2024/2481

2024.9.23.

A BIZOTTSÁG (EU) 2024/2481 AJÁNLÁSA

(2024. szeptember 13.)

az (EU) 2023/1791 európai parlamenti és tanácsi irányelv 21., 22. és 24. cikkének a fogyasztókkal kapcsolatos rendelkezések tekintetében történő értelmezésére vonatkozó iránymutatás megállapításáról

AZ EURÓPAI BIZOTTSÁG,

tekintettel az Európai Unió működéséről szóló szerződésre és különösen annak 292. cikkére,

mivel:

(1) A 2012/27/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv ([1]) által bevezetett követelmény szerint 2030-ra uniós szinten el kell érni a legalább 32,5 %-os kiemelt energiamegtakarítási célt.

(2) Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2023/1791 irányelvét ([2]) 2023. szeptember 13-án fogadták el. Az irányelv átdolgozta a 2012/27/EU irányelvet: néhány rendelkezését változatlanul hagyta, ugyanakkor új követelményeket vezetett be. Jelentősen megemelte a 2030-ra vonatkozó célkitűzések szintjét az energiahatékonyság tekintetében, többek között a tudatos fogyasztói magatartás kialakítása és a fogyasztók védelme, a tájékoztatás és a tudatosság növelése, valamint az energiaszegénység energiahatékonysági fejlesztések révén történő enyhítése vonatkozásában.

(3) Számos tényező akadályozza a fogyasztókat abban, hogy hozzáférjenek a rendelkezésükre álló piaci információk széles köréhez, megértsék azokat, és azok alapján cselekedjenek. Az alapvető szerződéses jogok bevezetése segíthet egyebek mellett azzal, hogy megkönnyíti a szerződésben kínált szolgáltatások minőségének – így a szolgáltatott energia minőségének és jellemzőinek – a megfelelő megértését. Az (EU) 2023/1791 irányelv rendelkezéseket vezet be a fűtésre, a hűtésre és a használati melegvízre vonatkozó alapvető szerződéses jogok tekintetében. A tagállamoknak biztosítaniuk kell, hogy a fűtés, a hűtés és a használati melegvíz végső felhasználóinak joguk legyen a szolgáltatójukkal olyan szerződést kötni, amely megadja/meghatározza a minimálisan rendelkezésre bocsátandó információkat, beleértve a szolgáltató elérhetőségét, a nyújtott szolgáltatásokat, a szerződés időtartamát, valamint a szerződés és a szolgáltatások megújításának és megszüntetésének feltételeit. A fűtés, a hűtés és a használati melegvíz végső felhasználói és hasznosító fogyasztói számára jogot kell biztosítani a magas színvonalú szolgáltatáshoz és a szolgáltatójuk általi panaszkezeléshez.

(4) Az energiafogyasztási szokásokban hosszú távú változások érhetők el a polgárok szerepvállalásának fokozásával, az energiahatékonysági szakpolitikákkal kapcsolatos tudatosság növelésével, valamint a szakpolitikák közvélemény általi elfogadottságának javításával. Az (EU) 2023/1791 irányelv megerősíti az információk terjesztésére vonatkozó rendelkezéseket, többek között egyablakos ügyintézési pontok létrehozása révén. A tagállamoknak biztosítaniuk kell egyablakos ügyintézési pontok vagy hasonló mechanizmusok létrehozását az energiahatékonyság-javító intézkedésekkel kapcsolatos technikai, adminisztratív és pénzügyi tanácsadás és segítségnyújtás céljából a végső felhasználók és a hasznosító fogyasztók, különösen a háztartások és a kisebb nem háztartási felhasználók számára, a kkv-kat és a mikrovállalkozásokat is beleértve. Az egyablakos ügyintézési pontok hozzájárulása nagyon fontos lehet a kiszolgáltatott helyzetben lévő felhasználók számára, akik így megbízható és hozzáférhető információkat kaphatnak az energiahatékonyság-javító intézkedésekről. Ezért az egyablakos ügyintézési pontoknak célzott szolgáltatásokat kell kínálniuk az energiaszegénység által érintett személyek, a kiszolgáltatott helyzetben lévő felhasználók és az alacsony jövedelmű háztartásokban élők számára.

([1]) Az Európai Parlament és a Tanács 2012/27/EU irányelve (2012. október 25.) az energiahatékonyságról, a 2009/125/EK és a 2010/30/EU irányelv módosításáról, valamint a 2004/8/EK és a 2006/32/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (HL L 315., 2012.11.14., 1. o., ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2012/27/oj).

([2]) Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2023/1791 irányelve (2023. szeptember 13.) az energiahatékonyságról és az (EU) 2023/955 rendelet módosításáról (HL L 231., 2023.9.20., 1. o., ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2023/1791/oj).

(5) Biztosítani kell, hogy az energiaszegénység által érintett személyek, a kiszolgáltatott helyzetben lévő felhasználók, az alacsony jövedelmű háztartásokban élő személyek és adott esetben a szociális bérlakásokban élők védelemben részesüljenek, és aktívan részt vehessenek a tagállamok által végrehajtott, energiahatékonyság-javító fellépésekben, intézkedésekben és kapcsolódó fogyasztóvédelmi vagy tájékoztatási intézkedésekben. Biztosítani kell, hogy a leginkább rászorulók (energiára szorulók) aktívan részt vehessenek a körülményeik javításában, és többé ne csupán a beavatkozások passzív kedvezményezettjei legyenek, hanem dönthessenek is arról, hogy hogyan javíthatják saját körülményeket. Célzott figyelemfelkeltő kampányokat kell kidolgozni, amelyek bemutatják az energiahatékonyság előnyeit, valamint tájékoztatást nyújtanak a rendelkezésre álló pénzügyi támogatásról.

(6) Az energiaszegénység fogalmának a nemzeti jogban való rögzítése az első lépés valamely probléma elismerése és azonosítása, valamint tágabb kontextusba helyezése felé. Ez minden érintett szereplő számára segítséget jelent ahhoz, hogy megfelelő válaszokat dolgozzanak ki az energiaszegénység kezelésére helyi, regionális, nemzeti és uniós szinten, együttesen figyelembe véve annak három fő okát, azaz az alacsony jövedelmet, a magasabb energiaszámlákat és az alacsony energiahatékonyságot.

(7) A lakosság leginkább kiszolgáltatott csoportjainak védelme és szerepvállalásának növelése érdekében a tagállamoknak az energiahatékonyság-javító intézkedéseket és a kapcsolódó fogyasztóvédelmi vagy tájékoztatási intézkedéseket – különös tekintettel az (EU) 2023/1791 irányelv 8. cikkének (3) bekezdésében és 22. cikkében foglalt intézkedésekre – prioritásként kell végrehajtaniuk az energiaszegénység által érintett személyek, a kiszolgáltatott helyzetben lévő felhasználók, az alacsony jövedelmű háztartásokban élők és adott esetben a szociális bérlakásokban élők körében.

(8) Az energiaszegénység által érintett személyek, a kiszolgáltatott helyzetben lévő felhasználók, az alacsony jövedelmű háztartásokban élők és adott esetben a szociális bérlakásokban élők támogatása érdekében a tagállamoknak energiahatékonyság-javító intézkedéseket kell végrehajtaniuk az egyéb szakpolitikák elosztási hatásainak enyhítése érdekében, és korai, előretekintő energiahatékonyság-javító intézkedésekre irányuló beruházásokat kell végrehajtaniuk, mielőtt megmutatkoznak más szakpolitikák és intézkedések elosztási hatásai,

ELFOGADTA EZT AZ AJÁNLÁST:

A tagállamoknak az (EU) 2023/1791 irányelv 21., 22. és 24. cikke által bevezetett követelmények nemzeti jogukba történő átültetése során követniük kell az ezen ajánlás mellékletében foglalt értelmező iránymutatást.

Kelt Brüsszelben, 2024. szeptember 13-án.

a Bizottság részéről
Kadri SIMSON
a Bizottság tagja

MELLÉKLET

1. **BEVEZETÉS**

Ezen iránymutatás arra vonatkozóan nyújt útmutatást a tagállamoknak, hogy hogyan értelmezzék az (EU) 2023/1791 irányelv 21., 22. és 24. cikkét, amikor azt átültetik a nemzeti jogukba. Mindazonáltal az uniós jogszabályok kötelező erejű értelmezésére kizárólag az Európai Unió Bírósága rendelkezik hatáskörrel. Eltérő rendelkezés hiányában a cikkekre való hivatkozásokat az (EU) 2023/1791 irányelv cikkeire való hivatkozásként kell értelmezni.

2. **JOGI ÉS SZAKPOLITIKAI HÁTTÉR**

Az (EU) 2023/1791 irányelv **21. cikkének** célja a fogyasztók helyzetének megerősítése a fűtésre, a hűtésre és a használati-melegvíz-ellátásra vonatkozó alapvető szerződéses jogok bevezetésével, a gázszolgáltatások nyújtása tekintetében a 2009/73/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv ([1]) I. mellékletében, a villamos energia szolgáltatása tekintetében pedig az (EU) 2019/944 európai parlamenti és tanácsi irányelv ([2]) 10. cikkében meghatározott jogokkal összhangban.

Az (EU) 2023/1791 irányelv **22. cikkének** fő célja, hogy a tudatosság növelése, a piaci szereplők információhoz és bíróságon kívüli vitarendezési mechanizmusokhoz való hozzáférésének javítása, valamint az energiahatékonyságot gátló szabályozási és nem szabályozási akadályok felszámolása révén megkönnyítse az energiahatékonyság-javító intézkedések fokozottabb alkalmazását. E célból az (EU) 2023/1791 irányelv a következő kötelezettségeket írja elő a tagállamok számára:

a) az elérhető energiahatékonyság-javító intézkedésekre, egyéni fellépésekre, valamint a pénzügyi és jogi keretekre vonatkozó információk terjesztése (22. cikk (1) bekezdés);

b) a végső felhasználók és a hasznosító fogyasztók hatékony energiafelhasználásának ösztönzése és elősegítése a szokások megváltoztatásának előmozdításával (például célzott pénzügyi ösztönzők, finanszírozási eszközökhöz való hozzáférés, információszolgáltatás nyújtása és példák bemutatása, képzések, viselkedésbeli változtatások – késztetések és ösztönzők, ún. „nudges and boosts" –, digitális eszközök), valamint a piaci szereplőkre irányuló támogatási keret létrehozásával (22. cikk (2) és (3) bekezdés);

c) kijelölt egyablakos ügyintézési pontok létrehozása (22. cikk (3)–(6) bekezdés);

d) megfelelő feltételek kialakítása a piaci szereplők számára ahhoz, hogy az energiahatékonysággal kapcsolatban megfelelő és célzott tájékoztatást és tanácsadást nyújtsanak a végső felhasználóknak (22. cikk (7) bekezdés);

e) peren kívüli vitarendezési mechanizmusok létrehozása (22. cikk (8) bekezdés);

f) a bérlők és a tulajdonosok közötti egyenlőtlen ösztönzők enyhítése (22. cikk (9) és (10) bekezdés).

Az (EU) 2023/1791 irányelv **24. cikkének** célja „az energiaszegénység által érintett személyek, a kiszolgáltatott helyzetben lévő felhasználók, az alacsony jövedelmű háztartásokban élők és adott esetben a szociális bérlakásokban élők" (a továbbiakban: a felsorolt kiszolgáltatott helyzetű csoportok) pozíciójának megerősítése és védelme. Ezek a szerepvállalást ösztönző és védelmi intézkedések azoknak a hasznosító fogyasztóknak a javát is szolgálják, akik nem állnak közvetlen vagy egyéni szerződéses kapcsolatban az energiaszolgáltatókkal, mivel a kiszolgáltatott fogyasztó fogalma magában foglalja a hasznosító fogyasztókat is (24. cikk (1) bekezdés).

A 24. cikk értelmében a tagállamok kötelesek:

a) prioritásként végrehajtani az energiahatékonyság-javító intézkedéseket és a kapcsolódó fogyasztóvédelmi vagy tájékoztatási intézkedéseket a felsorolt kiszolgáltatott helyzetű csoportok körében (24. cikk (2) bekezdés);

b) szakértői hálózatot létrehozni vagy megbízni egy már létező hálózatot, amelyek támogatják a helyi és nemzeti döntéshozókat az energiaszegénység enyhítését célzó stratégiák kidolgozásában (24. cikk (4) bekezdés). Ezt a szakértői hálózatot megbízhatják, hogy adjon tanácsot számos releváns, az energiaszegénység felmérésére és enyhítésére irányuló intézkedéssel kapcsolatban (a 24. cikk (4) bekezdése második albekezdésének a)–d) pontja).

([1]) Az Európai Parlament és a Tanács 2009/73/EK irányelve (2009. július 13.) a földgáz belső piacára vonatkozó közös szabályokról és a 2003/55/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (HL L 211., 2009.8.14., 94. o., ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2009/73/oj).

