciju koja uživa povjerenje ciljnih skupina;

(c) usko definiranu ciljnu publiku (na primjer, rukovodstvo na visokoj razini) koja uključuje sve relevantne dionike, ali s prilagođenim kampanjama za svakog, s naglaskom na njihov konkretni kontekst;

(d) jasne poruke koje se mogu izravno provesti u djelo i komunikaciju koja se temelji na teoriji promjene;

(e) politike informiranja, koje se mogu provoditi zajedno s drugim mjerama kako bi se iskoristili sinergijski učinci ([14]). Primjer toga mogle bi biti politike određivanja cijena jer poduzeća izvješćuju da je smanjenje troškova glavni razlog za provođenje mjera energetske učinkovitosti ([15]). Stoga bi za informiranje posebno učinkovita mogla biti politika koja omogućava da se u okviru mjera energetske učinkovitosti povećava informiranost o smanjenju troškova, uz daljnje mjere za uklanjanje drugih prepreka.

Komunikaciji bi posebno moglo pridonijeti isticanje društvenih, okolišnih i ekonomskih koristi te neenergetskih koristi povećane energetske učinkovitosti, kao što su veća udobnost i dobrobit, te prikazivanje energetske učinkovitosti kao uspjeha. To je važno jer se povećanje energetske učinkovitosti često smatra manje privlačnim, posebno u usporedbi s vidljivijim mjerama kao što je ugradnja sustava za proizvodnju energije iz obnovljivih izvora (na primjer krovnih solarnih ploča) ([16]). Nadalje, takvim bi se prikazivanjem mogla kompenzirati sklonost građana prema zanemarivanju dugoročnih koristi, što često otežava provedbu mjera energetske učinkovitosti ([17]).

5.2. Mjere kojima se promiče i krajnjim kupcima i krajnjim korisnicima olakšava učinkovita potrošnja energije – članak 22. stavci 2. i 3.

5.2.1. *Područje primjene zahtjeva*

Članak 22. stavci 2. i 3. revizija su članka 12. Direktive 2012/27/EU. Osnovni sadržaj odredbe (tj. poduzimanje odgovarajućih mjera za promicanje i olakšavanje učinkovite potrošnje energije) nije znatno izmijenjen u odnosu na Direktivu 2012/27/EU. Međutim, područje primjene odredaba prošireno je kako bi se obuhvatili i krajnji korisnici te su u Direktivi (EU) 2023/1791 navedeni razni dodatni primjeri mjera koje treba provesti.

([13]) Chritiano, A., i Neimand, A., 2017.: *Stop Raising Awareness Already*. Dostupno na: Stop Raising Awareness Already (ssir.org) (Datum zadnjeg pristupa: 3.10.2023.).

([14]) Renders, N., i Meynaerts, E., 2019.: *Implementation status and effectiveness of Article 17 of the Energy Efficiency Directive*. Dostupno na: Implementation status and effectiveness of Article 17 of the Energy Efficiency Directive (eceee.org) (Datum zadnjeg pristupa: 3.10.2023.);
Labandeira i dr., 2020.: *The impacts of energy efficiency policies: Meta-analysis*. Dostupno na: The impacts of energy efficiency policies: Meta-analysis – ScienceDirect (Datum zadnjeg pristupa: 3.10.2023.). Alt, M., Bruns, H., Della Valle, N. and 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., str. 102776, JRC130163, https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC130163.

([15]) Preziosi, M., Federici, A., i Merli, R., 2022.: *Evaluating the Impact of Public Information and Training Campaigns to Improve Energy Efficiency: Findings from the Italian Industry*. Dostupno na: Energies | Besplatan cijeli tekst | Evaluating the Impact of Public Information and Training Campaigns to Improve Energy Efficiency: Findings from the Italian Industry (mdpi.com) (Datum zadnjeg pristupa: 3.10.2023.).

([16]) Evans, S., 2014.: *If energy efficiency is so great, why aren't we doing more of it?* Dostupno na: If energy efficiency is so great, why aren't we doing more of it? – Carbon Brief (Datum zadnjeg pristupa: 3.10.2023.).

([17]) Saars, L., Meyer, J., i Madsen, M., 2023.: *Kurzstudie Energieeffizienzmaßnahmen in der Industrie – Marktnahe und wirtschaftliche Energieeinsparpotentiale in der Industrie*. Dostupno na: HSNR-Kurzstudie-EnEffPotentiale-Industrie-2023-03-31.pdf (deneff.org) (Datum zadnjeg pristupa: 3.10.2023.).

5.2.2. *Odabir mjera politike za ispunjavanje zahtjeva*

Postoje dvije vrste mjera kojima bi se mogla promicati i krajnjim kupcima i krajnjim korisnicima olakšavati učinkovita potrošnja energije:

(a) instrumenti i politike za promicanje promjena ponašanja;

(b) stvaranje poticajnog okvira za sudionike na tržištu poput onih iz članka 22. stavka 1.

Ako uključuju državnu potporu, mjere kojima se promiče i olakšava učinkovita potrošnja energije moraju se prije provedbe prijaviti Komisiji u skladu s člankom 108. stavkom 3. UFEU-a, osim ako je riječ o *de minimis* potpori ([18]) ili ako su mjere obuhvaćene skupnim izuzećem ([19]).

Tablica 2.

Instrumenti i politike za promicanje promjena ponašanja

Vrsta instrumenta/politike	Opis
Porezni poticaji	Porezni poticaji podrazumijevaju korištenje poreznih pogodnosti (kao što su smanjenja poreza, odbici, krediti itd.) kako bi se potaknulo i poduprlo energetski učinkovito ponašanje.
Pristup financiranju, vaučerima, bespovratnim sredstvima ili subvencijama	Programi financijske potpore omogućuju brže povećavanje energetske učinkovitosti jer rješavaju problem nedostatka financijskih sredstava. Države članice mogle bi olakšati pristup postojećim programima Unije i nacionalnim programima tako što će obavješćivati dionike o programima potpore, pomagati dionicima da pronađu program koji odgovara njihovim potrebama i savjetovati dionike o tome kako pristupiti i prijaviti se za svaki od instrumenata.
Javno potpomognute procjene potrošnje energije i ciljane savjetodavne usluge i potpora za potrošače u kućanstvima, a posebno za osobe pogođene energetskim siromaštvom, ugrožene kupce i, ako je primjenjivo, osobe koje žive u socijalnom stanovanju;	Na temelju ocjena potrošnje energije u kućanstvima krajnji kupci mogu unaprijediti svoju potrošnju energije, informirati se i dobiti prijedloge za promjene koje će pridonijeti uštedi energije ([1]). Međutim, s obzirom na znatne troškove ([2]), moglo bi biti relevantno posebno pružati javnu potporu (na primjer u obliku bespovratnih sredstava ili subvencija) ugroženim kupcima, osobama pogođenima energetskim siromaštvom i, ako je primjenjivo, osobama koje žive u socijalnom stanovanju.
Ciljane savjetodavne usluge za MSP-ove i mikropoduzeća	Ocjene potrošnje energije i savjetodavne usluge mogu se pružati i malim kupcima koji nisu iz kategorije kućanstvo, primjerice MSP-ovima i mikropoduzećima.
Pružanje informacija u obliku pristupačnom osobama s invaliditetom	Države članice trebale bi se pobrinuti da informacije o mjerama za energetsku učinkovitost budu dostupne svima, uključujući osobe s invaliditetom. Postoje resursi kao što je skup alata Visokog povjerenika Ujedinjenih naroda za izbjeglice (UNHCR) ([3]) i smjernice iz projekta „Bridging the gap", koji financira Unija ([4]), koje bi države članice mogle koristiti pri oblikovanju komunikacije o energetskoj učinkovitosti kako bi ona bila uključiva i pristupačna osobama s invaliditetom.

([18]) U skladu s Uredbom Komisije (EU) 2023/2831 od 13. prosinca 2023. o primjeni članaka 107. i 108. Ugovora o funkcioniranju Europske unije na de minimis potpore (SL L, 2023/2831, 15.12.2023., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2023/2831/oj).

([19]) Konkretno Uredbom Komisije (EU) br. 651/2014 od 17. lipnja 2014. o ocjenjivanju određenih kategorija potpora spojivima s unutarnjim tržištem u primjeni članaka 107. i 108. Ugovora (takozvana Uredba o općem skupnom izuzeću).

Vrsta instrumenta/politike	Opis
Projekti koji služe kao primjer	Razmjena primjera najbolje prakse i uspješnih projekata u području energetske učinkovitosti ključna je za poticanje krajnjih kupaca i krajnjih korisnika da aktivno počnu raditi na povećanju energetske učinkovitosti. Ovisno o vrsti primjera, mjera se može primijeniti na sve relevantne skupine. Obećavajući je pristup usmjeravanje ključne poruke takvih primjera na smanjenje troškova zahvaljujući povećanju energetske učinkovitosti.
Aktivnosti na radnom mjestu	Aktivnosti za informiranje krajnjih kupaca i krajnjih korisnika poslodavci mogu organizirati na radnim mjestima. Tako u tim aktivnostima mogu sudjelovati različiti pojedinci. Slično tome, kao i za projekte koji služe kao primjer, aktivnosti se, ovisno o sadržaju, mogu prilagoditi svim relevantnim skupinama. Nadalje, na radnom mjestu mogu se predstaviti i projekti koji služe kao primjer. Osim toga, relevantne aktivnosti mogle bi obuhvaćati edukaciju o tome kako uštedjeti energiju na radnom mjestu, što bi bilo posebno relevantno u energetski intenzivnim sektorima.
Aktivnosti osposobljavanja	Osposobljavanje stručnjaka i drugih sudionika na tržištu (kao što su kućanstva, MSP-ovi, mikropoduzeća, upravitelji zgrada, osoblje zaduženo za održavanje, lokalni državni službenici) o tome kako ocjenjivati potrošnju energije i pravilno provoditi mjere za energetsku učinkovitost ključno je za povećanje energetske učinkovitosti. Takve aktivnosti osposobljavanja mogu pridonijeti uklanjanju glavnih uskih grla povezanih s mjerama za energetsku učinkovitost, kao što je manjak kvalificiranih savjetnika i fizičkih radnika.
Digitalni alati	Digitalizacija može znatno pridonijeti poboljšanju provedbe i praćenja energetske učinkovitosti s pomoću alata kao što su aplikacije za pametne telefone i internetski materijali ([5]). Digitalni alati mogu biti posebno korisni za poticanje angažmana prilagođenijeg potrebama zajednice, ostvarivanje najisplativijih ušteda energije i pomoć pri utvrđivanju i rješavanju problema ugroženih kućanstava. To se posebno odnosi na pametna brojila, koja mogu pomoći u prepoznavanju takozvanog „skrivenog energetskog siromaštva". Ti alati mogu uključivati virtualne preglede, pametna brojila za praćenje potrošnje energije, komunikacijske alate za pružanje ažuriranih informacija o energetskoj učinkovitosti itd. Niz mogućih mjera dostupan je u okviru projekta NUDGE ([6]).
Strategije sudjelovanja	Strategije sudjelovanja mogu biti posebno djelotvorne za promjene ponašanja jer uključuju više dionika i mogu poticati na preuzimanje obveza, izgradnju povjerenja i razmjenu primjera dobre prakse ([7]). Države članice mogu strategije sudjelovanja smatrati uspješnijima ([8]): — ako su dio šireg okvira u kojem su na nacionalnoj, regionalnoj ili lokalnoj razini utvrđeni jasni ciljevi za povećanje energetske učinkovitosti i postoje dodatne mjere za povratne informacije i/ili strategije ulaganja, — ako već postoji određeni odnos među sudionicima (na primjer unutar zajednice), — ako postoji uzor koji je blizak odabranoj skupini.

([1]) S3C, 2015.: *Energy audits for households*. Dostupno na: S3C (2015.) Guideline: Energy audit for households (Datum zadnjeg pristupa: 3.10.2023.).

([2]) Procjenjuje se da u EU-u kreću između 180 EUR i 500 EUR, ovisno o vrsti i veličini prostora (izvor: S3C (2015.). *Energy audits for households*. Dostupno na: S3C (2015.) Guideline: Energy audit for households (Datum zadnjeg pristupa: 3.10.2023.).

([3]) UNHCR. *Accessible Communication for Persons with Disabilities*. Dostupno na: AAP Operational Guidance | UNHCR *https://www.unhcr.org/sites/default/files/2022-12/UNHCR_AAPTool_CT_Accessible_Communication_for_PwD.pdf* (Datum zadnjeg pristupa: 3.10.2023.).

([4]) Bridging the Gap, 2018.: *Inclusive and accessible communication guidelines*. Dostupno na: BtG_Inclusive-and-accessible-Communication-Guidelines.pdf (bridgingthegap-project.eu) (Datum zadnjeg pristupa: 3.10.2023.).

([5]) IEA, 2021.: *Better energy efficiency policy with digital tools*. Dostupno na: Better energy efficiency policy with digital tools – Analysis – IEA (Datum zadnjeg pristupa: 3.10.2023.).

Vrsta instrumenta/politike	Opis

([6]) Nudge, 2023.: Početna stranica. Dostupno na: Nudge • Nudging consumers towards energy efficiency through behavioural science (nudgeproject.eu) (Datum zadnjeg pristupa: 3.10.2023.).
([7]) Interreg, 2018.: *Behaviour change for energy efficiency*. Dostupno na: https://euagenda.eu/upload/publications/untitled-192854-ea.pdf (Datum zadnjeg pristupa: 3.10.2023.).
([8]) EEA, 2013.: *Achieving energy efficiency through behaviour change: what does it take?* Dostupno na: Achieving energy efficiency through behaviour change: what does it take? – Europska agencija za okoliš (europa.eu) (Datum zadnjeg pristupa: 3.10.2023.).

5.2.3. *Mjerenje, praćenje, nadzor, kvaliteta i provjera*

Na temelju članka 22. stavka 2. države članice dužne su u svoje nacionalne strategije uključiti mjere poduzete za promicanje i olakšavanje krajnjim kupcima i krajnjim korisnicima da učinkovito koriste energiju. Te nacionalne strategije uključuju integrirani nacionalni energetski i klimatski plan (NECP) u skladu s Uredbom (EU) 2018/1999 Europskog parlamenta i Vijeća ([20]) ili dugoročnu strategiju obnove (LTRS) uspostavljenu na temelju Direktive 2010/31/EU. Države članice mogle bi te mjere uključiti i u strategije koje su donijele ciljano za povećanje energetske učinkovitosti.

5.3. **Jedinstvena kontaktna točka za pružanje tehničkih, administrativnih i financijskih savjeta o energetskoj učinkovitosti – članak 22. stavci 4., 5. i 6.**

5.3.1. *Područje primjene zahtjeva*

Države članice u suradnji s relevantnim tijelima i, prema potrebi, privatnim dionicima, trebaju uspostaviti jedinstvenu kontaktnu točku ili slične mehanizme.

5.3.2. *Odabir mjera politike za ispunjavanje zahtjeva*

S obzirom na dugoročnu prirodu jedinstvene kontaktne točke preporučuje se da se njezina uspostava temelji na dugoročnim regulatornim okvirima (kao što su NECP i dugoročna strategija obnove), uz stabilnu političku predanost ostvarenju klimatskih i energetskih ambicija, uključujući potporu za povećanje energetske učinkovitosti ([21]).

Države članice mogle bi odrediti posebno javno ili privatno tijelo kao tijelo odgovorno za uspostavu, upravljanje i financiranje jedinstvene kontaktne točke. Moguće su razne konfiguracije jedinstvenih kontaktnih točaka ([22]). Države članice mogu odabrati konfiguraciju koja najbolje odgovara lokalnom kontekstu pod uvjetom da je njezina usluga prikladna za korisnike ([23]):

(a) 100 % **javna** – lokalno, regionalno ili nacionalno tijelo vlasnik je jedinstvene kontaktne točke i odgovorno je za njegovu uspostavu, upravljanje i financiranje;

(b) 100 % **privatna** – privatna strana vlasnik je jedinstvene kontaktne točke, upravlja njome i financira je, a može biti industrijski subjekt (proizvođač, instalater koji želi proširiti svoje djelatnosti) poduzeće za energetske usluge (ESCO)(postojeće poduzeće koje već osigurava financijska sredstva za mjere za energetsku učinkovitost i koje želi proširiti svoje djelatnosti) ili savjetnik (privatni savjetnici koji žele proširiti svoje djelatnosti povezivanjem kupaca s izvođačima i dobavljačima);

([20]) Uredba (EU) 2018/1999 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. prosinca 2018. o upravljanju energetskom unijom i djelovanjem u području klime, izmjeni uredaba (EZ) br. 663/2009 i (EZ) br. 715/2009 Europskog parlamenta i Vijeća, direktiva 94/22/EZ, 98/70/EZ, 2009/31/EZ, 2009/73/EZ, 2010/31/EU, 2012/27/EU i 2013/30/EU Europskog parlamenta i Vijeća, direktiva Vijeća 2009/119/EZ i (EU) 2015/652 te stavljanju izvan snage Uredbe (EU) br. 525/2013 Europskog parlamenta i Vijeća (SL L 328, 21.12.2018., str. 1., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2018/1999/oj).
([21]) Interreg Europe, 2019.: *Supporting energy renovation of private households through One-Stop Shops*. Dostupno na: Policy brief on One-Stop-Shops.pdf (interregeurope.eu) (Datum zadnjeg pristupa: 3.10.2023.).
([22]) Interreg Europe, 2019.: *Supporting energy renovation of private households through One-Stop Shops*. Dostupno na: Policy brief on One-Stop-Shops.pdf (interregeurope.eu) (Datum zadnjeg pristupa: 3.10.2023.). JRC, 2021.: *One-stop shops for residential building energy renovation in the EU*. Dostupno na: JRC, 2021.: One-stop shops for residential building energy renovation in the EU (Datum zadnjeg pristupa: 3.10.2023.).
([23]) Pri uspostavi jedinstvene kontaktne točke i odabiru preferiranog modela države članice trebale bi uzeti u obzir svoju obvezu iz članka 108. stavka 3. UFEU-a da prije provedbe prijave sve mjere koje uključuju državnu potporu u smislu članka 107. stavka 1. UFEU-a, osim ako su takve mjere obuhvaćene skupnim izuzećem.

(c) **javno-privatno partnerstvo** – javna tijela i privatni dionici surađuju i dijele odgovornosti (na primjer tako da je jedinstvena kontaktna točka u javnom vlasništvu i financira se javnim sredstvima, a njome upravlja privatno poduzeće);

(d) **zadruga** – skupina dionika razvija jedinstvenu kontaktnu točku u obliku zadruge.

Osim uspostave jedinstvene kontaktne točke, države članice mogu uspostaviti i slične mehanizme koji pružaju ekvivalentne usluge. Jedan je od primjera takvih alternativa pružanje savjeta na daljinu, primjerice putem internetskih stranica, aplikacija ili dežurnih telefonskih linija. Dostupne su i mogućnosti uživo, primjerice radionice o energetskoj učinkovitosti organizirane u suradnji s članovima lokalne zajednice ili metode slične marketingu od vrata do vrata.

5.3.2.1. Korisnici

Jedinstvena kontaktna točka mogla bi nuditi opće usluge kućanstvima (odnosno pojedinačnim kućanstvima ili udruženjima vlasnika) i malim kupcima i korisnicima iz drugih kategorija (kao što su MSP-ovi, mikropoduzeća i javna tijela). Sveobuhvatne usluge predložene u odjeljku 5.3.2.2. ovih Smjernica mogle bi se prilagoditi, prema potrebi s obzirom na razne vrste stanovanja (s posebnim fokusom na zgrade s najlošijim svojstvima) i lokalni kontekst. Osim toga, za određene bi ciljne skupine stanovništva, primjerice ugrožena kućanstva ili akreditirana poduzeća i instalatere koji pružaju usluge naknadne ugradnje, trebalo osmisliti i staviti na raspolaganje poseban skup usluga. Jedinstvena kontaktna točka može nuditi i komercijalne usluge većim kupcima koji nisu kućanstva, primjerice velikim poduzećima, pod uvjetom da se time ne smanjuju sredstva dostupna za predviđene korisnike. Jedinstvena kontaktna točka može pomoći i u rješavanju problema suprotstavljenih interesa (posredovanjem) i nedostatka financijskih sredstava s kojim se suočavaju mnogi vlasnici.

5.3.2.2. Usluge i aktivnosti

Usluge i aktivnosti koje nudi jedinstvena kontaktna točka mogu se strukturirati duž cijelog lanca vrijednosti mjera za energetsku učinkovitost uz primjenu sveobuhvatnog pristupa. Primjeri usluga jedinstvene kontaktne točke prikazani su u tablici 3. ([24])

Tablica 3.

Primjeri usluga u okviru jedinstvene kontaktne točke

Lanac vrijednosti	Opis	Primjeri usluga
Ocjenjivanje	Usluge za ocjenjivanje trenutačne energetske učinkovitosti i svojstava kako bi se istaknula područja u kojima su potrebna poboljšanja i mogući učinci intervencija.	— Ocjenjivanje u jednoj ili dvije faze: 1. početno ocjenjivanje preko interneta na temelju osnovnih parametara; 2. sastanak s jedinstvenom kontaktnom točkom (na licu mjesta ili u uredu) — Analiza/pregled energetskih svojstava te potreba i ponašanja kupaca
Smjernice	Usluge za savjetovanje i pružanje pomoći potrošačima u izradi njihovih planova za poboljšanje energetske učinkovitosti, u kojima se navode moguća poboljšanja i koji su usmjereni na najtemeljitiju obnovu.	— Izrada plana za poboljšanje energetske učinkovitosti i/ili putovnica za obnovu zgrada ([1]), s konkretnim mjerama i utvrđenim prioritetima — Izračun trenutačnih i budućih energetskih svojstava, uključujući troškove, koristi i uštede — Utvrđivanje ciljeva i zajamčenih ušteda

([24]) Interreg Europe, 2019.: *Supporting energy renovation of private households through One-Stop Shops*. Dostupno na: Policy brief on One-Stop-Shops.pdf (interregeurope.eu) (Datum zadnjeg pristupa: 3.10.2023.). JRC, 2021.: *One-stop shops for residential building energy renovation in the EU*. Dostupno na: JRC, 2021.: One-stop shops for residential building energy renovation in the EU (Datum zadnjeg pristupa: 3.10.2023.).