([2]) Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2019/944 irányelve (2019. június 5.) a villamos energia belső piacára vonatkozó közös szabályokról és a 2012/27/EU irányelv módosításáról (HL L 158., 125. o., ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/944/oj).

A tagállamok adott esetben kötelesek támogatni az említett kiszolgáltatott helyzetű csoportokat a következők révén:

a) energiahatékonyság-javító intézkedések végrehajtása az egyéb szakpolitikákból és intézkedésekből fakadó elosztási hatások enyhítése érdekében;

b) az uniós és nemzeti szinten rendelkezésre álló közfinanszírozás lehető legjobb felhasználása;

c) korai, előretekintő beruházások végrehajtása;

d) a technikai segítségnyújtás előmozdítása, valamint támogató finanszírozási és pénzügyi eszközök bevezetése;

e) technikai segítségnyújtás előmozdítása a szociális szereplők számára;

f) hozzáférés biztosítása minimális energianyereséghez kötött finanszírozáshoz, vissza nem térítendő támogatásokhoz vagy egyéb támogatásokhoz (24. cikk (3) bekezdés).

Tekintettel arra, hogy a 22. cikk az energiaszegénység által érintett személyekre, a kiszolgáltatott helyzetben lévő felhasználókra, az alacsony jövedelmű háztartásokban élőkre és adott esetben a szociális bérlakásokban élőkre összpontosít, kapcsolódik a következőkhöz:

a) Az (EU) 2023/1791 irányelv 8. és 9. cikke: A kiszolgáltatott helyzetben lévő felhasználók, az energiaszegénység által érintett személyek és adott esetben a szociális bérlakásokban élők körében elérendő energiamegtakarítási és energiahatékonyság-javító intézkedések.

b) Az (EU) 2023/1791 irányelv 21., 24. és 30. cikke: Az említett csoportok védelme.

Tekintettel arra, hogy a 22. cikk a kis végső felhasználókra és hasznosító fogyasztókra összpontosít, kapcsolódik a következőkhöz:

a) Az (EU) 2023/1791 irányelv 8., 9. és 10. cikke: A végső felhasználók által elérendő energiamegtakarításra vonatkozó célértékek.

b) Az (EU) 2023/1791 irányelv 13., 14., 16., 17., 21., 24. és 29. cikke. A végső felhasználók és a hasznosító fogyasztók jogai, illetve követelmények, miszerint tájékoztatni kell őket bizonyos kérdésekről.

E célból egyablakos ügyintézési pontokat lehet megbízni azzal, hogy teljesítsék a követelményeknek legalább az említett csoportokra vonatkozó részeit. Ennek a megközelítésnek az az előnye, hogy azok a szervezetek, amelyekkel az érintett csoportoknak fel kell venniük a kapcsolatot, egy egyedüli kapcsolattartó pontra redukálhatók.

3. AZ EZEN IRÁNYMUTATÁSBAN ÉS AZ (EU) 2023/1791 IRÁNYELVBEN HASZNÁLT KIFEJEZÉSEK ÉS FOGALMAK

Ez a szakasz ismerteti az ezen iránymutatásban és az (EU) 2023/1791 irányelv 21., 22. és 24. cikkében használt kifejezéseket és fogalmakat.

3.1. Kedvezményezettek



A 21. cikk rendelkezései főként a végső felhasználókat és a hasznosító fogyasztókat érintik, továbbá a szolgáltatókat, mint szerződéses partnereiket. A szolgáltatókkal ellentétben azonban a végső felhasználókat és a hasznosító fogyasztókat nem terhelik a 21. cikk szerinti kötelezettségek, sokkal inkább a javukra válnak a szolgáltatók számára előírt új követelmények.

A 22. cikk azzal, hogy megcélozza valamennyi érintett piaci szereplőt (22. cikk (1) bekezdés), a kedvezményezettek sokkal szélesebb körét érinti. A fenti ábrán e piaci szereplők sebezhetőségük alapján vannak rangsorolva: ez kívülről befelé haladva növekszik. A külső kör a 22. cikk valamennyi potenciális kedvezményezettjét magában foglalja. Közéjük tartoznak a végső felhasználók, a hasznosító fogyasztók, a fogyasztói szervezetek, a civil társadalom képviselői, a megújulóenergia-közösségek, a helyi energiaközösségek, a helyi és regionális önkormányzatok, az energiaügynökségek, a szociális szolgáltatók, az építők, az építészek, a mérnökök, a környezetvédelmi és energetikai ellenőrök, valamint az épületelemek beszerelői. A második kör a kis végső felhasználókat és hasznosító fogyasztókat, így a háztartásokat és a kisebb nem háztartási felhasználókat, például a kkv-kat és a mikrovállalkozásokat foglalja magában. A legbelső kört az energiaszegénység által érintett személyek, a kiszolgáltatott helyzetben lévő felhasználók és adott esetben a szociális bérlakásokban élők alkotják.

A 24. cikk elsődleges kedvezményezettjei „az energiaszegénység által érintett személyek, a kiszolgáltatott helyzetben lévő felhasználók, az alacsony jövedelmű háztartásokban élők és adott esetben a szociális bérlakásokban élők”. Ezt a csoportot az ábra legbelső köre szemlélteti.

3.2. **Az ebben az iránymutatásban használt egyéb fontos kifejezések és fogalmak**

3.2.1. *Az (EU) 2023/1791 irányelvben meghatározott kifejezések*

Az (EU) 2023/1791 irányelv tartalmazza a következő kifejezések meghatározását:

„Végső felhasználó”: az a természetes vagy jogi személy, aki vagy amely saját végső felhasználásra vásárol energiát (2. cikk 28. pont).

„Hasznosító fogyasztó”: olyan természetes vagy jogi személy, aki vagy amely saját végfelhasználásra fűtést, hűtést vagy használati melegvizet vásárol, vagy olyan természetes vagy jogi személy, aki vagy amely egy olyan különálló épületet használ, vagy egy olyan többlakásos vagy több célra használt épület egy adott részét használja, amelynek fűtését, hűtését vagy használatimelegvíz-ellátását központi rendszer biztosítja, amennyiben e személynek nincs közvetlen vagy egyéni szerződése az energiaszolgáltatóval (2. cikk 53. pont).

Egy különbséget érdemes kiemelni e két fogalommeghatározás között, mégpedig azt, hogy míg a végső felhasználó által beszerzett energia bármilyen célra felhasználható (lehet villamos energia is), a hasznosító fogyasztó kizárólag a fűtéshez, a hűtéshez és a használati melegvízhez vásárol energiát. A hasznosító fogyasztóknak nincs közvetlen vagy egyéni szerződésük az energiaszolgáltatóval, és lehetnek olyan többlakásos épületek bérlői, amelyek közös fűtési, hűtési vagy használatimelegvíz-termelő rendszerekkel rendelkeznek (kollektív szerződések), továbbá lehetnek szociális bérlakásokban élők, önálló lakóhely vagy tartós ápolási-gondozási egység lakói, valamint szükségszálláson vagy menedékhelyen élők.

„Energiaszegénység”: az az állapot, amikor egy háztartás nem fér hozzá alapvető energiahatékonysági szolgáltatásokhoz, amennyiben e szolgáltatások az élet- és egészségügyi körülmények alapvető szintjét és tisztességes színvonalát biztosítják az adott nemzeti kontextusban, a hatályos nemzeti szociálpolitikai és egyéb releváns nemzeti szakpolitikai összefüggésben, ideértve a megfelelő fűtést, melegvizet, hűtést, világítást és az árammal működő készülékekhez szükséges energiát, amely állapotot több tényező együttes fennállása okozza, beleértve legalább a megfizethetetlenséget, a rendelkezésre álló jövedelem elégtelenségét, az energiakiadások magas szintjét és a lakóingatlanok alacsony energiahatékonyságát (2. cikk 52. pont).

„Egyenlőtlen ösztönzők”: az energiahatékonysági beruházásokhoz kapcsolódó pénzügyi kötelezettségek és jutalmak tisztességes és észszerű megoszlásának hiánya az érintett szereplők, például az önálló rendeltetési egységek tulajdonosai és bérlői, illetve különböző tulajdonosai között, vagy a többlakásos vagy több célra használt épületek tulajdonosai és bérlői, illetve különböző tulajdonosai között (2. cikk 54. pont).

„Bevonási stratégia”: olyan stratégia, amely célkitűzéseket határoz meg, technikákat dolgoz ki és létrehozza azt a folyamatot, amelynek során valamennyi érintett nemzeti vagy helyi szintű érdekelt felet – beleértve a civil társadalom képviselőit, például a fogyasztói szervezeteket – bevonják a szakpolitikai döntéshozatal folyamatába a tudatosság növelése, az érintett szakpolitikákra vonatkozó visszajelzések gyűjtése és a szakpolitikák közvélemény általi elfogadottságának javítása céljából (2. cikk 55. pont).

3.2.2. *Kifejezések és fogalmak, amelyek meghatározását nem tartalmazza az (EU) 2023/1791 irányelv*

Az alábbi kifejezések és fogalmak, amelyeket ebben az iránymutatásban használunk, de amelyek meghatározását az (EU) 2023/1791 irányelv 2. cikke nem tartalmazza, tájékoztató jelleggel, kizárólag azok Bizottság általi értelmezése szerint kerülnek meghatározásra:

„*Szolgáltató*”: bármely természetes vagy jogi személy, aki vagy amely kereskedelmi vagy szakmai minőségében eljárva a fűtés, a hűtés és a használati melegvíz valamennyi formájához kapcsolódó termékeket, szolgáltatásokat vagy rendszereket kínál.

„*Egyablakos ügyintézési pont*”: olyan virtuális vagy fizikai hely, ahol az érdekelt felek az energiahatékonysághoz kapcsolódó korszerűsítési projekt valamennyi kérdésében és végrehajtási szakaszában támogatást kapnak, a témával kapcsolatos tanácsoktól kezdve az ambiciózus globális energiahatékonysági/korszerűsítési projekt megvalósításához szükséges valamennyi információig és szolgáltatásig ([3]).

Az „*egyedüli kapcsolattartó pont*” fogalma nincs meghatározva, de a 22. cikk (3) bekezdése egyértelműen kimondja, hogy az egyedüli kapcsolattartó pontok célja, hogy a végső felhasználók és a hasznosító fogyasztók számára minden szükséges információt megadjanak a jogaikról, az alkalmazandó jogról és a jogvita esetén rendelkezésükre álló vitarendezési mechanizmusokról. Ez értelmezhető olyan tanácsadóként (amely különböző formákat ölthet, például lehet egyablakos ügyintézési pont, egyetlen szerv), amely tájékoztatást nyújt az érdekelt feleknek az energiahatékonyság-javító intézkedésekhez kapcsolódó jogi kérdésekről.

Mi a különbség az egyablakos ügyintézési pont és az egyedüli kapcsolattartó pont között?

Az egyablakos ügyintézési pont (lásd az iránymutatás erre vonatkozó 5.3. szakaszát) lényegében egyfajta egyedüli kapcsolattartó pont az energiahatékonyságban részt venni kívánó fogyasztók számára. A félreértések elkerülése érdekében azonban tisztázni kell a különbséget az egyablakos ügyintézési pont és a 22. cikk (3) bekezdésében említett egyedüli kapcsolattartó pont között. Noha mindkét eszköz célja a végső felhasználóknak és a hasznosító fogyasztóknak nyújtott tájékoztatási, tanácsadási és segítségnyújtási szolgáltatások központosítása, abban különböznek egymástól, hogy eltérő típusú szolgáltatásokat kínálnak:

— *Az egyablakos ügyintézési pont technikai, adminisztratív és pénzügyi tanácsadást és segítséget nyújt az energiahatékonysággal kapcsolatban.*
— *Az egyedüli kapcsolattartó pont az energiahatékonysággal kapcsolatos jogi kérdésekben nyújt tanácsot és segítséget, például a fogyasztók / felhasználók jogait, az alkalmazandó jogot és a vitarendezési mechanizmusokat illetően.*

A 22. cikk (3) bekezdése kimondja, hogy az egyedüli kapcsolattartó pont az általános ügyfél-tájékoztató pontokon belül is kialakítható. Következésképpen az egyablakos ügyintézési pont és az egyedüli kapcsolattartó pont szorosan együttműködhet annak biztosítása érdekében, hogy a szolgáltatások teljes körét (azaz technikai, adminisztratív, pénzügyi és jogi szolgáltatásokat) elérhetővé tegyék az érdekelt felek számára.