Lanac vrijednosti	Opis	Primjeri usluga
Pristup financiranju	Usluge usmjerene na pružanje financijskog savjetovanja i pomoći korisnicima. Jedinstvena kontaktna točka može sama pružati rješenja za financiranje ili djelovati kao posrednik između kupaca i financijskih institucija.	— Izrada financijskog plana — Utvrđivanje raspoloživih resursa: vlastita sredstva, programi javnog financiranja, financijski instrumenti ili njihova kombinacija
Provedba	Te usluge uključuju odabir odgovarajućih izvođača, sklapanje ugovora, upravljanje postupcima izdavanja dozvola/odobrenja i praćenje građevinskih radova.	— Utvrđivanje, odabir i stupanje u kontakt s odgovarajućim izvođačima — Pokretanje i upravljanje postupcima izdavanja dozvola/odobrenja — Sastavljanje i sklapanje ugovora
Osiguravanje kvalitete	Jedinstvena kontaktna točka može pružati usluge osiguranja kvalitete povezane s određivanjem izvođača (tj. osiguravanje da su izvođači kvalificirani i certificirani) i provedbom mjera (tj. nadzor radova i postupka).	— Određivanje kvalificiranih stručnjaka i izvođača u području energetske učinkovitosti — Inspekcija i nadzor provedbe — Osiguravanje da obje strane (kupci i izvođači) budu primjereno osigurane
Praćenje i daljnji postupci	Praćenje i daljnji postupci mogu uključivati i usluge održavanja i izvješćivanja o zadovoljstvu izvođača i kupaca. To uključuje i suradnju s jedinstvenom točkom za kontakt u pogledu pravnih pitanja.	— Ugradnja pametnih brojila — Daljnji energetski pregledi — Izvješća o računima za energiju — Ankete o zadovoljstvu — Usluge održavanja — Rješavanje aspekata jamstva s izvođačima — Izvješćivanje o stvarnoj uštedi energije — Suradnja s jedinstvenom točkom za kontakt
Transverzalno	To bi moglo uključivati i transverzalne aktivnosti za informiranje o koristima energetske učinkovitosti, dijeljenje informacija, osposobljavanje itd.	— Informiranje javnosti: pružanje informacija o ponašanju povezanom s potrošnjom energije, dostupnim energetskim rješenjima (npr. učinkovitim sustavima grijanja, energiji iz obnovljivih izvora, skladištenju energije) — Dijeljenje informacija: prikupljanje objedinjenih podataka o tipologiji iz projekata za energetsku učinkovitost, razmjena i javno objavljivanje iskustava — Osposobljavanje

([1]) Članak 12. Direktive (EU) 2024/1275 Europskog parlamenta i Vijeća od 24. travnja 2024. o energetskim svojstvima zgrada (preinaka) (Tekst značajan za EGP), SL L, 2024/1275, 8.5.2024., ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2024/1275/oj.

Države članice trebale bi osigurati da jedinstvene kontaktne točke pružaju namjenske usluge osobama pogođenima energetskim siromaštvom, ugroženim kupcima i osobama u kućanstvima s niskim prihodima. Kako bi se poboljšao pristup, jedinstvena kontaktna točka mogla bi nuditi namjenske usluge bez naknade za kućanstva. Važno je i osposobljavanje i senzibilizacija savjetnika u okviru jedinstvene kontaktne točke i, potencijalno, obrtnika koji rade u ugroženim kućanstvima ([25]).

([25]) Vidjeti, na primjer, projekt STEP-a u okviru programa Obzor 2020. za sudjelovanje energetski siromašnih kućanstava https://www.stepenergy.eu, i jedinstvenu kontaktnu točku Opengela u Baskiji https://opengela.eus/en.

5.3.2.2.1. Informiranje i komunikacija

Dodatne usluge specifične za kućanstva s niskim prihodima i ugrožena kućanstva mogle bi uključivati:

(a) komunikaciju sa skupinama do kojih je teško doprijeti ([26]) korištenjem pristupačnih formata, medija, lokacija i lokalnih partnera u cilju informiranja o metodama za smanjenje visokih računa za energiju, povećanja udobnosti i poticanja kućanstava na korištenje usluga jedinstvene kontaktne točke; Komunikacijske aktivnosti koje provodi organizacija koja je dio zajednice građanima bi mogle ulijevati više povjerenja te bi se putem istorazinske komunikacije mogla stvoriti kultura prihvaćanja;

(b) informiranje partnerâ i mreža za upućivanje, primjerice u socijalnim službama, zdravstvenim službama i organizacijama potrošača, o energetskom siromaštvu. Razvoj osposobljavanja za postojeće savjetnike i lokalne kontaktne točke radi boljeg razumijevanja iskustava, uzroka i rješenja u području energetskog siromaštva;

(c) uspostavljanje mreže za upućivanje za pomoć kućanstvima u prevladavanju prepreka izvan područja primjene same usluge jedinstvene kontaktne točke. Za kućanstva s niskim dohotkom ili ugrožena kućanstva vjerojatnije je da će se suočiti sa složenim uvjetima stanovanja i poteškoćama u pogledu sigurnosti i problemima povezanima s prihodima, dugom i dr. koji bi mogli ograničiti njihovu mogućnost pristupa mjerama za energetsku učinkovitost. U rješavanju tih problema mogu pomoći mehanizmi za unakrsno upućivanje u kojima sudjeluju i druge službe za potporu kao što su službe za stanovanje, zdravstvenu i socijalnu skrb, pravobranitelj za energetiku, skupine za zaštitu potrošača i službe za pravno savjetovanje;

(d) informiranje o pravima na energetskom tržištu i tržištu stambenih nekretnina, uključujući točan obračun, isključivanje, povrat duga i standarde stanovanja, posebno u unajmljenim stambenim objektima;

(e) potporu za utvrđivanje ciljeva pojedinačnih kućanstava u pogledu mjera za energetsku učinkovitost, na primjer smanjenje računa, povećanje temperatura u zatvorenom prostoru ili postizanje određenih zdravstvenih rezultata;

(f) potporu nakon ugradnje/obnove kako bi se osiguralo da nove tehnologije funkcioniraju i da su programirane na odgovarajući način, da se postižu očekivani ili željeni rezultati (smanjenje potrošnje energije ili veća udobnost) i da se kućanstvima pruža pomoć za sve potrebne prilagodbe. To bi moglo uključivati potporu za rješavanje ugovornih sporova do kojih bi moglo doći.

5.3.2.2.2. Socijalno-tehnički savjeti i potpora te pristup financiranju obnove

Dodatne usluge specifične za kućanstva s niskim prihodima i ugrožena kućanstva mogle bi uključivati:

(a) u potpunosti financirane energetske preglede i posjete zelenih energetskih savjetnika kako bi se utvrdilo tehničko stanje doma te situacija i potrebe članova kućanstva;

(b) pomoć ugroženim osobama u pregovorima s najmodavcima kako bi se obvezali na obnovu zgrade na način koji je prihvatljiv svim stranama, razumijevanju njihovih prava i propisa u sektoru najma te, prema potrebi, pristupu pravnom savjetovanju i zastupanju;

(c) potporu tijekom cijelog procesa obnove s višom razinom usluge nego za druga kućanstva. To bi moglo uključivati posebnog upravitelja obnove koji je prošao odgovarajuće osposobljavanje i upoznat je s odgovarajućim protokolima;

(d) omogućavanje pristupa odgovarajućem financiranju bespovratnim sredstvima (provjera prihvatljivosti, sastavljanje prijava itd.) i objašnjavanje odgovarajućih financijskih mehanizama u slučaju manjka financijskih sredstava ako bespovratna sredstva ne pokrivaju sve troškove mjera. Smjernice za članak 24. Direktive (EU) 2023/1791 sadržavaju informacije o financijskim instrumentima prikladnima za kućanstva s niskim prihodima.

5.3.2.2.3. Savjetovanje i pomoć u pogledu računa za energiju

Dodatne usluge specifične za kućanstva s niskim prihodima i ugrožena kućanstva mogle bi uključivati:

(a) pomoć u razumijevanju naplate energije, provjeru točnosti računa i provjeru prikladnosti tarife za energiju te pomoć za pristup financijskoj potpori za koju ispunjavaju uvjete;

(b) provjeru primaju li kućanstva sve naknade za potporu dohotku na koje imaju pravo (koje nudi jedinstvena kontaktna točka ili mreža za upućivanje).

([26]) UsersTCP, 2020.: *Hard-to-Reach Energy Users: A Literature Review*. Dostupno na: HTR-Task-Literature-Review_EBook.pdf (userstcp.org) (Datum zadnjeg pristupa: 3.10.2023.).

5.3.2.3. Gospodarski i financijski model

Operativni troškovi jedinstvene kontaktne točke obično uključuju ljudske resurse, uredske prostore te informatičke alate i podršku. Troškovi se mogu razlikovati ovisno o uslugama koje se pružaju, lokaciji i razini potpore. Postoji više gospodarskih i financijskih modela za financiranje jedinstvene kontaktne točke. Jedan je od pristupa pružanje besplatnih usluga kupcima i financiranje jedinstvene kontaktne točke iz javnih proračuna ili privatnih financijskih sredstava. Druga je mogućnost da jedinstvena kontaktna točka naplaćuje svoje usluge, bilo u obliku fiksne cijene po usluzi/paketu ili u obliku postotka ukupnih troškova projekta za energetsku učinkovitost. Postoji i opcija povezivanja pojedinačnih usluga jedinstvene kontaktne točke s transverzalnim uslugama, pri čemu se usluge jedinstvene kontaktne točke smatraju besplatnima, a transverzalne se usluge plaćaju. Države članice mogu slobodno odabrati gospodarski i financijski model koji odgovara rasponu ponuđenih usluga i procijenjenim operativnim troškovima ([27]).

Države članice mogle bi iskoristiti i potporu Unije za uspostavu jedinstvene kontaktne točke. Postoje razni izvori financiranja Unije koji pružaju rješenja za uspostavu jedinstvene kontaktne točke ([28]):

(a) **europski strukturni i investicijski fondovi**, iz kojih je u razdoblju 2014. – 2020. dodijeljeno 18 milijardi EUR za energetsku učinkovitost. Potpora se pruža i u tekućem razdoblju (2021. – 2027.). Ta se sredstva mogu upotrijebiti za razvoj novih financijskih instrumenata za potporu energetskoj učinkovitosti, uključujući jedinstvenu kontaktnu točku;

(b) **Europska investicijska banka** (EIB) – „Pametno financiranje za pametne zgrade" EIB-ov je financijski instrument koji osigurava bespovratna sredstva koja se mogu koristiti kao jamstvo za projekte energetske učinkovitosti. Cilj mu je poduprijeti razvoj namjenskih lokalnih ili regionalnih jedinstvenih kontaktnih točaka;

(c) **Interreg Europe** – Platforma za učenje o politikama u okviru programa Interreg Europe regijama koje žele uspostaviti svoju jedinstvenu kontaktnu točku nudi razne alate i usluge, uključujući bazu primjera dobre prakse i stručnu podršku na zahtjev, što uključuje usluge istorazinskog ocjenjivanja i službu za podršku korisnicima.

5.3.2.4 Praktična organizacija

Jedinstvena kontaktna točka mogla bi se na nacionalnoj razini umrežiti radi razmjene primjera najbolje prakse i ostvarivanja koristi od ekonomije razmjera, uz dobro razumijevanje lokalnog konteksta, tržišta i dionika kako bi se utvrdili nedostaci i postojeće ponude i kako bi se raspon usluga prilagodio lokalnoj situaciji i prepoznalo gdje je potpora najpotrebnija. Države članice trebale bi pristup jedinstvenoj kontaktnoj točki omogućiti svim građanima tako što će osigurati dostatnu fizičku pokrivenost državnog područja i omogućiti internetski i telefonski pristup (npr. komunikacija putem internetske stranice/platforme). To je posebno važno ako je ciljna publika ugrožena skupina. Jedinstvena kontaktna točka trebala bi biti usklađena s lokalnim kontekstom i njome bi trebali upravljati članovi lokalne zajednice. Pri uspostavi jedinstvene kontaktne točke mogle bi se uzeti u obzir sljedeće pojedinosti ([29]):

(a) **definiranje strukture jedinstvene kontaktne točke** – jedinstvena kontaktna točka ima brojne i raznolike funkcije, zbog čega je korisno da nudi i digitalne usluge i usluge uživo. Na primjer, početnu ocjenu može obaviti sâm potencijalni klijent tako da odgovori na niz pitanja na internetskoj stranici. Jedinstvena kontaktna točka može iskoristiti i goleme mogućnosti koje nudi umjetna inteligencija, na primjer napredne funkcije razgovora na internetskim stranicama. Usluge uživo korisne su za izgradnju povjerenja, posebno za najugroženije, za koje je komunikacija uživo učinkovitija zbog problema s povjerenjem i drugih ograničavajućih čimbenika, kao što je digitalni jaz. Uživo se mogu pružati i prethodno opisane složene usluge. Na primjer, fizička prisutnost olakšava utvrđivanje ciljeva obnove i temeljite ocjene zgrade u suradnji s klijentom. Kombinacija fizičkog ureda u koji potencijalno zainteresirane strane mogu doći i internetskih usluga mogla bi pridonijeti povećanju broja klijenata, posebno u skupinama do kojih je teško doprijeti;

([27]) Pri uspostavi jedinstvene kontaktne točke i odabiru preferiranog modela države članice trebale bi uzeti u obzir svoju obvezu iz članka 108. stavka 3. UFEU-a da prije provedbe prijave sve mjere koje uključuju državnu potporu u smislu članka 107. stavka 1. UFEU-a, osim ako su takve mjere obuhvaćene skupnim izuzećem.

([28]) Interreg Europe, 2019.: *Supporting energy renovation of private households through One-Stop Shops*. Dostupno na: Policy brief on One-Stop-Shops.pdf (interregeurope.eu) (Datum zadnjeg pristupa: 3.10.2023.).

([29]) Energy Cities, 2020.: *How to set up a one-stop-shop for integrated home energy renovation?* Dostupno na: How to set up a one-stop-shop for integrated home energy renovation? – Energy Cities (energy-cities.eu) (Datum zadnjeg pristupa: 3.10.2023.).

(b) **utvrđivanje ciljnih skupina kupaca i njihovih potreba** – postupak uspostave jedinstvene kontaktne točke mogao bi započeti potpunim mapiranjem nacionalnih i lokalnih dionika (tj. javnih tijela, poduzeća, energetskih poduzeća, građana, stručnjaka za energetsku učinkovitost, donositelja odluka). Skupine dionika mogle bi se okupiti kako bi se razvio koncept jedinstvene kontaktne točke i odredili njezini ciljevi. U okviru mapiranja mogli bi se uzeti u obzir i potencijalni korisnici i njihove potrebe;

(c) **osmišljavanje usluga** – na temelju vrsta korisnika i njihovih potreba može se osmisliti odgovarajući skup usluga. Za svaku skupinu kupaca jedinstvena kontaktna točka mogla bi donositi određenu vrijednost tako što će utvrditi koristi od predloženih usluga i način na koji te koristi omogućuju popunjavanje nedostataka na tržištu;

(d) **utvrđivanje strukture troškova i izvora prihoda** – ovisno o odabranim skupinama kupaca i povezanim uslugama koje pruža, jedinstvena kontaktna točka imat će razne fiksne i varijabilne troškove, koji se mogu utvrditi. Tijelo odgovorno za uspostavu jedinstvene kontaktne točke moglo bi utvrditi i izvore prihoda i definirati gospodarski i financijski model jedinstvene kontaktne točke. Najugroženije skupine uvijek bi trebalo zaštititi. Trebalo bi jasno istaknuti da se zahtjevi najugroženijih skupina neće pretvoriti u nepoštene prilike za ostvarivanje dobiti. Ugroženi građani izloženiji su utjecaju kognitivnih predrasuda, koje negativno utječu na njihovo donošenje odluka zbog neoptimalnih uvjeta u kojima žive. Tu osjetljivost na kognitivne predrasude mogu zloupotrijebiti zlonamjerni privatni akteri koji mogu navesti ugrožene građane da prihvate tarife i opcije koje za njih zapravo nisu optimalne. Posebne tarife i transparentnost trebalo bi prvenstveno osigurati za najugroženije skupine. Prepoznavanje „navođenja" i slučajeva u kojima ga je potrebno kazniti može se temeljiti na biheviourističkim znanostima ([30]);

(e) **utvrđivanje ključnih partnera i resursa** – odgovorno tijelo moglo bi utvrditi najvažnije partnere (kao što su lokalne i regionalne vlasti, strukovne organizacije, agencije za nekretnine, banke, financijske institucije, osiguravajuća društva i drugi) i jasno definirati njihovu ulogu i doprinos aktivnostima jedinstvene kontaktne točke. Mogli bi se jasno utvrditi i ključni fizički, ljudski, financijski i intelektualni resursi potrebni za obavljanje aktivnosti jedinstvene kontaktne točke;

(f) **definiranje odnosa s kupcima i komunikacijskih kanala** – za svaku skupinu kupaca mogle bi se utvrditi/odrediti/navesti odgovarajuće vrste odnosa (virtualna ili fizička jedinstvena kontaktna točka) i komunikacijski kanali (na primjer, sastanci „u četiri oka", informativni sastanci, alati za digitalnu komunikaciju (internetske stranice, bilteni, društveni mediji itd.), kanali ključnih partnera).

5.3.3. *Kako jedinstvene kontaktne točke mogu prikupljati objedinjene podatke o tipologiji?*

U članku 22. stavku 5. točki (b) navodi se da jedinstvena kontaktna točka prema potrebi prikuplja objedinjene podatke o tipologiji iz projekata energetske učinkovitosti, razmjenjuje iskustva i javno ih objavljuje. Podaci koje prikupi jedinstvena kontaktna točka mogli bi se iskoristiti za izradu sveobuhvatnih, pouzdanih, reprezentativnih i kvalitetnih agregiranih statistika i dobivanje informacija o energetskoj učinkovitosti. Osim toga, time se omogućuje i bolje funkcioniranje jedinstvene kontaktne točke, razmjena primjera dobre prakse s drugim državama članicama ili nacionalnim, regionalnim i lokalnim dionicima te informiranje sudionika na tržištu o energetskoj učinkovitosti. Jedinstvena kontaktna točka u dobrom je položaju za prikupljanje preciznih podataka o energetskoj učinkovitosti. Podaci koji su joj dostupni i koje prikuplja mogu se razvrstati u sljedeće glavne kategorije:

(a) operativni podaci, uključujući, na primjer, operativne troškove i troškove usluga, primljene upite, broj i vrstu pruženih usluga, broj i vrstu korisnika;

(b) zadovoljstvo korisnika, uključujući u odnosu na pristupačnost usluga;

(c) podaci o kućanstvima, posebno o prihvatljivosti kućanstava za dodjelu bespovratnih sredstava namijenjenih kućanstvima s nižim dohotkom ili energetski siromašnim kućanstvima. To bi, naravno, trebalo podlijegati odredbama o povjerljivosti i zahtjevima iz Uredbe (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća ([31]);

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

([31]) Uredba (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (SL L 119, 4.5.2016., str. 1., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj).

(d) podaci iz energetskog pregleda zgrada/kuća, među ostalim iz baze podataka o energetskim svojstvima zgrada na temelju članka 22. Direktive (EU) 2024/1275;

(e) učinak, koji se može definirati kao stopa uspješnosti od upita do željenog ishoda, na primjer provedene mjere za energetsku učinkovitost ili promijenjeno ponašanje, djelotvornost svake od aktivnosti informiranja u smislu broja upita na temelju tih aktivnosti.

5.4. **Izvansudski mehanizmi za rješavanje sporova (članak 22. stavak 8.)**

5.4.1. *Područje primjene zahtjeva*

Člankom 22. stavkom 8. skup prava na pristup jednostavnom, pravednom, transparentnom, neovisnom, djelotvornom i učinkovitom izvansudskom rješavanju sporova i kriteriji kvalitete za tijela za rješavanje sporova utvrđeni u članku 26. Direktive (EU) 2019/944 proširuju se na:

(a) krajnje korisnike. Članak 22. stavak 8. povezan je s člankom 21. jer se njime predviđa izvansudsko rješavanje sporova povezanih s novim pravima krajnjih korisnika iz članka 21. (vidjeti odjeljak 4. ovih Smjernica);

(b) ugrožene kupce, osobe pogođene energetskim siromaštvom i, ako je primjenjivo, osobe koje žive u socijalnom stanovanju.

Prava na izvansudsko rješavanje sporova obuhvaćaju sporove koji proizlaze iz prava i obveza utvrđenih u Direktivi (EU) 2023/1791. To bi se moglo odnositi ne samo na dobavljače grijanja, hlađenja i tople vode u kućanstvu (koji su izričito navedeni u članku 21.), nego i, na primjer, pružatelje financijskih usluga, energetske revizore, pružatelje energetskih usluga i pružatelje stručnih usluga kao što su arhitekti i inženjeri, u okviru područja primjene Direktive (EU) 2023/1791. Posebna prava iz Direktive (EU) 2023/1791 odnose se na:

(c) mjerenje za prirodni plin (članak 13.) i grijanje, hlađenje i toplu vodu u kućanstvu (članak 14.) te zasebno mjerenje (članak 15.);

(d) pouzdan i točan obračun na temelju stvarne potrošnje za prirodni plin (članak 17.) i grijanje, hlađenje i toplu vodu u kućanstvu (članak 18.);

(e) besplatan pristup računima, informacijama o obračunu i podacima o potrošnji za prirodni plin (članak 19.) i grijanje, hlađenje i toplu vodu u kućanstvu (članak 20.);

(f) osnovna ugovorna prava za opskrbu centraliziranim grijanjem, hlađenjem i toplom vodom (članak 21.) uvedena na temelju Direktive (EU) 2023/1791.

5.4.2. *Odabir mjera politike za ispunjavanje zahtjeva*

Članak 22. stavak 8. omogućuje postojećim tijelima za izvansudsko rješavanje sporova (regulatornim tijelima, neovisnim pravobraniteljima ili tijelima za zaštitu potrošača) da prošire svoje vještine i usluge tako da se prilagode novim odredbama, uz uvjet jednake razine djelotvornosti. Države članice trebale bi u propisima objasniti kako je pristup izvansudskim mehanizmima jednostavan, pravedan, transparentan, neovisan, djelotvoran i učinkovit.

Države članice mogu iskoristiti priliku za preispitivanje i proširenje izvansudskih usluga tako da se obuhvate zahtjevi iz članka 22. kako bi pristup i pružanje usluga bili što jednostavniji.

Kako bi se te usluge prilagodile zahtjevima iz članka 22., postojeća tijela trebala bi proširiti usluge savjetovanja i rješavanja sporova na krajnje kupce i njihove ugovorne partnere, posebno one koji su dobavljači centraliziranog grijanja, hlađenja i tople vode. Posredovanje bi trebalo obuhvaćati sporove povezane s novim pravima iz članka 21.

Usluge bi trebalo prilagoditi i potrebama osoba pogođenih energetskim siromaštvom, ugroženih kupaca i, ako je primjenjivo, osoba koje žive u socijalnom stanovanju:

(a) provedbom komunikacijskih mjera za **poboljšanje informiranosti o pravima potrošača**, posebno usmjerenih na određene demografske skupine i skupine koje su nedovoljno zastupljene među klijentima koji koriste usluge rješavanja sporova ([32]). Službe čiji su klijenti ugrožena i energetski siromašna kućanstva (na primjer, socijalne službe, stambene organizacije, skupine za zaštitu potrošača, „energetski kafići", pravobranitelj za energetiku, javne zdravstvene službe i liječnici) mogu biti uključene u informiranje. Korisne mogu biti i proaktivne mjere za ciljano informiranje kao odgovor na događaje koji predstavljaju poseban rizik za potrošače (na primjer, krizu cijena energije) i za zajedničke pritužbe i kaznena djela (na primjer, zavaravajuću prodaju);

(b) **pojednostavnjenjem pristupa uslugama**. Države članice mogu potrošačima olakšati pristup rješavanju sporova tako da osiguraju jedinstvenu točku za kontakt koja nudi usluge povezane sa svim relevantnim poduzećima (kako je navedeno u članku 22. stavku 3. točki (e)). Pojednostavnjeni i dosljedniji modeli, u kojima manji broj tijela obuhvaća sve relevantne sektore, jednostavniji su za potrošače i smanjuju rizik da se neki slučajevi previde. Države članice trebale bi osiguravati provedbu postojećih zahtjeva prema kojima su trgovci dužni informirati potrošače o nadležnom tijelu za rješavanje sporova ([33]);

(c) osiguravanjem neovisnosti i nepristranosti pružatelja usluga, zahvaljujući čemu države članice mogu **poboljšati rezultate** usluga za ugrožena kućanstva i tako povećati njihovo povjerenje. Manja postupovna opterećenja i kraći rokovi za obradu pritužbi i donošenje odluka također omogućavaju bolje rezultate ([34]). Besplatan pristup rješavanju sporova, mogućnost nedigitalnog pristupa i potpora u podnošenju pritužbi posebno su važni za ugrožene kupce. Dobra praksa koja se primjenjuje u nekim mehanizmima za rješavanje sporova jest uvođenje posebnih zahtjeva za kvalitetu kako bi se odgovorilo na potrebe ugroženih kupaca, što bi moglo uključivati zahtjeve za osposobljavanje osoblja i oblikovanje i objavljivanje postupaka i više razine usluga za ugrožene kupce ([35]). Mehanizmi kolektivne pravne zaštite također mogu smanjiti opterećenje i rizik koje preuzimaju pojedinačni kupci.