„*Kiszolgáltatott helyzetben lévő felhasználók*”

Az (EU) 2023/1791 irányelv 24. cikkének (1) bekezdésében foglaltak szerint a kiszolgáltatott helyzetben lévő felhasználók fogalmát a tagállamoknak kell meghatározniuk a 2009/73/EK irányelv 3. cikkének (3) bekezdése, valamint az (EU) 2019/944 irányelv 28. cikkének (1) bekezdése szerint. A 24. cikk (1) bekezdése továbbá előírja, hogy a tagállamoknak a kiszolgáltatott helyzetben lévő felhasználók fogalmának meghatározásakor figyelembe kell venniük a hasznosító fogyasztók fogalmát:

Az (EU) 2019/944 irányelv 28. cikke értelmében „a tagállamok meghatározzák a kiszolgáltatott helyzetben lévő felhasználó fogalmát, amely az energiaszegénységre és többek között az ellátásból való kizárás kritikus időszak alatti tilalmára vonatkozhat. A kiszolgáltatott helyzetben lévő felhasználók fogalma kiterjedhet a jövedelmi szintekre, az energiakiadásoknak a rendelkezésre álló jövedelemhez viszonyított arányára, az otthonok energiahatékonyságára, az elektromos eszközöktől való, egészségügyi okokkal magyarázható jelentős függésre, az életkorra vagy egyéb kritériumokra”; a 2009/73/EK irányelv 3. cikke értelmében „a tagállamok meghatározzák a védelemre szoruló felhasználó fogalmát, amely az energiaszegénységre és többek között az ellátásból való kizárás kritikus időszakban alkalmazott tilalmára vonatkozhat”.

A kiszolgáltatott helyzetben lévő (háztartási) felhasználókat a legtöbb tagállamban az (EU) 2019/944 irányelv és a 2009/73/EK irányelv alapján határozták meg, és a fogalommeghatározások leggyakrabban a jövedelmi szintekre és az elektromos eszközöktől való, egészségügyi okokkal magyarázható jelentős függésre utalnak ([4]).

([3]) Energy Cities, 2020: How to set up a one-stop-shop for integrated home energy renovation? (Egyablakos ügyintézési pont létrehozása az otthonok integrált energetikai felújításának támogatásához.) Elérhető: How to set up a one-stop-shop for integrated home energy renovation? – Energy Cities (energy-cities.eu) (Megtekintve: 2023.10.3.).

([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. (Megtekintve: 2023.3.7.). Az egyes tagállamok (és Norvégia) által a villamos energia és/vagy a gáz tekintetében kiszolgáltatott helyzetben lévő felhasználók fogalmának meghatározására 2018-ban használt kritériumok részletesebb értékelését az ACER 2019. évi jelentése tartalmazza. Annual Report on the Results of Monitoring the Internal Electricity and Natural Gas Markets in 2018 - Consumer Empowerment Volume. (Megtekintve: 2023.3.7.).

„Alacsony jövedelem”

Az alacsony jövedelmű háztartások meghatározásakor széles körben alkalmazzák az ekvivalens jövedelem országos középértékének 60 %-ában meghatározott küszöbértéket ([5]). Ez a mutató a jövedelmekre és életkörülményekre vonatkozó közösségi statisztikában (EU-SILC) meghatározott szegénységi küszöbön alapul.

A *„peren kívüli vitarendezési mechanizmus”*, másként „alternatív vitarendezés” fogalmának meghatározását a 2013/11/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv ([6]) 2. cikke tartalmazza, amely szerint az „az Unióban letelepedett kereskedők és az Unióban tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztók közötti, adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekből eredő szerződéses kötelezettségekkel kapcsolatos belföldi vagy határokon átnyúló jogviták bírósági eljáráson kívüli, alternatív vitarendezési fórum közbenjárásával történő rendezésére alkalmazandó, amelynek keretében az alternatív vitarendezési fórum megoldást javasol vagy ír elő, vagy a peren kívüli egyezségre jutás megkönnyítése érdekében egy asztalhoz ülteti a feleket”.

Az *„energiaügyi ombudsman”* fogalmát az uniós jogszabályok nem határozzák meg egyértelműen. A Bizottság ugyanakkor „a peren kívüli vitarendezés független szerveként” utal rá ([7]). A Szerződések is megemlítik az európai ombudsmant, amely kapcsolattartó pontként szolgál a természetes és jogi személyek számára a hivatali visszásságokra vonatkozó panaszok fogadása és az elszámoltathatóság megerősítése érdekében ([8]). Az energiaügyi ombudsman tehát olyan szerv, amely kivizsgálja az energiával, többek között a villamos energiával, a gázzal, a fűtéssel, a hűtéssel és a melegvízzel kapcsolatos panaszokat, jelentést tesz azokról, és segíti azok rendezését.

A *„szociális bérlakás”* fogalmának meghatározását az OECD 2020. évi szakpolitikai tájékoztatója ([9]) tartalmazza, amely szerint az „piaci ár alatti áron, célzott és egyedi szabályok – például bizonyos szükségletek vagy várólisták – alapján rendelkezésre bocsátott bérlakás”. A tulajdonosi, irányítási, finanszírozási és szabályozási modellek tagállamonként eltérőek, csakúgy, mint a kedvezményezett népességcsoportok és a terminológia (például alacsony bérleti díjú lakhatás, közös lakóhelyek, nonprofit lakhatás, a lakhatás támogatása). A 2012/21/EU bizottsági határozat ([10]) is megemlíti a szociális bérlakáshoz juttatást, ami azt jelenti, hogy hátrányos helyzetű állampolgároknak vagy olyan, kevésbé előnyös szociális helyzetben lévő csoportoknak biztosítanak lakóhelyet, amelyek korlátozott fizetőképességük következtében piaci feltételek között nem tudnak lakást találni.

4. A 21. CIKKBEN ELŐÍRT KÖTELEZETTSÉGEK

Ez a szakasz információkkal szolgál a tagállamok számára arról, hogy a 21. cikk különböző rendelkezései hogyan ültethetők át és hajthatók végre.

4.1. A szerződésekben feltüntetendő minimális információk – 21. cikk (2) bekezdés

4.1.1. *Jogi keret*

A 21. cikk (2) bekezdésének első albekezdése tartalmazza azoknak az előírt minimális információknak a felsorolását, amelyeket a végső felhasználó és a szolgáltató közötti szerződésbe bele kell foglalni.

E rendelkezés értelmében „[a] végső felhasználóknak jogukban áll olyan szerződést kötni szolgáltatójukkal, amely tartalmazza a következőket:

a) a szolgáltató neve, címe és elérhetősége;

b) a szerződésben foglalt nyújtott szolgáltatások és azok minőségi szintje;

([5]) Az ekvivalens jövedelem a háztartás jövedelmének a mérőszáma, amely figyelembe veszi a háztartás méretében és összetételében mutatkozó különbségeket.
Eurostat, 2021: Glosszárium: Ekvivalens rendelkezésre álló jövedelem. Elérhető: Glosszárium: Equivalised disposable income – Statistics Explained (europa.eu) (Megtekintve: 2023.3.7.).

([6]) Az Európai Parlament és a Tanács 2013/11/EU irányelve (2013. május 21.) a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról (fogyasztói alternatív vitarendezési irányelv) (HL L 165., 2013.6.18., 63. o., ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj).

([7]) Your Europe, 2022: Panaszok és vitarendezés. Elérhető: Complaints and dispute resolution with energy suppliers - Your Europe (europa.eu) (Megtekintve: 2023.10.3.).

([8]) Európai Parlament, 2023: Az európai ombudsman. Elérhető: The European Ombudsman | Fact Sheets on the European Union | European Parliament (europa.eu) (Megtekintve: 2023.10.3.).

([9]) OECD, 2020: Szociális lakhatás: A korábbi és jövőbeli lakhatási politika kulcsfontosságú része. Elérhető: social-housing-policy-brief-2020.pdf (oecd.org) (Megtekintve: 2023.10.3.).
Ez a szakpolitikai tájékoztató áttekintést nyújt a rendkívül heterogén ágazatról, összefoglalja a szociális bérlakások megkülönböztető jellemzőit az OECD-országokban és az EU-ban (1. szakasz), és példákat sorol fel a szociális bérlakásokra több OECD-országban (1.1. keretes írás). (Megtekintve: 2023.3.7.).

([10]) A Bizottság 2012/21/EU határozata (2011. december 20.) az Európai Unió működéséről szóló szerződés 106. cikke (2) bekezdésének az általános gazdasági érdekű szolgáltatások nyújtásával megbízott egyes vállalkozások javára közszolgáltatás ellentételezése formájában nyújtott állami támogatásra való alkalmazásáról (HL L 7., 2012.1.11., 3. o., ELI: http://data.europa.eu/eli/dec/2012/21(1)/oj).

c) a szerződésben foglalt, további díjak nélküli karbantartási szolgáltatások fajtái;

d) azok az eszközök és módok, amelyek segítségével az érvényes díjakra, karbantartási díjakra, valamint az összekapcsolt termékekre és szolgáltatásokra vonatkozó aktuális információkhoz hozzá lehet jutni;

e) a szerződés időtartama, a szerződés, illetve a szolgáltatások megszüntetésének és meghosszabbításának feltételei – beleértve a velük összekapcsolt szolgáltatásokat és termékeket is –, valamint hogy engedélyezett-e a szerződés ingyenes megszüntetése;

f) kártérítési vagy visszatérítési előírások, ha a szerződésben vállalt szolgáltatásminőség színvonala nem megfelelő, ideértve a pontatlan és késedelmes számlázást is;

g) a bíróságon kívüli vitarendezési mechanizmus kezdeményezésének módja a 22. cikkel összhangban;

h) tájékoztatás a fogyasztói jogokról, beleértve a panaszkezelésre vonatkozó információkat és valamennyi, e bekezdésben említett információt, amelyeket a számlán vagy a vállalkozás honlapján egyértelműen közölni kell, beleértve a 22. cikk (3) bekezdésének e) pontjában említett egyablakos ügyintézési pontok elérhetőségeit vagy honlapjának hivatkozását;

i) elérhetőségi adatok, amelyek lehetővé teszik a fogyasztó számára a 22. cikk (3) bekezdésének a) pontjában említett, releváns egyablakos ügyintézési pontok azonosítását”.

4.1.2. *Ajánlások/Iránymutatás*

A 21. cikk (2) bekezdése első albekezdésének a nemzeti jogba való átültetéséhez egyértelmű és szabatos jogszabályokra van szükség az információhoz való jog védelmének biztosítása érdekében. A tagállamok elemezhetik az energiaszolgáltatási szerződésekkel és a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos hatályos nemzeti jogszabályaikat és rendeleteiket annak megállapítása érdekében, hogy hol van szükség kiigazításokra vagy kiegészítésekre. A Bizottság azt ajánlja, hogy a tagállamok már az átültetési folyamat korai szakaszában vonják be az érdekelt feleket, például az energiaszolgáltatókat, a fogyasztói érdekképviseleti csoportokat és a szabályozó szerveket. Erre nyilvános konzultációk vagy munkacsoportok révén kerülhet sor. Az említett érdekelt felek értékes információkkal szolgálhatnak a gyakorlati megfontolásokkal, a potenciális kihívásokkal és megoldásokkal kapcsolatban, különös tekintettel a nemzeti sajátosságaikra, és így elkerülhetők a jövőbeli viták vagy késedelmek a koordinációs projektek során. A kétértelműség és az esetleges viták minimalizálása érdekében azt is biztosítani kell, hogy a jogszabály tartalmazza a rendelkezés nemzeti átültetése során használt fogalmak egyértelmű meghatározását.

Ezeknek a fogalommeghatározásoknak átfogónak kell lenniük, és ki kell terjedniük a különböző forgatókönyvekre, valamint azokra a problémákra, amelyekkel a végső felhasználók esetleg szembesülnek.

A 21. cikk (2) bekezdésének első albekezdésében említett minden egyes elem tekintetében figyelembe kell venni a következőket:

a) a szolgáltató neve, címe és elérhetősége.

Bár a szolgáltató nevének és címének a megadására vonatkozó követelmény egyértelmű, a „kapcsolattartási adatok” kifejezés és az, hogy az mely információkra vonatkozik, nincs pontosan meghatározva. A tagállamoknak van mozgástere e tekintetben, de a rendelkezés célja az, hogy a végső felhasználók képesek legyenek egyértelműen és minden kétséget kizáróan meghatározni azt, hogy ki a szerződő fél, és hogyan léphetnek vele kapcsolatba.

Az egyértelműség esetleges hiányának elkerülése érdekében a tagállamok minimumkövetelményeket írhatnak elő arra vonatkozóan, hogy mely információkat kell megadni, pl. a telefonszámot és az e-mail-címet ([11]). Ezeket az információkat a végső felhasználókat korlátozó tényezők minimalizálása érdekében kell rendelkezésre bocsátani, figyelembe véve, hogy egyes végső felhasználók esetleg nem rendelkeznek digitális jártassággal, vagy nem férnek hozzá bizonyos kommunikációs formákhoz.

b) a szerződésben foglalt nyújtott szolgáltatások és azok minőségi szintje.

A fűtési és hűtési rendszerekkel, valamint a használati melegvízzel kapcsolatos szolgáltatások minőségi szintjei tekintetében számos különböző szempontot kell figyelembe venni, például a rendszerek hatékonyságát, megbízhatóságát és biztonságát, valamint a karbantartásuk és javításuk során nyújtott szolgáltatások minőségét. A minőségi szintek meghatározására szolgáló paramétereket a tagállamoknak egységesíteniük kell.