Lokalni akteri mogu djelovati kao posrednici između dionika i partnera u rješavanju problema. Oni mogu pridonijeti izgradnji povjerenja i olakšavati uključivanje ugroženih kućanstava. Stoga su izvansudski mehanizmi za rješavanje sporova vrlo vidljivi, a sustav bi trebao biti osmišljen tako da bude dostupan i krajnjim korisnicima i posredničkim organizacijama.

5.5. Mjere za uklanjanje regulatornih i neregulatornih prepreka energetskoj učinkovitosti s obzirom na pitanje suprotstavljenih interesa – članak 22. stavak 9.

5.5.1. *Područje primjene zahtjeva*

Člankom 22. stavkom 9. postrožuje se obveza država članica da poduzmu mjere za uklanjanje prepreka energetskoj učinkovitosti uslijed takozvanih „suprotstavljenih interesa".

5.5.2. *Odabir mjera politike za ispunjavanje zahtjeva*

U članku 22. stavku 9. navode se neke moguće inicijative za rješavanje problema suprotstavljenih interesa, a uključuju mjere koje se mogu podijeliti u tri skupine, kako je navedeno u nastavku.

5.5.2.1. Regulatorne opcije

(a) **Minimalni standardi učinkovitosti:** Države članice mogu uvesti propise prema kojima unajmljene zgrade moraju biti u skladu s određenim minimalnim standardom. Takvi se propisi koriste kako bi se najmodavce obvezalo na provedbu određenih radova ili usklađivanje svojih nekretnina s određenim standardima.

([32]) Creutzfeldt, N. Gill, C., Cornelis, M. i 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) (Datum zadnjeg pristupa: 3.10.2023.).

([33]) [*navesti*] Vidjeti članak/članke … Direktive 2013/11/EU.

([34]) BEUC, 2022.: *Alternative dispute resolution for consumers: Time to move up a gear*. Dostupno na: beuc-x-2022-062_adr_position_paper.pdf (Datum zadnjeg pristupa: 3.10.2023.).

([35]) BEUC, 2022.: *Alternative dispute resolution for consumers: Time to move up a gear*. Dostupno na: beuc-x-2022-062_adr_position_paper.pdf (Datum zadnjeg pristupa: 3.10.2023.).

(b) **Preispitivanje zakona o najmu i zakona o kondominijima:** Države članice mogu donijeti zakone kojima se omogućava veća fleksibilnost u dogovorima između najmoprimaca i vlasnika ili među vlasnicima te kojima se utvrđuju pravila i uvjeti za podjelu troškova. U takvim bi se zakonima moglo detaljno navesti može li i na koji način najmodavac nadoknaditi dio ulaganja u povećanje energetske učinkovitosti, primjerice u obliku dijela smanjenih troškova energije za najmoprimca ili povećanjem najamnine. Mogli bi se i pojasniti uvjeti pod kojima najmoprimac može odbiti takvo povećanje najamnine ([36]). Kad je riječ o pitanju suprotstavljenih interesa više aktera, odredbe u zakonima o kondominijima mogle bi se odnositi na pravila o glasovanju i raspodjelu troškova u slučaju mjera za energetsku učinkovitost te jasan opis uloga svih aktera. ([37])

(c) **Označivanje energetske učinkovitosti i podaci povezani sa zgradama:** Pružanje oznake energetske učinkovitosti zgrade u trenutku prodaje ili davanja u najam, kako je navedeno u članku 12. Direktive 2010/31/EU (Izdavanje energetskih certifikata) pridonosi osiguravanju da uključene strane raspolažu potrebnim informacijama.

(d) **Pojedinačno mjerenje / zasebno mjerenje / izravne povratne informacije:** Pojedinačno mjerenje ili zasebno mjerenje na temelju članka 13. (Mjerenje za prirodni plin), članka 14. (Mjerenje za grijanje, hlađenje i toplu vodu u kućanstvu) i članka15. (Zasebno mjerenje i raspodjela troškova za grijanje i hlađenje te toplu vodu u kućanstvu) Direktive (EU) 2023/1791 najmoprimcima omogućuje bolju informiranost tome koliko troše energije.

5.5.2.2. Financijski instrumenti

(a) **Izravni financijski i porezni poticaji za ciljne skupine najmoprimaca/najmodavaca:** To bi se moglo postići, na primjer, osmišljavanjem programa potpore ili poreznih olakšica koje bi mogli koristiti samo (stambeni) najmodavci, smanjivanjem prepreka za podnošenje zahtjeva za određene subvencije za zgrade s više jedinica i postavljanjem posebnog cilja za zgrade s više stanova ili izdvajanjem posebnih sredstava za njih u programima obnove.

(b) **Financiranje putem računa**: Države članice mogu olakšati sklapanje ugovora o energetskom učinku, čime se omogućava otplata mjera za energetsku učinkovitost kroz mjesečne račune za energiju. U tom bi mehanizmu troškove ulaganja u početku snosila treća strana, na primjer komunalno poduzeće, banka ili poduzeće za energetske usluge, koja je odgovorna i za upravljanje programom financiranja putem računa i za naplatu preko računa za energiju ili stanarine. Financiranje putem računa trebalo bi se temeljiti na konkretnom energetskom profilu. Ako se uzima u obzir opći profil potrošnje energije, osobe pogođene energetskim siromaštvom mogu biti u nepovoljnom položaju ako se ne ostvare očekivane uštede energije (na temelju općeg profila).

Ako uključuju državnu potporu, mjere kojima se promiče i olakšava učinkovita potrošnja energije moraju se prije provedbe prijaviti Komisiji u skladu s člankom 108. stavkom 3. UFEU-a, osim ako je riječ o *de minimis* potpori ([38]) ili ako su mjere obuhvaćene skupnim izuzećem ([39]).

5.5.2.3. Ostale mjere, primjerice zeleni najmovi ili informacijski alati

(a) **Zeleni najam**: Države članice mogu olakšati provedbu ugovora o zelenom najmu između najmoprimaca i najmodavaca i omogućiti im da usklade svoje interese u pogledu mjera za energetsku učinkovitost. U tu bi svrhu države članice mogle staviti na raspolaganje praktične smjernice za uspostavu zelenog najma i standardne predloške ugovora kojima najmoprimci i najmodavci mogu lako pristupiti i koristiti ih.

([36]) Economidou, M., i Bertoldi, P., 2015.: *Practices to overcome split incentives in the EU building stock*. Dostupno na: Practices to overcome split incentives in the EU building stock (eceee.org) (Datum zadnjeg pristupa: 3.10.2023.).

([37]) Economidou, M., i 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*. Dostupno na: Assessment of progress made by Member States in relation to Article 19(1) of the Directive 2012/27/EU. Ured za publikacije EU-a (europa.eu) (Datum zadnjeg pristupa: 3.10.2023.).

([38]) U skladu s Uredbom (EU) 2023/2831.

([39]) Konkretno Uredbom Komisije (EU) br. 651/2014 od 17. lipnja 2014. o ocjenjivanju određenih kategorija potpora spojivima s unutarnjim tržištem u primjeni članaka 107. i 108. Ugovora (takozvana Uredba o općem skupnom izuzeću), a posebno njezinim člankom 38.b.

6. **OBVEZE UTVRĐENE U ČLANKU 24.**

U ovom se odjeljku državama članicama pružaju smjernice o mogućnostima za prenošenje i provedbu odredaba iz članka 24.

6.1. **Utvrđivanje koncepta ugroženih kupaca, uključujući krajnje korisnike – članak 24. stavak 1.**

6.1.1. *Pravni okvir*

Kako bi se osiguralo da mjere za osnaživanje i zaštitu ugroženih skupina dopru do svih relevantnih kućanstava, člankom 24. stavkom 1. od država članica zahtijeva se da u definiciju koncepta ugroženih kupaca ne uključe samo kupce nego i **krajnje korisnike**. Tom se odredbom dopunjuju druge odredbe Direktive (EU) 2023/1791, posebno u članku 22., čiji je cilj da se odredbe o informiranju o energetskoj učinkovitosti i učinkovitoj uporabi energije, jedinstvenim kontaktnim točkama i izvansudskim mehanizmima za rješavanje sporova prošire na krajnje korisnike.

Krajnji korisnik definiran je u članku 2. točki 53. Direktive (EU) 2023/1791 kao „fizička ili pravna osoba koja kupuje energiju za grijanje, hlađenje ili toplu vodu u kućanstvu za vlastitu krajnju uporabu, ili fizička ili pravna osoba koja boravi u pojedinačnoj zgradi ili samostalnoj uporabnoj jedinici u zgradi s više stanova ili višenamjenskoj zgradi koja se opskrbljuje grijanjem, hlađenjem ili toplom vodom u kućanstvu iz centralnog izvora, pri čemu takva osoba nema izravan ni pojedinačni ugovor s dobavljačem energije”. Neki od primjera korisnika koji nemaju izravan ni pojedinačni ugovor s dobavljačem energije jesu najmoprimci u zgradama s više stanova s kolektivnim sustavima grijanja, hlađenja ili proizvodnje tople vode za kućanstva, osobe koje žive u socijalnom stanovanju, stanari u jedinici za samostalan život ili dugotrajnu skrb i osobe koje žive u privremenom stanovanju ili skloništima.

6.1.2. *Odabir mjera politike za ispunjavanje zahtjeva*

Kako bi postupile u skladu s tim zahtjevom, države članice mogu proširiti postojeće i predložene potpore i zaštite na krajnje korisnike, primjerice proširenjem socijalne tarife ne samo na ugrožene kupce koji kupuju energiju za vlastitu potrošnju, nego i na najmoprimce u socijalnim stanovima s kolektivnim grijanjem koji nemaju izravan ni pojedinačni ugovor s dobavljačem energije.

6.2. **Poboljšanje energetske učinkovitosti i povezana zaštita potrošača kao prioritet za ugrožene skupine – članak 24. stavak 2.**

6.2.1. *Područje primjene zahtjeva*

Na temelju članka 24. stavka 2., kako bi se ublažilo energetsko siromaštvo, države članice dužne su prioritetno provoditi mjere za poboljšanje energetske učinkovitosti i povezane mjere za zaštitu ili informiranje potrošača kod osoba pogođenih energetskim siromaštvom, ugroženih kupaca, osoba u kućanstvima s niskim prihodima i, ako je primjenjivo, osoba koje žive socijalnom stanovanju.

6.2.2 *Odabir mjera politike za ispunjavanje zahtjeva*

Pristupi utvrđivanju prihvatljivih kućanstava i određivanju prioriteta uključuju kombinaciju postupaka (nepotpun popis): usmjeravanje na kućanstva s niskim prihodima (obično na temelju samoidentifikacije), korištenje postojećih naknada za socijalno osiguranje ili stanovanje kao osnove za dodjelu potpore za energetsku učinkovitost, usmjeravanje na kućanstva koja su već utvrđena kao ugroženi kupci koji ispunjavaju uvjete za potporu na energetskim tržištima, utvrđivanje geografskih područja s niskim prihodima ili na drugi način zapostavljenih geografskih područja, primjena kombinacije varijabli, uključujući prvenstveno razinu energetske učinkovitosti doma, prihode i troškove za energiju, kako bi se utvrdila kućanstva koja su izložena energetskom siromaštvu (tj. koja su u opasnosti da postanu energetski siromašna).