([11]) Az Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU irányelve (2011. október 25.) a fogyasztók jogairól, a 93/13/EGK tanácsi irányelv és az 1999/44/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv módosításáról, valamint a 85/577/EGK tanácsi irányelv és a 97/7/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről (HL L 304., 2011.11.22., 64. o., ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj) 5. cikke (1) bekezdésének b) pontjában meghatározott követelményhez hasonlóan.

c) a szerződésben foglalt, további díjak nélküli karbantartási szolgáltatások fajtái;

d) azok az eszközök és módok, amelyek segítségével az érvényes díjakra, karbantartási díjakra, valamint az összekapcsolt termékekre és szolgáltatásokra vonatkozó, aktuális információkhoz hozzá lehet jutni.

A tagállamoknak példákkal kell szolgálniuk az adott országban az ezen információk megszerzéséhez általánosan használt eszközökre vonatkozóan, hogy megkönnyítsék a megfelelést a szolgáltatók számára, és gondoskodjanak a jogbiztonságról. Általában az interneten keresztül kell tájékoztatást nyújtani, de ha a szerződések nagy részét offline kötik meg, megfelelőbb megközelítés lehet az alternatív eszközökkel történő információszolgáltatás (például telefonos információkérés lehetővé tételével).

e) a szerződés időtartama, a szerződés, illetve a szolgáltatások megszüntetésének és meghosszabbításának feltételei – beleértve a velük összekapcsolt szolgáltatásokat és termékeket is –, valamint hogy engedélyezett-e a szerződés ingyenes megszüntetése;

f) a szerződés kezdete; a szolgáltatás megkezdése; a számlázás dátuma; a szerződés minimális időtartama (adott esetben); a megszüntetés napja és a felmondási idő;

g) kártérítési vagy visszatérítési előírások, ha a szerződésben vállalt szolgáltatásminőség színvonala nem megfelelő, ideértve a pontatlan és késedelmes számlázást is.

A tagállamok meghatározhatják a „kártérítési vagy visszatérítési előírások” és a „szolgáltatásminőség színvonala” fogalmát. Ezeknek a fogalommeghatározásoknak átfogónak kell lenniük, és ki kell terjedniük a különböző forgatókönyvekre, valamint azokra a problémákra, amelyekkel a végső felhasználók esetleg szembesülnek. A nemzeti jogba való átültetés során például meghatározhatják, hogy egy bizonyos százalék feletti számlázási hiba esetén a felhasználó kártérítésre jogosult. A tagállamok szolgáltatásminőségi referenciaértékeket is meghatározhatnak, ahogyan arra jellemzően sor kerül a szolgáltatási szintre vonatkozó megállapodásokban. Ez kiterjedhet például az ügyfélpanaszok rendezésére vonatkozó konkrét határidőkre vagy a számlázás során elérendő bizonyos pontossági szintre.

E referenciaértékek meghatározásakor a tagállamok megadhatják a különböző típusú szolgáltatásminőségi hibák ellentételezésének mértékét vagy kiszámítási módszereit is. Ha például a szolgáltatás egy bizonyos időre megszakad, a felhasználó jogosult lehet a havi szolgáltatási díja egy részének visszatérítésére.

A tagállamoknak fel kell kérniük az érdekelt feleket, például az energiaszolgáltatókat, a fogyasztói érdekképviseleti csoportokat és a szabályozó hatóságokat, hogy tegyék meg észrevételeiket, és nyújtsanak tájékoztatást a lehetséges kihívásokkal, gyakorlati megoldásokkal és innovatív megoldásokkal kapcsolatban.

h) a bíróságon kívüli vitarendezési mechanizmus kezdeményezésének módja a 22. cikkel összhangban;

i) tájékoztatás a fogyasztói jogokról, beleértve a panaszkezelésre vonatkozó információkat és valamennyi, a 21. cikk (2) bekezdésének első albekezdésében említett információt, amelyeket a számlán vagy a vállalkozás honlapján egyértelműen közölni kell, beleértve a 22. cikk (3) bekezdésének e) pontjában említett egyablakos ügyintézési pontok elérhetőségeit vagy honlapjának hivatkozását.

A tagállamoknak tisztában kell lenniük azzal, hogy a 21. cikk (2) bekezdésének első albekezdésében foglalt felsorolás nem kimerítő jellegű, és hogy a „tájékoztatás a fogyasztói jogokról” kifejezés kiterjedhet az információk széles körére. Ezek az információk magukban foglalhatják például a 2011/83/EU irányelv által a fogyasztók számára biztosított jogokat, vagy azokat a jogokat, amelyek a tagállamok általi, nemzeti jogba való átültetések sajátosságaiból erednek.

j) elérhetőségi adatok, amelyek lehetővé teszik a felhasználó számára a 22. cikk (3) bekezdésének a) pontjában említett, releváns egyablakos ügyintézési pontok azonosítását;

k) ezek közé tartozhat a cím, az e-mail-cím, a telefonszám és a közösségimédia-fiókok.

4.2. **A szerződésben feltüntetendő információkra vonatkozó további követelmények**

A szerződés tartalmára vonatkozó követelményeken túlmenően a 21. cikk (2) bekezdésének második, harmadik és negyedik albekezdése további követelményeket állapít meg.

4.2.1. *A feltételeknek „tisztességesnek kell lenniük, és azokat előzetesen rendelkezésre kell bocsátani”*

Alapvető fontosságú, hogy a tagállamok egyértelműen meghatározzák, hogy a „tisztességes és előzetesen rendelkezésre bocsátott” feltételek mit jelentenek a tagállam nemzeti jogszabályaiban. Ez értelmezhető annak biztosításaként, hogy a feltételek észszerűek legyenek, és azokat könnyen érthető módon közöljék, rejtett záradékok vagy feltételek nélkül, és még azt megelőzően bocsássák a végső felhasználók rendelkezésére, hogy szerződés vagy szerződéses nyilatkozat kötné őket. A tagállamoknak elemezniük kell hatályos nemzeti jogszabályaikat és rendeleteiket, amelyek az energiaágazatban a szerződések átláthatóságára és a fogyasztói jogokra vonatkoznak, mivel szükség lehet arra, hogy a közvetítők számára külön szabályokat állapítsanak meg. E szabályoknak biztosítaniuk kell, hogy a közvetítők kötelesek legyenek információkat közölni könnyen hozzáférhető módon és olyan időkereten belül, amely lehetővé teszi a polgárok számára az információk feldolgozását. Emellett alapvető fontosságú annak biztosítása, hogy a fogyasztók ismeretekkel rendelkezzenek az energiával kapcsolatos jogaikról, valamint arról, hogy mit kell elvárniuk az energiaszolgáltatóktól és a közvetítőktől a szerződés szerinti eljárás során. Ez történhet tájékoztató kampányok révén, vagy fogyasztói érdekképviseleti csoportok általi tájékoztatás útján, illetve informális terekben, például energiakávézókban terjesztett információk révén. Végezetül a nemzeti jogszabályokat rendszeresen felül kell vizsgálni azok hatékonyságának értékelése érdekében. Ezeket a törvényeket és rendeleteket szükség szerint ki kell igazítani a fogyasztói és szolgáltatói visszajelzések, valamint a technológiai változások és a piaci feltételek alapján.

4.2.2. *A fő szerződéses feltételek összefoglalása*

A szállítók nem csupán arra kötelesek, hogy az információkat világos és érthető módon bocsássák rendelkezésre, hanem arra is, hogy tömör és egyszerűen megfogalmazott összefoglalót adjanak a legfontosabb szerződéses feltételekről.

Emellett a tagállamok gyakorlati útmutatást dolgozhatnak ki a szolgáltatók számára. A más piaci versenytársakkal való összehasonlíthatóság előmozdítása érdekében a szerződés-összefoglaló a szerződéskötés felfüggesztő feltételének tekinthető, és ezért már a szerződéskötés kezdeményezésekor rendelkezésre bocsátható.

4.2.3. *A szerződés egy példányának rendelkezésre bocsátása, tájékoztatás az árakról és a díjakról, valamint az általános szerződési feltételekről*

A tagállamoknak a nemzeti rendelkezésekben meg kell jelölniük, hogy ki felelős a hasznosító fogyasztók tájékoztatásáért.

E feladatok teljesítése érdekében a tagállamok rendeleteket vagy iránymutatásokat határozhatnak meg arra vonatkozóan, hogy hogyan kell tájékoztatást nyújtani a felhasználóknak. A tagállamok például előírhatják, hogy a bérbeadók vagy a lakástulajdonosok szövetségei tájékoztatást nyújtsanak az energiaszolgáltatók nevében, vagy előírhatják a szolgáltatók számára, hogy más módon, például online portálokon vagy mobilalkalmazásokon keresztül közvetlenül tájékoztassák a felhasználókat.

4.3. **A végső felhasználóknak a szerződéses feltételek módosítására irányuló szándékról való értesítésére vonatkozó követelmény – 21. cikk (3) bekezdés**

A tagállamoknak az átültetés során egyértelműen meg kell határozniuk az időbeli fogalmakat, a nemzeti gyakorlatokhoz igazítva, hogy biztosítsák a jog következetes és helyes alkalmazását valamennyi forgatókönyv esetében.

A bejelentést a 21. cikk (3) bekezdése szerint általában legkésőbb két héttel, lakossági fogyasztók esetében pedig egy hónappal a kiigazítás hatálybelépését megelőzően meg kell tenni; ezeket a határidőket a meglévő jogszabályok és a nemzeti ítélkezési gyakorlat fényében kell elemezni a nemzeti átláthatósági elveknek való megfelelés érdekében.

Az olyan időbeli fogalmakat, mint „értesítés észszerű időn belül”, „észszerű határidő” és „indokolatlan késedelem nélkül” tovább lehet pontosítani bizonyítékokon alapuló szemléletet alkalmazva, például „észszerű időn belül, legalább 3 hónappal korábban történő értesítés” vagy hasonló egyértelmű megjelölések révén. A tagállamok minimumkövetelményeket is meghatározhatnak az olyan kifejezések tekintetében, mint például „áttekinthető és érthető módon”, amit példák megadásával lehet megtenni. Ki kell kérni az energiaszolgáltatók, a fogyasztói szervezetek, az energiaszegénységgel foglalkozó szakértők, a szociális szereplők és a szabályozók véleményét.

Végezetül a jogszabályok hatékonysága érdekében mind a szolgáltatókat, mind a felhasználókat tájékoztatni kell a jogszabályban foglalt jogaikról és kötelezettségeikről. Ez történhet megbízható közvetítők, például szociális szereplők és energiatanácsadók bevonásával, illetve energiaügyi támogató szolgálatok létrehozása révén (például egyablakos ügyintézési pontok, energiakávézók vagy ombudsmanok). A tagállamoknak ezért meg kell fontolniuk olyan tájékoztató kampányok lebonyolítását, amelyek során az érintett felek megismerhetik a jogaikat (és kötelességeiket). Ez magában foglalhatja az értesítések közlésére és fogadására vonatkozó átfogó iránymutatás kiadását, valamint annak ismertetését, hogy miért van szükség az új szabályokra, és azok milyen előnyökkel járnak a felhasználók számára.

4.4. **Fizetési módok – 21. cikk (4) bekezdés**

Az átültető jogszabálynak kifejezetten elő kell írnia a szolgáltatók számára, hogy a fizetési módok széles körét kínálják a végső felhasználóknak, és e fizetési módok nem tehetnek indokolatlanul különbséget a felhasználók között. Emellett az átültető jogszabálynak elő kell írnia, hogy a fizetési módokkal vagy az előfizetési rendszerekkel kapcsolatos díjakban mutatkozó bármely különbségnek objektívnek, megkülönböztetéstől mentesnek és arányosnak kell lennie. Az arányosság elvének világosan tükröződnie kell az átültető jogszabályokban, hogy egyértelmű legyen: a díjak nem léphetik túl az adott fizetési mód vagy előfizetési rendszer használatáért a kedvezményezett által viselt közvetlen költségeket.

Ennek elősegítése érdekében a tagállamok mérlegelhetik azt, hogy meghatározzák, mi értendő „objektív", „megkülönböztetéstől mentes" és „arányos" alatt a fizetési módokkal kapcsolatban, a nemzeti környezettel és a hatályos jogi kerettel összhangban.

Biztosítani kell továbbá, hogy a 21. cikk (4) bekezdésének végrehajtása összhangban legyen az (EU) 2015/2366 európai parlamenti és tanácsi irányelv ([12]) 62. cikkével. E célból a tagállamoknak elemezniük kell a pénzforgalmi szolgáltatásokra vonatkozó hatályos nemzeti jogszabályokat, hogy biztosítsák a következetességet e jogszabályok és az új rendelkezés között. A tagállamok tájékoztató kampányokat is folytathatnak annak érdekében, hogy tájékoztassák a szolgáltatókat és a felhasználókat az új jogszabály szerinti jogaikról és kötelezettségeikről. Ez magában foglalhatja részletes iránymutatás nyújtását.

4.5. **Előfizetési rendszerek – 21. cikk (5) bekezdés**

A Bizottság azt tanácsolja, hogy a 21. cikk (5) bekezdésének a nemzeti jogba való átültetése során a tagállamok egyértelműen rögzítsék az előfizetési rendszereket használó ügyfelekkel szembeni hátrányos megkülönböztetés tilalmának elvét. A kiszolgáltatott helyzetben lévő polgárok nagyobb valószínűséggel fenntartanák a jelenlegi helyzetet (azaz az alapértelmezett díjakat, az optimálistól elmaradó díjakat), ezért még inkább szükségük van védelemre és útmutatásra, mielőtt belépnek az előfizetési rendszerekbe. A nemzeti jogszabályoknak ezért kifejezetten elő kell írniuk, hogy a szolgáltatók nem alkalmazhatnak hátrányos megkülönböztetést az előfizetési rendszereket használó háztartási felhasználókkal szemben a többi felhasználóhoz képest. E célból iránymutatásokban példákat lehetne hozni arra, hogy mi minősülhet „megkülönböztetésnek" az előfizetési rendszerekkel összefüggésben. A tagállamok figyelembe vehetnek olyan tényezőket, mint a kiegészítő díjak, a szolgáltatásokhoz való korlátozott hozzáférés, a kevésbé kedvező szerződési feltételek vagy a tisztességtelen bánásmód bármely más formája. A „hátrány" fogalmának egyértelművé tétele biztosítaná, hogy a jogszabály pontosan tükrözze a rendelkezés célját és releváns legyen a nemzeti környezetben.

A hasznos párhuzamok felismerése érdekében ajánlott, hogy a tagállamok vizsgálják meg a más ágazatokban – például a távközlésben vagy a közszolgáltatásban – működő előfizetési rendszerekre vonatkozó hatályos nemzeti jogszabályaikat és rendeleteiket.

4.6. **Tisztességes és átlátható szerződési feltételek – 21. cikk (6) bekezdés**

21. cikk (6) bekezdése szerint „[a] végső felhasználók és adott esetben a hasznosító fogyasztók számára tisztességes és átlátható általános szerződési feltételeket kell kínálni, amelyek megfogalmazásának egyszerűnek és egyértelműnek kell lennie, és azok nem tartalmazhatnak a felhasználói jogok gyakorlását akadályozó, nem szerződéses korlátokat, például túlságosan terjedelmes szerződési dokumentációt. A hasznosító fogyasztóknak kérésre hozzáférést kell biztosítani ezekhez az általános feltételekhez. A végső felhasználókat és a hasznosító fogyasztókat védeni kell a félrevezető vagy tisztességtelen értékesítési módszerekkel szemben. A fogyatékossággal élő végső felhasználókat akadálymentes formában kell tájékoztatni a szolgáltatójukkal kötött szerződésükkel kapcsolatos valamennyi lényeges információról".

A lehető legegyértelműbb iránymutatás nyújtása érdekében a tagállamok meghatározhatják a 21. cikk (6) bekezdésében használt fogalmakat, vagy példákkal szolgálhatnak azokra (például mi minősül „tisztességtelen" vagy „félrevezető" értékesítési módszernek a nemzeti környezetben). A tagállamok bizonyítékokon alapuló szemléletet fogadhatnak el, és felhasználhatják a polgárok valós életből vett példáit, tapasztalataikra és arra építve, hogy mit értenek tisztességtelen gyakorlatokon. Az olyan kifejezések esetében, mint „egyszerű és egyértelmű megfogalmazás" vagy „nem tartalmazhatnak a felhasználói jogok gyakorlását akadályozó, nem szerződéses korlátokat", ajánlatos a szolgáltatók számára is egyértelműséget biztosítani szerződési mintafeltételek segítségével, és közös minimumszabályokat meghatározni. Ennek során egyeztetni kell az érdekelt felekkel (például energiaszolgáltatókkal, fogyasztói szervezetekkel és szabályozókkal) annak érdekében, hogy ne lépjék túl a ténylegesen lehetséges mértéket.

([12]) Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2015/2366 irányelve (2015. november 25.) a belső piaci pénzforgalmi szolgáltatásokról és a 2002/65/EK, a 2009/110/EK és a 2013/36/EU irányelv és az 1093/2010/EU rendelet módosításáról, valamint a 2007/64/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (HL L 337., 2015.12.23., 35. o., ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2366/oj).

A fogyatékossággal élő fogyasztók számára az akadálymentesség biztosítása érdekében az átültető jogszabálynak például elő kell írnia, hogy a szerződéssel kapcsolatos valamennyi releváns információt akadálymentes formában kell rendelkezésre bocsátani. A tagállamoknak meg kell határozniuk, hogy mit értenek „akadálymentes formán", figyelembe véve a fogyatékosságok különböző típusait.

Az ellenőrzési és végrehajtási mechanizmusok elengedhetetlenek a 21. cikk (6) bekezdésének hatékony végrehajtásához. A jogalkotónak rendszereket kell bevezetnie annak ellenőrzésére, hogy a szolgáltatók megfelelnek-e ezeknek a követelményeknek. Ez magában foglalhatja a szerződésminták és az értékesítési módszerek felülvizsgálatát, valamint panasztételi mechanizmus létrehozását azon felhasználók számára, akik úgy érzik, hogy tisztességtelen bánásmódban részesültek.

4.7. **Magas színvonalú szolgáltatás és a szolgáltató általi panaszkezelés – 21. cikk (7) bekezdés**

A tagállamoknak egyértelmű szabályokat és rendeleteket kell bevezetniük annak biztosítása érdekében, hogy a szolgáltatók magas színvonalú szolgáltatást nyújtsanak és hatékonyan kezeljék a panaszokat. Ennek során meg kell jelölniük a referenciaértéket, és meg kell határozniuk, hogy mi minősül „magas színvonalú szolgáltatásnak" az adott nemzeti környezetben, és azon belül az energiaágazat tekintetében. Ez magában foglalhat olyan paramétereket, mint a szolgáltatás időszerűsége, a szolgáltatás minősége, a reagálóképesség, a különleges energiaigények felismerése stb.

A panaszkezelés tekintetében a nemzeti jogszabálynak elő kell írnia az energiaszolgáltatók számára, hogy világos és hozzáférhető panasztételi eljárást alkalmazzanak. Ennek az eljárásnak könnyen alkalmazhatónak kell lennie a fogyasztók számára, és a nemzeti jogszabályban elő kell írni, hogy minden panaszt tisztességesen és gyorsan kell kezelni. A tagállamok iránymutatásokat tartalmazó dokumentumokat adhatnak ki, amelyek példákkal szolgálnak arra vonatkozóan, hogy a nemzeti környezetben mi értendő az „egyszerű", „tisztességes" és „gyors" fogalmán, annak érdekében, hogy ne legyenek félreértések a szolgáltatók és a felhasználók között. A tagállamok fontolóra vehetik ún. egységes „sludge auditok" alkalmazását is, például annak ellenőrzése érdekében, hogy a gazdasági szereplők szándékosan túl bonyolulttá teszik-e az eljárást ahhoz, hogy az a fogyasztók számára kezelhető legyen.

Emellett a tagállamok olyan intézkedéseket is bevezethetnek, amelyek előírják a szolgáltatók számára, hogy rendszeresen számoljanak be szolgáltatásuk színvonaláról és a panaszok kezeléséről. Ezeket a beszámolókat az illetékes szabályozó hatóság ellenőrizheti a megfelelés biztosítása érdekében.

4.8. **A fogyasztóvédelmi intézkedések végrehajtása és ellenőrzése – 21. cikk (8) bekezdés**

A Bizottság azt javasolja, hogy a tagállamok jelöljenek ki az (EU) 2023/1791 irányelvben előírt fogyasztóvédelmi intézkedések végrehajtásáért felelős hatóságot vagy hatóságokat. A pártatlan végrehajtás biztosítása érdekében a kijelölt hatóságnak vagy hatóságoknak nem lehetnek egymással versengő piaci érdekeik. A kijelölt hatóságok lehetnek kormányzati szervek vagy szabályozó hatóságok. A tagállamok például megbízhatják a nemzeti fogyasztóvédelmi egyesületeket az (EU) 2023/1791 irányelvben meghatározott fogyasztóvédelmi kötelezettségek ellenőrzésével és végrehajtásával.

4.9. **Tervezett kikapcsolás – 21. cikk (9) bekezdés**

A tagállamoknak meg kell határozniuk a „megfelelő információk" fogalmát, és elő kell írniuk, hogy az alternatív intézkedésekre vonatkozó információkat kellő időben, előzetesen meg kell adni. Meg kell határozniuk azt is, hogy mi értendő „kellő időben" alatt, például egy minimális időtartam meghatározásával, amelynek legalább egy hónapnak kell lennie az (EU) 2023/1791 irányelv 21. cikkének (9) bekezdésével összhangban.

A nemzeti jogba való átültetés tartalmazhatja az „alternatív intézkedések" nem kimerítő felsorolását. Ezek az intézkedések magukban foglalhatják többek között az energetikai auditokat, az energetikai tanácsadást, az alternatív fizetési konstrukciókat, az adósságkezelési tanácsadást vagy a kikapcsolási moratóriumokat. Azt is egyértelművé kell tenni, hogy ez a felsorolás szükség szerint időről időre frissíthető.

A nemzeti jogszabály egyértelművé teheti, hogy a végső felhasználók kötelesek haladéktalanul tájékoztatni a hasznosító fogyasztókat a tervezett kikapcsolásról.

A 21. cikk (9) bekezdésének a nemzeti jogba történő átültetése során a tagállamok meghatározhatják, hogy ezeket az információkat milyen módon kell megadni annak biztosítása érdekében, hogy az egyértelmű, hozzáférhető és érthető legyen a felhasználók számára. Ez magában foglalhatja a közérthető nyelven történő megfogalmazást, az információk különböző (például digitális, nyomtatott) formákban való rendelkezésre állását, vagy az elérhetőségi adatok megadására vonatkozó kötelezettséget lekérdezések vagy segítségnyújtás céljából.

5. A 22. CIKKBEN ELŐÍRT KÖTELEZETTSÉGEK

Ez a szakasz információkkal szolgál a tagállamok számára arról, hogy a 22. cikk különböző rendelkezései hogyan ültethetők át és hajthatók végre.

5.1. Az elérhető energiahatékonyság-javító intézkedésekre, egyéni fellépésekre, valamint a pénzügyi és jogi keretekre vonatkozó információk átláthatósága és terjesztése – 22. cikk (1) bekezdés

5.1.1. *A követelmény alkalmazási köre*

Az (EU) 2023/1791 irányelv 22. cikkének (1) bekezdése értelmében a tagállamoknak biztosítaniuk kell, hogy az elérhető energiahatékonyság-javító intézkedésekre, egyéni fellépésekre, valamint a pénzügyi és jogi keretekre vonatkozó információk átláthatók és hozzáférhetők legyenek, és azokat széles körben terjesszék. A 22. cikk (1) bekezdése tartalmazza a lehetséges címzettek (azaz a „piaci szereplők") nem kimerítő felsorolását.

5.1.2. *A követelmény teljesítéséhez szükséges szakpolitikai intézkedések kiválasztása*

A tagállamok összegyűjthetnek minden meglévő információt a rendelkezésre álló energiahatékonyság-javító intézkedésekről, egyéni fellépésekről, valamint pénzügyi és jogi keretekről nemzeti, regionális és helyi szinten, de más tagállamok bevált gyakorlatainak a tanulmányozása is hasznos lehet. Ez lehetővé tenné az információk központosítását annak biztosítása érdekében, hogy minden szereplő könnyen hozzáférhessen azokhoz.

5.1.2.1. Hogyan biztosíthatók átlátható, hozzáférhető és széles körben terjesztett információk a különböző típusú piaci szereplők számára?

Annak érdekében, hogy a különböző típusú piaci szereplők számára átlátható, hozzáférhető és széles körben terjesztett információk álljanak rendelkezésre, a tagállamok előírhatják, hogy a különböző szereplők (közintézmények, energiaszolgáltatók, építőipari vállalatok stb.) több digitális és analóg csatornán keresztül időszakos tájékoztatást nyújtsanak (lásd: 1. táblázat).