Kako bi se proveo zahtjev da se prednost daje mjerama za poboljšanje energetske učinkovitosti, države članice mogu, na primjer, dodjeljivati bespovratna sredstva i subvencije za energetsku učinkovitost ili obnovu doma ([40]) i provoditi programe za zamjenu bijele tehnike posebno namijenjene kućanstvima u ugroženim skupinama. Slični programi otvoreni širem stanovništvu mogu uključivati besplatne mjere ili znatno više razine subvencija za kućanstva koja ispunjavaju uvjete. S obzirom na visoku razinu energetskog siromaštva i ugroženosti najmoprimaca u tom sektoru u mnogim državama članicama možda će biti potrebna i posebna potpora za najmoprimce u privatnom iznajmljenom smještaju.

Kako bi se mjere informiranja i osnaživanja prioritetno provodile među navedenim ugroženim skupinama, države članice mogu, na primjer, na regionalnoj ili općinskoj razini uspostaviti točke za savjetovanje o energetici koje bi ugroženim potrošačima pružale informacije i pomoć i provodile savjetovanja o energiji osobno ili u predmetnom kućanstvu s niskim prihodima. Da bi bile djelotvorne, te odredbe trebaju biti osmišljene tako da se potpora ugroženim skupinama pruža uz uvažavanje njihovih specifičnih energetskih potreba, uvjeta stanovanja te strukture i iskustava kućanstava. Taj se zahtjev može tumačiti zajedno s dodatnim zahtjevom iz članka 22. da jedinstvene kontaktne točke nude namjenske usluge osobama pogođenima energetskim siromaštvom i ugroženim kućanstvima.

Mjere informiranja mogu se kombinirati s potporom ugroženim skupinama u snalaženju na tržištu opskrbe energijom, razumijevanju računa, upravljanju dugom, korištenju svojih prava na energetskim tržištima i osiguravanju zaštite potrošača (uključujući nova ugovorna prava kupaca u opskrbi centraliziranim grijanjem, hlađenjem i toplom vodom iz članka 21. Direktive (EU) 2023/1791). Na primjer, pristup zaštiti mogu olakšavati jedinstvene točke za kontakt koje ugroženim skupinama pružaju sve potrebne informacije o njihovim pravima, primjenjivim propisima i mehanizmima za rješavanje sporova.

6.3. **Provedba mjera za energetsku učinkovitost kako bi se ublažili distribucijski učinci drugih politika i mjera – članak 24. stavak 3. točka (a)**

6.3.1. *Područje primjene zahtjeva*

Na temelju članka 24. stavka 3. točke (a) države članice dužne su, ako je primjenjivo, analizirati i ublažiti negativne distribucijske učinke, posebno one povezane s mjerama oporezivanja i trgovanjem emisijama u sektorima zgrada i prometa, kako je navedeno u Direktivi 2003/87/EZ Europskog parlamenta i Vijeća ([41]). To će se postići provedbom mjera za energetsku učinkovitost.

Distribucijski učinci odnose se na posljedice određenih mjera politike na kućanstva s različitim razinama prihoda u stanovništvu. Do negativnih ili regresivnih distribucijskih učinaka dolazi ako takve politike nerazmjerno utječu na kućanstva s niskim prihodima ili druge ugrožene skupine ([42]). Kako bi olakšala evaluaciju distribucijskih učinaka, Komisija je 2022. objavila smjernice u kojima se nude poboljšane metode za procjenu distribucijskog učinka politika koje provode države članice ([43]).

([40]) Smjernice o državnim potporama za mjere za energetsku učinkovitost zgrada navedene su u standardnom predlošku: Energetska učinkovitost zgrada (dostupno na https://competition-policy.ec.europa.eu/document/download/f38dcd94-689e-4de9-9747-765126f49438_en?filename=template_RRF_energy_efficiency_in_buildings_04042023.pdf).
U standardnom predlošku navode se informacije o situacijama u kojima mjere potpore za energetsku učinkovitost zgrada ne smiju uključivati državnu potporu i o odgovarajućim pravnim osnovama za primjerenost državnih potpora.

([41]) Direktiva 2003/87/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 13. listopada 2003. o uspostavi sustava trgovanja emisijskim jedinicama stakleničkih plinova unutar Zajednice i o izmjeni Direktive Vijeća 96/61/EZ (SL L 275, 25.10.2003., str. 32., ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2003/87/oj).

([42]) Eurofound, 2021.: *Distributional impacts of climate policies in Europe*. Dostupno na: Distributional impacts of climate policies in Europe | Europska zaklada za poboljšanje životnih i radnih uvjeta (europa.eu) (Datum zadnjeg pristupa: 3.10.2023.) Vandyck, T., Della Valle, N., Temursho, U. i Weitzel, M., *EU climate action through an energy poverty lens*, SCIENTIFIC REPORTS, ISSN 2045-2322, 13 (1), 2023., str. 6040, JRC130057, https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC130057.

([43]) Europska komisija (COM(2022) 494): Komunikacija Komisije Europskom parlamentu, Vijeću, Europskom gospodarskom i socijalnom odboru i Odboru regija – Bolja procjena distribucijskog učinka politika država članica.

6.3.2. *Odabir mjera politike za ispunjavanje zahtjeva*

Mjere za energetsku učinkovitost koje se primjenjuju za ublažavanje distribucijskih učinaka mogu uključivati ulaganja u tehnologiju ili opremu na razini pojedinca/kućanstva ili ulaganja u javne usluge/infrastrukturu u korist najopterećenijih skupina ili zajednica. Ulaganja u energetsku učinkovitost omogućuju primjenu održivijih rješenja i pomažu u uklanjanju strukturnih neravnopravnosti koje dovode do negativnih distribucijskih učinaka kao što su neučinkoviti domovi i mogućnost pristupa samo skupim, neučinkovitim izvorima energije ili izvorima energije koji uzrokuju onečišćenje. ([44])

Države članice mogu, na primjer, prihode od sustava EU-a za trgovanje emisijama (ETS) i nacionalnih poreza na ugljik upotrijebiti za financiranje programa obnove domova i besplatne obnove radi povećanja energetske učinkovitosti za kućanstva s niskim prihodima. Namjenskim izdvajanjem dijela uštede energije iz sustava obveze energetske učinkovitosti u korist kućanstava s niskim prihodima ili ugroženih kućanstava mogu se ublažiti učinci troškova koji se prenose na račune kupaca (vidjeti posebne zahtjeve u članku 8. Direktive (EU) 2023/1791). Mjere za uštedu energije mogu se promicati putem tih programa za kućanstva s niskim prihodima, ugrožena kućanstva i kućanstva u slabije pokrivenim zajednicama ili zajednicama u nepovoljnom položaju, na primjer ruralna kućanstva.

6.4. **Najbolje moguće korištenje javnog financiranja na nacionalnoj razini i razini Unije i ulaganja okrenuta prema budućnosti – članak 24. stavak 3. točke (b) i (c)**

6.4.1. *Područje primjene zahtjeva*

U članku 24. stavku 3. točki (b) države članice potiče se da javna sredstva dostupna na nacionalnoj razini i razini Unije, uključujući, ako je primjenjivo, financijski doprinos koji države članice prime iz Socijalnog fonda za klimatsku politiku i prihode od dražbi emisijskih jedinica iz ETS-a, na najbolji mogući način iskorištavaju za ulaganja u mjere za poboljšanje energetske učinkovitosti kao prioritetna djelovanja. Osim prihoda iz Socijalnog fonda za klimatsku politiku i ETS-a, postoje i drugi europski programi za financiranje mjera država članica za poboljšanje energetske učinkovitosti, kao što su Mehanizam za oporavak i otpornost, fondovi kohezijske politike i Modernizacijski fond i InvestEU.

Nadalje, u članku 24. stavku 3. točki (c) naglašava se potreba da države članice ciljano ulažu u poboljšanje energetske učinkovitosti i da ta ulaganja budu okrenuta prema budućnosti. Cilj je tih ulaganja zaštititi kućanstva od negativnih učinaka drugih politika prije nego što one počnu proizvoditi učinke, olakšati širenje i preoblikovanje programa potpore kako bi se ublažili negativni distribucijski učinci i smanjiti financijsko opterećenje javne potrošnje za financijsku pomoć.

6.4.2. *Odabir mjera politike za ispunjavanje zahtjeva*

Uspostava odgovarajućih programa financiranja za potporu i poticanje ulaganja u energetsku učinkovitost i dekarbonizaciju opisana je u smjernicama koje se odnose na članak 30. ([45]) Više država članica koristi javna financijska sredstva za poboljšanje energetske učinkovitosti na područjima s visokim razinama energetskog siromaštva ili s višim razinama financiranja za kućanstva s nižim prihodima. Da bi osigurale dobru razinu financiranja za kućanstva s niskim prihodima, države članice mogu objediniti pojedinačne mjere financiranja i stvoriti javne fondove, sustave „bijelih potvrda”, zajmove s nultom kamatnom stopom, inovativne modele financiranja kao što su platforme za skupno financiranje itd. Države članice mogu, primjerice, kombinirati nacionalna sredstva za energetsku učinkovitost i grijanje s dodatnim financiranjem za skupe mjere ovisno o predmetnom lokalnom području, kao i sa zajmovima s nultom kamatnom stopom.

([44]) OECD, 2021.: *Managing the Distributional Effects of Environmental and Climate Policies: The Narrow Path for a Triple Dividend*. Dostupno na: https://one.oecd.org/document/ENV/WKP(2021)20/En/pdf (Datum zadnjeg pristupa: 3.10.2023.).

([45]) Preporuka Komisije od 12. prosinca 2023. o prenošenju članka 30. o nacionalnim fondovima za energetsku učinkovitost, financiranju i tehničkoj potpori Direktive (EU) 2023/1791 o energetskoj učinkovitosti („preinaka Direktive o energetskoj učinkovitosti”) (SL C, C/2023/1553, 19.12.2023., str. 1., ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2023/1553/oj).

Da bi mogle izvršavati ciljana ulaganja okrenuta prema budućnosti, države članice mogu uvesti novi program za energetsku učinkovitost ili proširiti ili preoblikovati postojeći tako da se usmjeri na opterećeno stanovništvo i odgovara na njihove potrebe. Na primjer, subvencije za izolaciju ili tehnologije za čisto grijanje kao što su dizalice topline mogu se uvesti prije oporezivanja ugljika za fosilna goriva koja se koriste za grijanje. Prije poreznih reformi kojima se povećavaju cijene goriva u cestovnom prometu, oporezivanja cesta ili ograničavanja emisija na gradskim područjima mogu se uvesti poticaji za kupnju niskougljičnih prijevoznih sredstava kao što su bicikli i električna vozila i uspostaviti programi odlaganja vozila. Osim toga, prije porezne reforme države članice mogle bi razmotriti intervencije za informiranje građana o prednostima tih novih tehnologija. Pojedinci često zbog nesigurnosti, pogrešnih predodžbi ili pristranosti prema *statusu quo* ne prihvaćaju nove tehnologije. Stoga od ključne važnosti mogu biti i informativne kampanje o dodatnim prednostima tehnologija, objašnjenja njihova funkcioniranja, informacije o tome koliko ih je ljudi već prihvatilo i primjeri njihovih pozitivnih iskustava.

Pri uvođenju novih programa potpore ili izmjeni ili produljenju postojećih programa države članice trebale bi ispitati koristi li se za te mjere državna potpora; ako da, potrebno je prije početka provedbe Komisiji poslati obavijest u skladu s člankom 108. stavkom 3. UFEU-a.

6.5. **Poticanje pružanja tehničke pomoći i uvođenje poticajnog financiranja i financijskih instrumenata – članak 24. stavak 3. točka (d)**

6.5.1. *Područje primjene zahtjeva*

Na temelju članka 24. stavka 3. točke (d) države članice dužne su, ako je primjenjivo, poticati pružanje tehničke pomoći ugroženim kupcima, osobama pogođenima energetskim siromaštvom, kućanstvima s niskim prihodima i, ako je primjenjivo, osobama koje žive u socijalnom stanovanju i uvođenje financiranja i financijskih instrumenata koji tim ugroženim skupinama omogućavaju da ostvare korist od ulaganja u energetsku učinkovitost. Pri provedbi članka 24. mogu se uzeti u obzir razni primjeri poticajnog financiranja i financijskih instrumenata, primjerice programi otplate na računima, lokalne pričuve za gubitke po kreditima, fondovi za jamstva i fondovi za temeljite obnove.

6.5.2. *Odabir mjera politike za ispunjavanje zahtjeva*

Ugroženim kupcima teže je djelovati neovisno na liberaliziranom energetskom tržištu i iskoristiti njegove mogućnosti. Slično tome, ta kućanstva često nisu dobro pokrivena uslugama ili imaju manje mogućnosti pristupa uslugama potpore kao što su energetsko savjetovanje ili promjena energetskih tarifa, osim ako su programi posebno osmišljeni i namijenjeni za njihove potrebe. Tehnička pomoć, posebno relevantna za ugrožene skupine, stoga se može pružati, među ostalim, u sljedećim područjima:

(a) savjetovanje o energetskim tarifama i mjerama promjene ponašanja radi smanjenja potrošnje energije u skladu s njihovim potrebama;

(b) savjetovanje o kućanskim aparatima, primjerice zamjena starih i nedostatnih električnih uređaja, rasvjetnih sustava, kotlova za toplu vodu itd.;

(c) mjere temeljite obnove u kontekstu višestambenih kuća, uključujući zamjenu ili nadogradnju sustava za opskrbu energijom, s naglaskom na tehničko-gospodarskoj procjeni obnove i koordinaciji uključenih dionika;

(d) mjere temeljite obnove u kontekstu obiteljskih kuća, uključujući razmjenu sustava opskrbe energijom, s naglaskom na odabiru najdjelotvornijih tehničkih mjera i izvedivosti financiranja.

Tehnička se pomoć ugroženim skupinama može pružati, primjerice, u okviru točaka za savjetovanje o energetici i „energetskih kafića” na regionalnoj ili općinskoj razini ili u obliku savjetovanja o energiji u predmetnom kućanstvu. Za provedbu članka 24. stavka 3. točke (d) važno je osigurati da pružena pomoć doista dopre do navedenih ugroženih skupina. To se može postići, na primjer, angažiranjem savjetnika koji raspolažu znanjem u području energetike i socijalnih pitanja ili uključivanjem socijalnih aktera koji osiguravaju pristup za ugrožena kućanstva (vidjeti odjeljak 6.6. ovih Smjernica).

Financiranje i financijski instrumenti općenito su opisani u smjernicama koje se odnose na članak 30. ([46]) U članku 24. stavku 3. točki (d) navode se primjeri financiranja i financijskih instrumenata koji mogu biti relevantni za ugrožene skupine, uključujući programe otplate na računima, lokalne pričuve za gubitke po zajmovima, fondove za jamstva i fondove za temeljite obnove. Neovisno o odabranim modelima, preporučuje se da financiranje i financijski instrumenti budu: ([47])

(a) posebno osmišljeni za ciljne skupine tako da budu pristupačni i primjereni, kako je dodatno istaknuto u članku 24. stavku 3. točki (f);

(b) dostupni za razne vrste ulaganja, uključujući ulaganja u kućanske uređaje, primjerice za zamjenu starih i nedostatnih električnih uređaja, rasvjetnih sustava, kotlova za toplu vodu i zgrada, sve do temeljite obnove;

(c) primjereni za različite kontekste stanovanja jer se, na primjer, odluka o ulaganju u višestambene kuće potpuno razlikuje od odluke za obiteljske kuće. Programi financiranja moraju poticati ugrožena kućanstva na donošenje pozitivnih odluka o ulaganju u oba slučaja, uzimajući u obzir sve vrste pravnih okvira, kao što su zakon o kondominijima, zakon o najmu nekretnina itd.

Države članice mogu, na primjer, uvesti program financiranja u okviru kojeg kućanstva s niskim prihodima mogu unajmiti energetski učinkovite uređaje. Takvi programi financiranja kućanstvima s niskim prihodima omogućuju pristup energetski učinkovitim uređajima bez početnih troškova i u konačnici pomažu u smanjenju troškova za energiju i poboljšanju financijske situacije obitelji s niskim prihodima.

6.6. **Poticanje pružanja tehničke pomoći socijalnim akterima – članak 24. stavak 3. točka (e)**

6.6.1. *Područje primjene zahtjeva*

U članku 24. stavku 3. točki (e) prepoznaje se vrijedan doprinos socijalnih aktera provedbi politika i mjera za borbu protiv energetskog siromaštva. Države članice mogu poticati pružanje tehničke pomoći socijalnim akterima kako bi se povećalo njihovo stručno i tehničko znanje. Ta pomoć znatno pridonosi jačanju njihovih kapaciteta za promicanje aktivnog sudjelovanja ugroženih kupaca na energetskom tržištu i poticanje pozitivnih promjena u njihovu odnosu prema energiji.

6.6.2. *Odabir mjera politike za ispunjavanje zahtjeva*

Socijalni akteri u kontekstu članka 24. stavka 3. točke (e) mogu uključivati javne i privatne subjekte, dobrotvorne organizacije, socijalna poduzeća i vjerske institucije sa socijalnom svrhom. Za provedbu posebno korisno može biti aktivno sudjelovanje socijalnih aktera u području stanovanja, zdravstva, zaštite potrošača, kohezije i razvoja zajednice te socijalnih usluga.

Iskustvo iz prakse pokazuje da tehnička pomoć koja se pruža socijalnim akterima može, među ostalim, uključivati:

(a) izradu sveobuhvatne internetske stranice na kojoj se socijalnim akterima pružaju detaljne informacije o konceptima i postupcima povezanima s energijom (na primjer, računima za energiju, pravnim postupcima za isključivanje, pravima potrošača);

(b) razvoj raznih resursa i publikacija za poboljšanje znanja i sposobnosti socijalnih aktera da izravno djeluju u pitanjima povezanima s energijom (na primjer informativnih članaka, praktičnih vodiča, kalkulatora prosječne potrošnje);

(c) pružanje personalizirane potpore socijalnim akterima u obliku kontinuiranog savjetovanja i usmjeravanja, tečajeva osposobljavanja ili posjeta na licu mjesta;

(d) organizaciju općeg i posebnog osposobljavanja za socijalne aktere, od osposobljavanja za osnovne vještine s pravnim, administrativnim, socijalnim i tehničkim modulima do temeljitog osposobljavanja o, primjerice, funkcioniranju energetskog tržišta, financijskoj pismenosti i digitalnoj pismenosti;

([46]) Preporuka Komisije C/2023/1553 od 12. prosinca 2023. o prenošenju članka 30. o nacionalnim fondovima za energetsku učinkovitost, financiranju i tehničkoj potpori Direktive (EU) 2023/1791 o energetskoj učinkovitosti („preinaka Direktive o energetskoj učinkovitosti") (SL C, 19.12.2023., str. 1., ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2023/1553/oj).

([47]) Više informacija o temi: Europska komisija, 2022.: *The evolution of financing practices for energy efficiency in buildings, SME's and in industry: final report*. Dostupno na: Report on the evolution of financing practices for energy efficiency in buildings, SME's and in industry – Ured za publikacije EU-a (europa.eu) (Datum zadnjeg pristupa: 3.10.2023.).

(e) uspostavu mreže za razmjenu pristupa i praksi za rješavanje problema energetskog siromaštva i izgradnju veza među dionicima u javnom sektoru i civilnom društvu.

6.7. **Osiguravanje pristupa financijskim sredstvima, bespovratnim sredstvima ili subvencijama – članak 24. stavak 3. točka (f)**

6.7.1. *Područje primjene zahtjeva*

Člankom 24. stavkom 3. točkom (f) proširuje se zahtjev iz članka 24. stavka 3. točke (d) tako što se ističe da je važno osigurati da ugrožene skupine imaju pristup odgovarajućim financijskim sredstvima, bespovratnim sredstvima ili subvencijama povezanima s minimalnim dobicima energije i olakšati pristup cjenovno pristupačnim bankovnim zajmovima ili namjenskim kreditnim linijama.

6.7.2. *Odabir mjera politike za ispunjavanje zahtjeva*

Opći opis financijskih programa i mehanizama uključen je u smjernice koje se odnose na članak 30., ali da bi bili djelotvorni, ti bi programi financiranja trebali biti osmišljeni tako da budu pristupačni i prihvatljivi utvrđenim ugroženim skupinama. Iskustvo pokazuje da su utvrđenim ugroženim skupinama posebno pristupačni programi financiranja sa sljedećim značajkama: ([48])

(a) dio programa financiranja rezerviran je za utvrđene ugrožene skupine, tj. podnositelji zahtjeva koji ne pripadaju ciljnoj skupini ne mogu pristupiti tim sredstvima. U suprotnom postoji velika vjerojatnost da će sva sredstva za predmetnu subvenciju iskoristiti skupine s višim prihodima;

(b) u uvjetima subvencioniranja uzima se u obzir ekonomska situacija utvrđenih ugroženih skupina. Potrebe za financiranjem mogu se znatno razlikovati među kućanstvima s niskim, srednjim i visokim prihodima;

(c) uzima se u obzir pitanje niske kreditne sposobnosti ugroženih kućanstava. To se može postići uključivanjem jamstva u predmetni program financiranja ili primjenom programa otplate na računima. U programu otplate na računima refinanciranje ulaganja pokriveno je uštedom energije, dok račun za isporuku energije ili mjesečno plaćanje troškova stanovanja ostaje nepromijenjeno;

(d) financijska uska grla uklanjaju se tako što se dostupnost sredstava osigurava prije dospijeća plaćanja za obavljeni rad. Taj pristup pridonosi smanjenju mogućih financijskih prepreka. Druga je mogućnost da se subvencija izravno isplati instalateru, čime se pojednostavnjuje postupak plaćanja;

(e) program financiranja prilagođen je raznim kontekstima u kojima ugrožene skupine mogu, ali i ne moraju donijeti odluku o ulaganju. Programi financiranja za zamjenu električnih uređaja stoga nisu oblikovani na isti način kao programi za temeljitu obnovu;

(f) osiguravanje dugovječnosti financiranja ključno je za održavanje stalnog pristupa financijskoj potpori kad je potrebna Ako program subvencija nije stalno dostupan, na primjer u slučaju prekida nakon što se iskoriste sva proračunska sredstva dostupna za određeno razdoblje, to nepovoljnije utječe na ugrožena kućanstva nego na druge skupine potrošača.

6.8. **Uspostava mreže stručnjaka – članak 24. stavak 4.**

6.8.1. *Područje primjene zahtjeva*

Na temelju članka 24. stavka 4. države članice dužne su uspostaviti ili angažirati postojeću mrežu stručnjaka radi izrade strategija za potporu lokalnim i nacionalnim donositeljima odluka u provedbi mjera za poboljšanje energetske učinkovitosti, pružanju tehničke pomoći i primjeni financijskih instrumenata za ublažavanje energetskog siromaštva. Prema članku 24. stavku 4. stručnjaci u toj mreži trebaju biti iz više sektora, primjerice sektora zdravstva, zgradarstva i socijalnog sektora, a države članice trebale bi nastojati osigurati da sastav mreže stručnjaka bude rodno uravnotežen i da odražava perspektive svih ljudi.