1. táblázat

Potenciális tájékoztatási stratégiák a piaci szereplők kategóriái szerint

Kommunikációs csatorna	Piaci szereplők
Egyablakos ügyintézési pontok (lásd az ezzel foglalkozó szakaszt) és hasonló mechanizmusok, egyedüli kapcsolattartó pontok	— Valamennyi szereplő, de különösen a kiszolgáltatott helyzetű csoportok
Nemzeti/regionális forma a szereplők egymással és a közintézményekkel való összekapcsolására rendszeres információcsere céljából	— Érdekképviseletek (fogyasztói szervezetek és a civil társadalom képviselői) — Aktív felhasználók (megújulóenergia-közösségek és helyi energiaközösségek)
A nemzeti/regionális közigazgatások továbbfejlesztett belső kommunikációs csatornái	— Közintézmények (helyi és regionális önkormányzatok, energiaügynökségek és szociális szolgáltatók)
Ágazati szervezetek, rendezvények és kiadványok	— Magán gazdasági szereplők (építők, építészek, mérnökök, környezetvédelmi és energetikai ellenőrök, valamint a 2010/31/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv ([1]) 2. cikkének 9. pontja szerinti, épületelemek beszerelői)

([1]) Az Európai Parlament és a Tanács 2010/31/EU irányelve (2010. május 19.) az épületek energiahatékonyságáról (HL L 153., 2010.6.18., 13. o., ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2010/31/oj).

A 22. cikk (1) bekezdésében említett piaci szereplők sokfélék, és sok esetben „kis" szereplők lehetnek. Következésképpen kihívást jelenthet ezeknek a konkrét csoportoknak az elérése. A következő szakasz további példákat és stratégiákat tartalmaz arra vonatkozóan, hogy miként lehet hatékonyan együttműködni és kommunikálni ezekkel a felhasználókkal.

5.1.2.2. Hogyan fokozható az energiahatékonyságra vonatkozó információk terjesztésének hatása?

Az energiahatékonyság növelése szempontjából fontos csoportot alkotnak azok a szereplők, amelyek döntéshozatali jogkörrel rendelkeznek az ilyen intézkedések tekintetében. Olyan keretre van szükség, amely ösztönzőket nyújt, továbbá lehetővé teszi a cselekvést és a hatékony kommunikációt. Egy ilyen keret megvalósítható a tagállamok által a döntéshozatali jogkörrel rendelkező szereplők számára kiadott gyakorlati iránymutatások formájában. A tagállamok továbbá olyan jogszabályt is bevezethetnek, amely konkrét célokat határoz meg az energiahatékonysággal kapcsolatos információk terjesztésére vonatkozóan. A tagállamok például előírhatják, hogy az energiahatékonyságra vonatkozó információk nyújtása a közfinanszírozásra való jogosultság feltétele.

Általánosságban az információk terjesztése a következő elveken alapulhat ([13]):

a) átlátható rövid és hosszú távú célok;

b) egy meghatározott felelős szerv, amely megfelelő erőforrásokkal rendelkezik a vállalatok támogatásához, valamint a megcélzott csoport(ok) által megbízott üzenetvivő;

c) egy szűken meghatározott célközönség (például magas szintű vezetés), amely magában foglalja az összes érdekelt felet, jóllehet mindegyiküknek megvan a maga testreszabott kampánya, amely a saját egyedi helyzetükre fókuszál;

d) egyértelmű üzenetek, amelyek közvetlenül átültethetők intézkedésekbe, valamint változáselmélettel támogatott kommunikáció;

e) a szinergikus hatások kihasználása érdekében a tájékoztatási politikák más intézkedésekkel párhuzamosan is alkalmazhatók ([14]). Erre például szolgálhatnak az árképzési politikák, mivel a vállalatok az energiahatékonyság-javító intézkedések révén elért költségmegtakarításról számolnak be a végrehajtás fő okaként ([15]). Ezért egy olyan politika, amely növeli az energiahatékonyság-javító intézkedések révén elért költségmegtakarítással kapcsolatos tudatosságot, az egyéb korlátokat kezelő további intézkedésekkel párosítva különösen hatékony tájékoztatási politika lehet.

Kommunikációs eszközként szolgálhat a fokozott energiahatékonyság társadalmi, környezeti és gazdasági előnyeinek és nem energetikai természetű előnyeinek a hangsúlyozása, például a nagyobb kényelem és jóllét kiemelése, valamint a fokozott energiahatékonyság sikerként való bemutatása. Ez azért fontos, mert az energiahatékonyság növelését gyakran kevésbé találják vonzónak, különösen az olyan látványosabb intézkedésekhez képest, mint például egy megújulóenergia-termelési rendszer (például tetőre szerelt szolárpanel) telepítése ([16]). Egy ilyen szemléletű bemutatás ellensúlyozhatja továbbá az arra való hajlamot, hogy az emberek inkább engednek a hosszú távú előnyökből, ami gyakran az energiahatékonyság-javító intézkedések útjában áll ([17]).

5.2. A végső felhasználók és a hasznosító fogyasztók hatékony energiafelhasználásának ösztönzésére és elősegítésére irányuló intézkedések – 22. cikk (2) és (3) bekezdés

5.2.1. *A követelmény alkalmazási köre*

A 22. cikk (2) és (3) bekezdése a 2012/27/EU irányelv 12. cikkének a módosítása. A rendelkezés alapvető tartalma (azaz a hatékony energiafelhasználás ösztönzését és elősegítését célzó megfelelő intézkedések meghozatala) nem változott jelentősen a 2012/27/EU irányelvhez képest. A rendelkezések hatályát azonban kiterjesztették a hasznosító fogyasztókra is, és az (EU) 2023/1791 irányelv különböző további példákat javasol a végrehajtandó intézkedésekre.

([13]) Chritiano, A., & Neimand, A., 2017: Stop Raising Awareness Already (Hagyjátok már abba a figyelemfelkeltést). Elérhető: Stop Raising Awareness Already (ssir.org) (Megtekintve: 2023.10.3.).

([14]) Renders, N., & Meynaerts, E., 2019: Az energiahatékonysági irányelv 17. cikke végrehajtásának állása és hatékonysága. Elérhető: Implementation status and effectiveness of Article 17 of the Energy Efficiency Directive (eceee.org) (Megtekintve: 2023.10.3.); Labandeira et al., 2020: Az energiahatékonysági politikák hatásai: Metaelemzés. Elérhető: The impacts of energy efficiency policies: Meta-analysis – ScienceDirect (Megtekintve: 2023.10.3.). 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 [A környezetbarát magatartást elősegítő beavatkozások közötti szinergiák – Kísérleti vizsgálatok metaelemzése] GLOBAL ENVIRONMENTAL CHANGE: HUMAN AND POLICY DIMENSIONS [GLOBÁLIS KÖRNYEZETI VÁLTOZÁS: EMBERI ÉS POLITIKAI DIMENZIÓK], ISSN 0959-3780, 84., 2024., 102776. o., JRC130163, https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC130163.

([15]) Preziosi, M., Federici, A., & Merli, R., 2022: Az energiahatékonyság javítására irányuló nyilvános tájékoztatási és képzési kampányok hatásának értékelése: Az olasz iparból származó megállapítások. Elérhető: Energies | Free Full-Text | Evaluating the Impact of Public Information and Training Campaigns to Improve Energy Efficiency: Findings from the Italian Industry (mdpi.com) (Megtekintve: 2023.10.3.).

([16]) Evans, S., 2014: Ha az energiahatékonyság olyan jó dolog, miért nem teszünk érte többet? Elérhető: If energy efficiency is so great, why aren't we doing more of it? - Carbon Brief (Megtekintve: 2023.10.3.).

([17]) Saars, L., Meyer, J., & Madsen, M., 2023: Kurzstudie Energieeffizienzmaßnahmen in der Industrie – Marktnahe und wirtschaftliche Energieeinsparpotentiale in der Industrie. Elérhető: HSNR-Kurzstudie-EnEffPotentiale-Industrie-2023-03-31.pdf (deneff.org) (Megtekintve: 2023.10.3.).

5.2.2. *A követelmény teljesítéséhez szükséges szakpolitikai intézkedések kiválasztása*

Kétféle intézkedés van, amely ösztönözheti és elősegítheti a végső felhasználók és a hasznosító fogyasztók hatékony energiafelhasználását:

a) magatartásbeli változást elősegítő eszközök és politikák;

b) a 22. cikk (1) bekezdésében említett piaci szereplőkre irányuló támogatási keret létrehozása.

Amennyiben ezek állami támogatást tartalmaznak, a hatékony energiafelhasználást ösztönző és elősegítő intézkedésekről értesíteni kell a Bizottságot azok végrehajtása előtt az EUMSZ 108. cikke (3) bekezdésével összhangban, kivéve, ha csekély összegű támogatásnak minősülnek ([18]), vagy csoportmentesség hatálya alá tartoznak ([19]).

2. táblázat

Magatartásbeli változást elősegítő eszközök és politikák

Az eszköz/politika típusa	Leírás
Pénzügyi ösztönzők	A pénzügyi ösztönzők az energiahatékony magatartás ösztönzését és támogatását szolgáló adókedvezmények (például adócsökkentés, levonások, jóváírások stb.) alkalmazását foglalják magukban.
Finanszírozáshoz, utalványokhoz, vissza nem térítendő támogatásokhoz és egyéb támogatásokhoz való hozzáférés	A pénzügyi támogatási rendszerek a pénzügyi eszközök hiányának kezelése révén lehetővé teszik az energiahatékonyság-javító intézkedések felgyorsítását. A tagállamok megkönnyíthetik a meglévő uniós és tagállami rendszerekhez való hozzáférést azáltal, hogy tájékoztatják az érdekelt feleket a támogatási rendszerek rendelkezésre állásáról, támogatják őket a releváns rendszerek azonosításában, és tanácsot adnak számukra az egyes eszközökhöz való hozzáférés és azok alkalmazása módjáról.
Államilag támogatott energiafogyasztás-értékelések és célzott tanácsadási szolgáltatások és támogatás a háztartási fogyasztók, különösen az energiaszegénység által érintett személyek, a kiszolgáltatott helyzetben lévő felhasználók és adott esetben a szociális bérlakásokban élők számára;	A háztartások energiafogyasztásának értékelése segítheti a végső felhasználókat energiafogyasztásuk javításában, növeli a tudatosságot, és energiamegtakarítást előmozdító változtatásokat javasol ([1]). Tekintettel azonban ezek jelentős költségére ([2]), fontos lehet állami támogatás nyújtása (például vissza nem térítendő támogatás vagy egyéb támogatás formájában), különösen a kiszolgáltatott helyzetben lévő felhasználók, az energiaszegénység által érintett személyek és adott esetben a szociális bérlakásokban élők számára.
Célzott tanácsadási szolgáltatások kkv-k és mikrovállalkozások számára	Az energiafogyasztás értékelése és a tanácsadási szolgáltatások kisebb nem háztartási felhasználók, például kkv-k és mikrovállalkozások számára is nyújthatók
Információszolgáltatás a fogyatékossággal élő személyek számára akadálymentes formában	A tagállamoknak mindenki, köztük a fogyatékossággal élő személyek számára is elérhetővé kell tenniük az energiahatékonyság-javító intézkedésekre vonatkozó információkat. Vannak olyan eszközök, mint például az Egyesült Nemzetek Menekültügyi Főbiztosának eszköztára ([3]) és az Unió által finanszírozott, „Bridging the gap” elnevezésű projekt iránymutatásai ([4]), amelyeket a tagállamok felhasználhatnak az energiahatékonysággal kapcsolatos kommunikáció fejlesztése során annak érdekében, hogy az inkluzív és a fogyatékossággal élő személyek számára is hozzáférhető legyen.

([18]) Az Európai Unió működéséről szóló szerződés 107. és 108. cikkének a csekély összegű támogatásokra való alkalmazásáról szóló, 2023. december 13-i (EU) 2023/2831 bizottsági rendelettel (HL L, 2023/2831, 2023.12.15., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2023/2831/oj) összhangban.

([19]) Lásd különösen: A Bizottság 651/2014/EU rendelete (2014. június 17.) a Szerződés 107. és 108. cikke alkalmazásában bizonyos támogatási kategóriáknak a belső piaccal összeegyeztethetővé nyilvánításáról (általános csoportmentességi rendelet)(HL L 187., 2014.6.26., 1. o.).