([48]) Sunderland, L., i Gibb, D., 2022.: *Taking the burn out of heating for low-income households*. Dostupno na: Taking the burn out of heating for low-income households - Regulatory Assistance Project (raponline.org) (Datum zadnjeg pristupa: 3.10.2023.).

U članku 24. stavku 4. naveden je i niz aktivnosti koje se mogu povjeriti toj mreži stručnjaka, kako je navedeno u odjeljku 6.9. ovih Smjernica *Savjeti koje nudi mreža stručnjaka*.

6.8.2. *Odabir mjera politike za ispunjavanje zahtjeva*

Mreža stručnjaka može imati razne strukturne oblike, uključujući, na primjer, oblik nacionalne promatračke skupine (obično se financiraju javnim sredstvima), neovisnog vladinog savjetodavnog i nadzornog tijela ili tijela pod vodstvom civilnog društva ili akademske zajednice koje ima formalizirani odnos s oblikovateljima politika.

Kako bi se osigurala relevantna sektorska zastupljenost stručnjaka u mreži, trebalo bi tražiti stručnjake iz sektora zdravstva, zgradarstva i socijalnog sektora. Za sektor zdravstva to može podrazumijevati vladina i nevladina javnozdravstvena tijela, nacionalne zdravstvene službe i predstavnike civilnog društva iz dobrotvornih organizacija, zaklada i udruga za fizičko i mentalno zdravlje te skupina osoba s invaliditetom. Iz sektora zgradarstva sudjelovati mogu stručnjaci iz vladinih odjela ili agencija za stanovanje i zajednice, nacionalnih tijela za stambene standarde, pružatelja usluga socijalnog stanovanja, tijela za zastupanje najmodavaca, najmoprimaca i vlasnika nekretnina, udruženja za pitanja stambene isključenosti i beskućništva te osobe koje rade na oblikovanju i provedbi programâ za energetsku učinkovitost i obnovu. Iz socijalnog sektora mogu biti predstavnici skupina potrošača, organizacija za socijalno uključivanje i obrazovnih agencija, udruga lokalnih ili regionalnih vlasti, nevladinih organizacija i civilnog društva (mreže za borbu protiv siromaštva, vjerske udruge i dobrotvorne skupine). U mrežama stručnjaka mogu sudjelovati i javne uprave iz drugih relevantnih sektora, primjerice sektora vodoopskrbe ili prometa, dobavljači, distributeri i regulatori energije, članovi akademske zajednice te pravobranitelji ili posrednici za energetiku.

Rodna ravnoteža među sudionicima važna je i zbog toga što se za kućanstva koja vode žene redovito pokazuje da su izložena većem riziku od energetskog siromaštva. ([49]) Da bi se postigao primjeren sastav mreže stručnjaka, mogu se uključiti stručnjaci iz predstavničkih organizacija koje rade s glavnim skupinama izloženima riziku od energetskog siromaštva (primjerice starije osobe, obitelji i djeca i manjine, uključujući useljenike i izbjeglice), istraživači upoznati s razmjerima, raširenošću i strukturnim neravnopravnostima koje dovode do rizika od energetskog siromaštva i eventualno osobe koje su imale to iskustvo iz prve ruke. Kako bi se osobama s iskustvom iz prve ruke omogućilo da uspješno doprinose radu mreže, mogla bi se razmotriti rješenja za omogućavanje potpunog sudjelovanja, uključujući plaćanje vremena i putovanja, stvaranje uključivog okruženja za sudjelovanje te uzimanje u obzir potrebnog vremena i vremenskog rasporeda aktivnosti.

6.9. **Savjeti koje nudi mreža stručnjaka – članak 24. stavak 4.**

U članku 24. stavku 4. navodi se da se mreži stručnjaka može povjeriti pružanje savjeta o nizu relevantnih mjera za procjenu i ublažavanje energetskog siromaštva.

Mreža može podupirati razvoj nacionalnih definicija, pokazatelja i kriterija energetskog siromaštva, energetski siromašnih osoba i koncepta ugroženih potrošača, uključujući krajnje korisnike (članak 24. stavak 4. točka (a)), te razvoj ili unapređenje relevantnih pokazatelja i skupova podataka u području energetskog siromaštva (članak 24. stavak 4. točka (b)).

U članku 24. stavku 4. navodi se i mogućnost da mreža stručnjaka pruža savjete o metodama i mjerama za osiguravanje cjenovne pristupačnosti životnih troškova i promicanje neutralnosti troškova stanovanja ili načina da se osigura da od javnog financiranja uloženog u mjere za poboljšanje energetske učinkovitosti koristi imaju i vlasnici i najmoprimci zgrada i samostalnih uporabnih cjelina zgrada, posebno kad je riječ o ugroženim kupcima, osobama pogođenima energetskim siromaštvom i, ako je primjenjivo, osobama koje žive u socijalnom stanovanju (članak 24. stavak 4. točka (c)).

([49]) Oliveras, L. i dr., 2021.: *Energy poverty and health: Trends in the European Union before and during the economic crisis, 2007–2016*. Dostupno na: Energy poverty and health: Trends in the European Union before and during the economic crisis, 2007–2016 – ScienceDirect (Datum zadnjeg pristupa: 3.10.2023.); Murauskaite-Bull, I., Feenstra, M., Creusen, A., Koukoufikis, G., Della Valle, N., Shortall, R. i Stojilovska, A., *Gender and Energy: The effects of the energy transition on women*, Ured za publikacije Europske unije, Luxembourg, 2023., doi:10.2760/511412, JRC132744.

Iako se provedbom mjera za energetsku učinkovitost mogu smanjiti računi za energiju, životni troškovi u drugim područjima mogu se povećati, ovisno o tome kako su te mjere financirane. To se posebno odnosi na socijalne stanove ili unajmljene stambene objekte, čiji će vlasnici možda morati djelomično financirati troškove obnove iz najamnina. Kako bi se spriječilo povećanje najamnina ili drugih troškova, predlažu se metode za ublažavanje energetskog siromaštva i smanjenje troškova energije u okviru kojih se promiče neutralnost troškova stanovanja (tako da se eventualno povećanje najamnine ili otplata financijskih troškova pokrivaju uštedama energije) ([50]). Središnja mjera kojom se osigurava da se troškovi stanovanja ne povećavaju jest znatno subvencioniranje mjera za energetsku učinkovitost javnim financijskim sredstvima, čime se izbjegava ili smanjuje potreba za otplatom financijskih sredstava. Odgovarajuće mjere opisane su u odjeljku 6.5. ovih Smjernica o omogućavanju uvođenja odgovarajućeg financiranja i financijskih instrumenata i u odjeljku 5.5. ovih Smjernica o rješavanju problema suprotstavljenih interesa.

Naposljetku, mreža stručnjaka može pružati savjete o mjerama za sprečavanje situacija u kojima su određene skupine više pogođene ili su izložene većem riziku da budu pogođene energetskim siromaštvom ili su izloženije njegovim negativnim posljedicama s obzirom na svoje prihode, rod, demografsku skupinu, zdravstveno stanje ili pripadnost manjinskoj skupini (članak 24. stavak 4. točka (d).

Ocjenjivanje pokazatelja energetskog siromaštva i raščlanjivanje dobivenih podataka prema prihodima, rodu, uvjetima stanovanja i drugim parametrima, koje provode nacionalne promatračke skupine za energetsko siromaštvo ili mreže stručnjaka, mogu pridonijeti boljem nacionalnom i lokalnom razumijevanju toga tko je više izložen riziku od energetskog siromaštva i kako je to povezano sa strukturnim i socijalnim čimbenicima. Nacionalne mreže stručnjaka mogu i provoditi istraživanja o djelotvornosti i distribucijskim učincima energije, prihoda ili drugih socijalnih politika kako bi se utvrdilo tko ostvaruje koristi i koja sve dodatna socijalna opterećenja postoje. Predviđanjima okrenutima prema budućnosti o stopi energetskog siromaštva i rizicima koji proizlaze iz promjena cijena energije također se može ukazati na rizike za određene skupine. To zatim može utjecati na oblikovanje politika i programa potpore za ublažavanje ili sprečavanje energetskog siromaštva s kojim se suočavaju određene rizične skupine.

7. ZAHTJEVI ZA IZVJEŠĆIVANJE

7.1. Ažuriranje integriranih nacionalnih energetskih i klimatskih planova

U skladu s člankom 14. stavkom 2. Uredbe (EU) 2018/1999 države članice dužne su do 30. lipnja 2024. i potom do 1. siječnja 2034. te svakih 10 godina nakon toga dostaviti ažuriranu verziju svojeg posljednjeg priopćenog integriranog **nacionalnog energetskog i klimatskog plana** (NECP). Člankom 14. stavkom 1. propisuje se da države članice nacrt ažuriranja NECP-a uvijek dostavljaju godinu dana prije roka za podnošenje iz članka 14. stavka 2.

Osim Uredbe (EU) 2018/1999, na temelju članka 22. stavka 2. Direktive (EU) 2023/1791 države članice dužne su poduzimati odgovarajuće mjere kako bi krajnje kupce i krajnje korisnike poticale na učinkovitu uporabu energije i olakšavale im je te uključiti te mjere u nacionalnu strategiju, kao što je NECP, ili dugoročnu strategiju obnove uspostavljenu na temelju članka 2.a Direktive 2010/31/EU.

7.2. Izvješćivanje o napretku

U skladu s člankom 17. Uredbe (EU) 2018/1999 države članice dužne su podnijeti nacionalna energetska i klimatska **izvješća o napretku** koja obuhvaćaju svih pet dimenzija energetske unije, među kojima se nalazi energetska učinkovitost.

U članku 24. Uredbe (EU) 2018/1999 utvrđene su informacije koje treba dostaviti u vezi s mjerama poduzetima za rješavanje problema energetskog siromaštva.

Ako država članica na temelju procjene broja kućanstava u energetskom siromaštvu utvrdi da ima znatan broj kućanstava u energetskom siromaštvu, ona u svoje integrirano nacionalno energetsko i klimatsko izvješće o napretku treba uključiti informacije o napretku u postizanju nacionalnog okvirnog cilja smanjenja broja kućanstava u energetskom siromaštvu, kvantitativne informacije o broju kućanstava u energetskom siromaštvu i, ako su dostupne, informacije o politikama i mjerama za rješavanje problema energetskog siromaštva.

([50]) Neutralnost troškova stanovanja pojam je koji i sektor socijalnog stanovanja i predstavničke organizacije najmoprimaca koriste u smislu osiguravanja da se ukupni troškovi stanovanja (uključujući najamninu/hipoteku, račune za energiju i druge račune) ne povećaju nakon obnove. Uštede na računu za energiju mogu se iskoristiti za otplatu dijela početnog ulaganja u mjere za energetsku učinkovitost, na primjer povećanjem najamnine, ali samo do te mjere da je ukupni trošak stanovanja isti kao i prije obnove. Više informacija dostupno je na internetskim stranicama Međunarodnog saveza najmoprimaca i na portalu Housing Europe. (Datum zadnjeg pristupa: 8.3.2023.).

Osim toga, na temelju članka 24. Direktive (EU) 2023/1791 države članice trebaju u okviru postojećih zahtjeva za izvješćivanje iz članka 24. Uredbe (EU) 2018/1999 izvješćivati o mjerama za poboljšanje energetske učinkovitosti i povezanim mjerama za zaštitu ili informiranje potrošača s ciljem ublažavanja energetskog siromaštva, posebno onima utvrđenima u članku 8. stavku 3. i članku 22. Direktive (EU) 2023/1791, koje se prioritetno provode kod osoba pogođenih energetskim siromaštvom, ugroženih kupaca, osoba u kućanstvima s niskim prihodima i, ako je primjenjivo, osoba koje žive u socijalnom stanovanju.