Az eszköz/politika típusa	Leírás
Mintaprojektek	A sikeres energiahatékonysági projektek bevált gyakorlatainak és példáinak megosztása kulcsfontosságú a végső felhasználók és a hasznosító fogyasztók energiahatékonysági fejlesztésekben való részvételének ösztönzéséhez. A bemutatott példa típusától függően ez az intézkedés valamennyi érintett csoportra alkalmazható. Ígéretes megközelítés, hogy az ilyen példák fő üzenete az energiahatékonyság-javító intézkedések révén megvalósuló költségmegtakarításra összpontosuljon.
Munkahelyi tevékenységek	A munkáltatók a munkahelyeken a végső felhasználók és a hasznosító fogyasztók tájékoztatását célzó tevékenységeket szervezhetnek. Ez megkönnyíti az egyének széles körének elérését. A mintaprojektekhez hasonlóan e tevékenységek a tartalmuktól függően valamennyi érintett csoportra alkalmazhatók. Ezenkívül a mintaprojekteket munkahelyi környezetben is be lehet mutatni. Emellett az érintett tevékenységek kiterjedhetnek a munkahelyi energiamegtakarításról szóló képzésre is, ami különösen fontos lenne az energiaigényes ágazatokban.
Képzési tevékenységek	Az energiahatékonyság elterjedésének növeléséhez elengedhetetlen a szakemberek és más piaci szereplők (például háztartások, kkv-k, mikrovállalkozások, épületkezelők, karbantartó személyzet, helyi köztisztviselők) képzése az energiafogyasztási értékelések elvégzésének és az energiahatékonyság-javító intézkedések megfelelő végrehajtásának módjáról. Az ilyen képzési tevékenységek alkalmasak arra, hogy orvosolják az energiahatékonyság-javító intézkedések szempontjából kritikus szűk keresztmetszeteket, például a képzett tanácsadók és fizikai dolgozók hiányát.
Digitális eszközök	A digitalizáció nagy lehetőségeket kínál az energiahatékonyság végrehajtásának és ellenőrzésének javítására olyan eszközök révén, mint például az okostelefon-alkalmazások és az online anyagok ([5]). A digitális eszközök különösen értékesek lehetnek a közösségi igényekhez jobban igazodó szerepvállalás előmozdításában, a leginkább költséghatékony energiamegtakarítás elérésében, valamint a kiszolgáltatott helyzetben lévő háztartások azonosításában és kezelésében. Ez különösen igaz az intelligens fogyasztásmérőkre, amelyek segíthetnek az úgynevezett „rejtett energiaszegénység” azonosításában is. Ezek az eszközök lehetnek virtuális auditok, okosmérők az energiafogyasztás ellenőrzéséhez, kommunikációs eszközök az energiahatékonyságra vonatkozó naprakész információk nyújtásához stb. A lehetséges intézkedések gyűjteménye elérhető a NUDGE honlapján ([6]).
Bevonási stratégiák	A bevonási stratégiák különösen hatékonyak lehetnek a magatartásbeli változások fokozásában, mivel bevonják a különböző érdekelt feleket, ösztönözhetik a kötelezettségvállalásokat, erősítik a bizalmat és lehetőséget nyújtanak a bevált gyakorlatok megosztására ([7]). A tagállamok fontolóra vehetik, hogy a bevonási stratégiák sikeresebbek, ha: ([8]) — egy szélesebb keret részét képezik, amely egyértelmű célokat tűz ki nemzeti, regionális vagy helyi szinten az energiahatékonyság növelésére, és további visszajelzési intézkedéseket és/vagy beruházási stratégiákat tartalmaz, — a résztvevők között már korábban is kapcsolat állt fenn (például egy közösségen belül), — van egy példakép, amely megfelel a kiválasztott csoportnak.

([1]) S3C, 2015: Energetikai auditok háztartások számára. Elérhető: S3C (2015) Guideline: Energy audit for households (Megtekintve: 2023.10.3.).

([2]) Az EU-ban a becslések szerint ez 180 és 500 EUR között van, az épületek típusától és méretétől függően (Forrás: S3C (2015). Energetikai auditok háztartások számára. Elérhető: S3C (2015) Guideline: Energy audit for households (Megtekintve: 2023.10.3.).

([3]) Az Egyesült Nemzetek Menekültügyi Főbiztosa. Akadálymentes kommunikáció a fogyatékossággal élő személyek számára. Elérhető: AAP Operational Guidance | UNHCR *https://www.unhcr.org/sites/default/files/202212/UNHCR_AAPTool_CT_Accessible_Communication_for_PwD.pdf*(Megtekintve: 2023.10.3.).

([4]) Bridging the Gap, 2018: Inkluzív és hozzáférhető kommunikációs iránymutatások. Elérhető: BtG_Inclusive-and-accessible-Communication-Guidelines.pdf (bridgingthegap-project.eu) (Megtekintve: 2023.10.3.).

([5]) IEA, 2021: Jobb energiahatékonysági politika digitális eszközökkel. Elérhető: Better energy efficiency policy with digital tools – Analysis - IEA (Megtekintve: 2023.10.3.).

Az eszköz/politika típusa	Leírás

([6]) Nudge, 2023: Honlap. Elérhető: Nudge • Nudging consumers towards energy efficiency through behavioural science (nudgeproject.eu) (Megtekintve: 2023.10.3.).
([7]) Interreg, 2018: A magatartás megváltoztatása az energiahatékonyság érdekében. Elérhető: https://euagenda.eu/upload/publications/untitled-192854-ea.pdf (Megtekintve: 2023.10.3.).
([8]) EEA, 2013: Az energiahatékonyság megvalósítása a magatartás megváltoztatása révén: mi kell ehhez? Elérhető: Achieving energy efficiency through behaviour change: what does it take? — European Environment Agency (europa.eu) (Megtekintve: 2023.10.3.).

5.2.3. *Mérés, nyomon követés, irányítás, minőség és ellenőrzés*

A 22. cikk (2) bekezdése előírja a tagállamok számára, hogy nemzeti stratégiáikba foglaljanak bele intézkedéseket a végső felhasználók és a hasznosító fogyasztók hatékony energiafelhasználásának ösztönzésére és elősegítésére. Ezek a nemzeti stratégiák magukban foglalják az (EU) 2018/1999 európai parlamenti és tanácsi rendelet ([20]) szerinti integrált nemzeti energia- és klímatervet (NEKT), illetve a 2010/31/EU irányelv alapján kidolgozott hosszú távú felújítási stratégiát. A tagállamok ezeket az intézkedéseket olyan stratégiákba is beépíthetik, amelyeket kifejezetten az energiahatékonyság javítása érdekében fogadtak el.

5.3. Egyablakos ügyintézési pontok az energiahatékonysággal kapcsolatos műszaki, adminisztratív és pénzügyi tanácsadás céljából – 22. cikk (4), (5) és (6) bekezdés

5.3.1. *A követelmény alkalmazási köre*

A tagállamoknak az illetékes hatóságokkal és adott esetben a magánszféra érdekelt feleivel együttműködve egyablakos ügyintézési pontokat vagy hasonló mechanizmusokat kell létrehozniuk.

5.3.2. *A követelmény teljesítéséhez szükséges szakpolitikai intézkedések kiválasztása*

Tekintettel az egyablakos ügyintézési pontok hosszú távú jellegére, ajánlott, hogy az egyablakos ügyintézési pontok létrehozását hosszú távú szabályozási keretekben (például a nemzeti energia- és klímatervekben és a hosszú távú felújítási stratégiákban) rögzítsék, éghajlat- és energiapolitikai törekvések megvalósítására irányuló stabil politikai kötelezettségvállalással, beleértve az energiahatékonyság-javító intézkedésekhez nyújtott támogatást ([21]).

A tagállamok kijelölhetnek egy konkrét állami vagy magánszervet mint az egyablakos ügyintézési pontok létrehozásáért, irányításáért és finanszírozásáért felelős hatóságot. Az egyablakos ügyintézési pontok különböző konfigurációi lehetségesek ([22]). A tagállamok kiválaszthatják azt a konfigurációt, amelyik a legjobban illeszkedik a helyi környezethez, amennyiben a szolgáltatása megfelelő a kedvezményezettek számára ([23]):

a) 100 %-ban **állami** – az egyablakos ügyintézési pont egy helyi, regionális vagy nemzeti hatóság tulajdonában van, amely felelős annak létrehozásáért, irányításáért és finanszírozásáért;

b) 100 %-ban **magán** – az egyablakos ügyintézési pont magánfél tulajdonában van, amely irányítja és finanszírozza azt, és lehet az ágazat által irányított (gyártó, üzembe helyező, a tevékenységeik kiterjesztése érdekében); energetikai szolgáltató vállalatok által irányított (meglévő energetikai szolgáltató vállalat, amely már finanszíroz energiahatékonyság-javító intézkedéseket, és úgy dönt, hogy kiterjeszti tevékenységeit); vagy tanácsadók által irányított (magántanácsadók, akik úgy kívánják kiterjeszteni tevékenységeiket, hogy a felhasználókat összehozzák a vállalkozókkal és a szolgáltatókkal);

([20]) Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2018/1999 rendelete (2018. december 11.) az energiaunió és az éghajlat-politika irányításáról, valamint a 663/2009/EK és a 715/2009/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet, a 94/22/EK, a 98/70/EK, a 2009/31/EK a 2009/73/EK, a 2010/31/EU, a 2012/27/EU és a 2013/30/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv, a 2009/119/EK és az (EU) 2015/652 tanácsi irányelv módosításáról, továbbá az 525/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet hatályon kívül helyezéséről (HL L 328., 2018.12.21., 1. o., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2018/1999/oj).
([21]) Interreg Europe, 2019: A háztartások energetikai korszerűsítésének támogatása egyablakos ügyintézési pontokon keresztül. Elérhető: Policy brief on One-Stop-Shops.pdf (interregeurope.eu) (Megtekintve: 2023.10.3.).
([22]) Interreg Europe, 2019: A háztartások energetikai korszerűsítésének támogatása egyablakos ügyintézési pontokon keresztül. Elérhető: Policy brief on One-Stop-Shops.pdf (interregeurope.eu) (Megtekintve: 2023.10.3.). JRC, 2021: Egyablakos ügyintézési pontok a lakóépületek energetikai korszerűsítéséért az EU-ban. Elérhető: JRC, 2021: One-stop shops for residential building energy renovation in the EU (Megtekintve: 2023.10.3.).
([23]) Az egyablakos ügyintézési pontok létrehozása és az előnyben részesített modell kiválasztása során a tagállamoknak megfelelően figyelembe kell venniük az EUMSZ 108. cikkének (3) bekezdése szerinti azon kötelezettségüket, hogy a Bizottságot tájékoztassák bármely, az EUMSZ 107. cikkének (1) bekezdése értelmében vett állami támogatással járó intézkedésekről még azok végrehajtása előtt, kivéve, ha az ilyen intézkedések a csoportmentességi rendelet hatálya alá tartoznak.

c) **köz-magán társulás** – a hatóságok és a magánszféra érdekelt felei partneri viszonyt létesítenek egymással, és megosztják a feladatokat (például egy állami tulajdonú és államilag finanszírozott egyablakos ügyintézési pontot magánvállalkozás irányít);

d) **szövetkezet** – az érdekelt felek egy csoportja szövetkezet formájában létrehoz egy egyablakos ügyintézési pontot.

Az egyablakos ügyintézési pont létrehozása mellett a tagállamok hasonló mechanizmusokat is létrehozhatnak, amelyek egyenértékű szolgáltatásokat nyújtanak. Ilyen alternatíva lehet például a távoli eszközökön, például weboldalon, mobilalkalmazáson vagy forródróton keresztül nyújtott tanácsadás. Emellett személyesen megvalósítható lehetőségek is rendelkezésre állnak, például energiahatékonysági műhelytalálkozók szervezése a helyi közösség tagjainak a segítségével vagy a házaló kereskedelemhez (door-to-door marketing) hasonló módszerek alkalmazása.

5.3.2.1. Kedvezményezettek

Az egyablakos ügyintézési pont általános szolgáltatásokat nyújthat a háztartások (vagyis önálló háztartások vagy tulajdonosi közösségek) és a kisebb nem háztartási felhasználók (például kkv-k, mikrovállalkozások és közintézmények) számára. Az ezen iránymutatás 5.3.2.2. szakaszában javasolt holisztikus szolgáltatások módosíthatók és szükség esetén hozzáigazíthatók a különböző lakhatási tipológiákhoz (különös figyelmet fordítva a legrosszabbul teljesítő épületekre), és tekintettel lehetnek a helyi körülményekre. Ezen túlmenően külön szolgáltatási vonalat kell létrehozni és elérhetővé tenni az egyes célcsoportok, például a kiszolgáltatott helyzetben lévő háztartások vagy az akkreditált vállalatok és az utólagos átalakítási szolgáltatásokat nyújtó szerelők számára. Az egyablakos ügyintézési pont nagyobb nem háztartási felhasználóknak, például nagyvállalatoknak is kínálhat kereskedelmi szolgáltatásokat, feltéve, hogy nem von el forrásokat a megcélzott kedvezményezettektől. Az egyablakos ügyintézési pont segíthet kezelni az egyenlőtlen ösztönzők jelentette problémát (közvetítés révén), valamint a finanszírozási hiányt, amellyel számos tulajdonos szembesül.

5.3.2.2. Szolgáltatások és tevékenységek

Az egyablakos ügyintézési pont által kínált szolgáltatások és tevékenységek az energiahatékonyság-javító intézkedések teljes szolgáltatási értéklánca mentén strukturálhatók, holisztikus megközelítés alkalmazásával. A 3. táblázat példákat tartalmaz az egyablakos ügyintézési pontok által nyújtott szolgáltatásokra. ([24])

3. táblázat

Példák az egyablakos ügyintézési pontok által nyújtott szolgáltatásokra

Értéklánc	Leírás	Példák szolgáltatásokra
Értékelés	Az aktuális energiahatékonyság és -teljesítmény értékelésére irányuló szolgáltatások, amelyek célja, hogy felhívják a figyelmet a javításra szoruló területekre és a beavatkozások lehetséges hatásaira	— Egy- vagy kétlépcsős értékelés: 1. alapvető paramétereken alapuló első online értékelés, 2. az egyablakos ügyintézési pont felkeresése (helyszínen vagy hivatalban), — az épületek energiahatékonyságának, valamint a felhasználók igényeinek és magatartásának elemzése/ellenőrzése
Iránymutatás	Olyan szolgáltatások, amelyek tanácsadást és segítséget nyújtanak a felhasználóknak energiahatékonyság-javító intézkedési terveik kidolgozásához, amelyekben meghatározzák a lehetséges fejlesztéseket, és a legmélyebb felújításokat célozzák meg	— energiahatékonyság-javító intézkedési terv kidolgozása és/vagy épületfelújítási útlevelek ([1]) létrehozása konkrét cselekvési pontokkal és prioritásokkal, — a jelenlegi és jövőbeli energiahatékonyság kiszámítása, beleértve a költségeket, hasznokat, megtakarításokat, — célok kitűzése és a garantált megtakarítások azonosítása

([24]) Interreg Europe, 2019: A háztartások energetikai korszerűsítésének támogatása egyablakos ügyintézési pontokon keresztül. Elérhető: Policy brief on One-Stop-Shops.pdf (interregeurope.eu) (Megtekintve: 2023.10.3.). JRC, 2021: Egyablakos ügyintézési pontok a lakóépületek energetikai korszerűsítéséért az EU-ban. Elérhető: JRC, 2021: One-stop shops for residential building energy renovation in the EU (Megtekintve: 2023.10.3.).

Értéklánc	Leírás	Példák szolgáltatásokra
Forráshoz jutás	A felhasználóknak nyújtott pénzügyi tanácsadásra és segítségnyújtásra irányuló szolgáltatások. Az egyablakos ügyintézési pont maga is kínálhat finanszírozási megoldásokat, vagy közvetítő szerepet tölthet be a felhasználók és a pénzügyi intézmények között	— pénzügyi terv kidolgozása, — a rendelkezésre álló források azonosítása: saját források, közfinanszírozási programok, pénzügyi eszközök vagy ezek kombinációja
Végrehajtás	Ezek a szolgáltatások magukban foglalják a megfelelő vállalkozók kiválasztását, szerződések megkötését, az engedélyezési eljárások/engedélyek kezelését, az építési folyamat nyomon követését	— a megfelelő vállalkozók azonosítása, kiválasztása és a velük való kapcsolatfelvétel, — engedélyezési eljárások/engedélyek elindítása és kezelése, — szerződések kidolgozása és megkötése
Minőségbiztosítás	Az egyablakos ügyintézési pont minőségbiztosítási szolgáltatásokat nyújthat a vállalkozók azonosításához kapcsolódóan (annak biztosítása, hogy a vállalkozók minősítettek és tanúsítottak legyenek), valamint az intézkedések végrehajtásához kapcsolódóan (a munkálatok ellenőrzése és a folyamat felügyelete)	— képzett energiahatékonysági szakemberek és vállalkozók azonosítása, — a végrehajtás ellenőrzése és irányítása, — annak biztosítása, hogy mindkét fél (felhasználók és vállalkozók) megfelelő biztosítással rendelkezzen
Ellenőrzés és nyomon követés	Az ellenőrzés és nyomon követés kiterjedhet a karbantartási szolgáltatásokra, valamint a vállalkozók és a felhasználók elégedettségi jelentéseire is. Ez magában foglalja az egyedüli kapcsolattartó ponttal jogi kérdésekben folytatott együttműködést is	— intelligens fogyasztásmérők telepítése, — az energetikai auditok nyomon követése, — jelentések az energiaszámlákról, — elégedettségi felmérés, — karbantartási szolgáltatások nyújtása, — a garanciális szempontok kezelése a vállalkozókkal, — a tényleges energiamegtakarításról szóló jelentések, — együttműködés az egyedüli kapcsolattartó ponttal
Transzverzális szempont	Transzverzális tevékenységeket is magában foglalhat, amelyek célja a figyelem felhívása az energiahatékonyság előnyeire, információk terjesztése, képzések nyújtása stb.	— tudatosságnövelés: tájékoztatás az energiafogyasztási szokásokról, a rendelkezésre álló energetikai megoldásokról (például hatékony fűtési rendszerek, megújuló energia, energiatárolás), — információterjesztés: az energiahatékonysági projektek tipológia szerint összesített adatainak összegyűjtése, tapasztalatok megosztása és nyilvánosságra hozatala, — képzések

([1]) Az épületek energiahatékonyságáról szóló, 2024. április 24-i (EU) 2024/1275 európai parlamenti és tanácsi irányelv 120. cikke (HL L., 2024/1275, 2024.5.8., ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2024/1275/oj).

A tagállamoknak biztosítaniuk kell, hogy az egyablakos ügyintézési pontok célzott szolgáltatásokat kínáljanak az energiaszegénység által érintett személyek, a kiszolgáltatott helyzetben lévő felhasználók és az alacsony jövedelmű háztartásokban élők számára. A hozzáférés javítása érdekében az egyablakos ügyintézési pontok költségmentesen, célzott szolgáltatásokat nyújthatnak a háztartásoknak. Szintén fontos az egyablakos ügyintézési pontokban dolgozó tanácsadók és akár a kiszolgáltatott helyzetben lévő háztartásokban munkát végző mesteremberek képzése és érzékennyé tétele ([25]).

([25]) Lásd például a STEP H2020 projektet az energiaszegénységben élő háztartások bevonására vonatkozóan: https://www.stepenergy.eu, az Opelanga egyablakos ügyintézési pontot a baszk régióban https://opengela.eus/en.

5.3.2.2.1. Felkeresés, tudatosság és tájékoztatás

Az alacsony jövedelmű és kiszolgáltatott helyzetben lévő háztartásoknak nyújtott további specifikus szolgáltatások lehetnek a következők:

a) a nehezen elérhető csoportok felkeresése ([26]) akadálymentes formában, média, helyszínek és helyi partnerek segítségével, hogy felhívják a figyelmüket a magas energiaszámlák csökkentésére és a kényelem növelésére szolgáló módszerekre, valamint hogy a háztartásokat ösztönözzék az egyablakos ügyintézési pontok szolgáltatásainak igénybevételére. A közösségben aktívan részt vevő szervezetek felkeresése segíthet a bizalmatlanság jelentette akadályok leküzdésében és az elfogadás kultúrájának megteremtésében, egyenlő felek közötti kommunikáció révén;

b) az energiaszegénységgel kapcsolatos figyelemfelkeltés partnerekkel és közvetítő hálózatokkal karöltve, például a szociális szolgáltatásokban, az egészségügyi szolgáltatásokban és a fogyasztói szervezetekben. A meglévő tanácsadók és helyi kapcsolattartó pontok számára nyújtandó képzés kidolgozása annak érdekében, hogy ezek a tanácsadók és helyi kapcsolattartó pontok megértsék az energiaszegénységgel kapcsolatos tapasztalatokat, annak okait és a megoldásokat;

c) közvetítői hálózat létrehozása, amely támogatja a háztartásokat azon akadályok leküzdésében, amelyek nem tartoznak az egyablakos ügyintézési pontok szolgáltatásainak körébe. Az alacsony jövedelmű vagy kiszolgáltatott helyzetben lévő háztartások nagyobb valószínűséggel szembesülnek bonyolult problémákkal a lakóhellyel kapcsolatos birtokviszonyok és biztonság terén, vagy a jövedelem és az adósságok vonatkozásában, illetve egyéb olyan problémákkal, amelyek korlátozhatják az energiahatékonyság elérésére való képességüket. Az egyéb támogatási szolgáltatásokkal, például a lakhatási, egészségügyi és szociális ellátással, az energiaügyi ombudsmannal, a fogyasztói érdekképviseleti csoportokkal és a jogi tanácsadással való kölcsönös közvetítői megállapodások segíthetnek e problémák megoldásában;

d) tájékoztatás az energia- és lakáspiacon fennálló jogokról, beleértve a pontos számlázást, a kikapcsolást, az adósságbehajtást és a lakhatási normákat, különösen a bérelt lakások esetében;

e) az egyes háztartások energiahatékonyság-javító intézkedések bevezetésével kapcsolatos konkrét céljainak – például számlák csökkentése, a belső hőmérséklet növelése vagy konkrét egészségügyi eredményekhez való hozzájárulás – meghatározásához nyújtott támogatás;

f) a telepítést/felújítást követő támogatás annak biztosítása érdekében, hogy az új technológiák működjenek és megfelelően legyenek programozva, hogy a várt vagy kívánt eredményeket (energiamegtakarítás vagy nagyobb kényelem) elérjék, és hogy a háztartások támogatásban részesüljenek a szükséges módosítások elvégzéséhez. Ez magában foglalhatja az esetlegesen felmerülő szerződéses viták rendezésének támogatását is.

5.3.2.2.2. Társadalmi-technikai tanácsadás és támogatás, valamint a felújítási finanszírozáshoz való hozzáférés

Az alacsony jövedelmű és kiszolgáltatott helyzetben lévő háztartásoknak nyújtott további specifikus szolgáltatások lehetnek a következők:

a) teljes mértékben finanszírozott energetikai auditok és zöld orvosi látogatások a lakóhely műszaki állapotának, valamint a háztartás tagjai helyzetének és szükségleteinek megértése érdekében;

b) segítségnyújtás a kiszolgáltatott helyzetben lévő személyek számára ahhoz, hogy megegyezzenek a bérbeadóval az épület valamennyi fél számára elfogadható módon történő felújításával kapcsolatban, hogy megértsék jogaikat és a bérlakásgazatra vonatkozó szabályokat, valamint hogy szükség esetén elérhető legyen számukra a jogi tanácsadás és a képviselet;

c) végponttól végpontig terjedő támogatás a teljes felújítási folyamat során, magasabb szolgáltatási szint mellett, mint más háztartások esetében. Ez magában foglalhat egy kifejezetten e célból kijelölt felújítási vezetőt, aki rendelkezik a megfelelő képzettséggel és protokollokkal;

d) a megfelelő támogatáshoz való hozzáférés lehetővé tétele (a támogathatóság ellenőrzése és a kérvények kitöltése stb.), valamint a finanszírozási hiány kezelésére szolgáló megfelelő pénzügyi mechanizmusok ismertetése, ha a támogatás nem fedezi az intézkedések teljes költségét. Az (EU) 2023/1791 irányelv 24. cikkére vonatkozó iránymutatás tájékoztatást nyújt az alacsony jövedelmű háztartások számára alkalmas pénzügyi eszközökről.

5.3.2.2.3. Energiaszámlával kapcsolatos tanácsadás és támogatás

Az alacsony jövedelmű és kiszolgáltatott helyzetben lévő háztartásoknak nyújtott további specifikus szolgáltatások lehetnek a következők:

a) támogatás nyújtása az energiaszámlázás megértéséhez, a számlák pontosságának és az energiadíj megfelelőségének ellenőrzéséhez, valamint támogatás nyújtása ahhoz, hogy hozzájussanak bármilyen pénzügyi támogatáshoz, amelyre jogosultak;

b) annak ellenőrzése, hogy a háztartások hozzáférnek-e azoknak a jövedelemtámogatási ellátásoknak a teljes köréhez, amelyekre jogosultak (egyablakos ügyintézési ponton vagy közvetítői hálózaton keresztül).

([26]) UsersTCP, 2020: Nehezen elérhető energiafelhasználók: Szakirodalmi áttekintés. Elérhető: HTR-Task-Literature-Review_EBook.pdf (userstcp.org) (Megtekintve: 2023.10.3.).

5.3.2.3. Gazdasági és pénzügyi modell

Az egyablakos ügyintézési pont működési költségei jellemzően emberi erőforrásokat, irodahelyiségeket, valamint informatikai eszközöket és támogatást foglalnak magukban. A költségek a nyújtott szolgáltatásoktól, a helyszíntől és a támogatás szintjétől függően változhatnak. Az egyablakos ügyintézési pont finanszírozására különböző gazdasági és pénzügyi modellek léteznek. Az egyik megközelítés az, hogy ingyenes szolgáltatásokat kínálnak a felhasználóknak, és az egyablakos ügyintézési pontot az állami költségvetésből vagy magánfinanszírozásból finanszírozzák. Alternatív megoldásként az egyablakos ügyintézési pont díjat számíthat fel a szolgáltatásokért, adott szolgáltatásért/csomagért felszámított rögzített ár formájában, vagy az energiahatékonysági projekt teljes költségének százalékában. Egy másik lehetőség az egyes egyablakos ügyintézési pontok szolgáltatásai és a transzverzális szolgáltatások összekapcsolása, melynek keretében az egyablakos ügyintézési pontok szolgáltatásai ingyenesek, a transzverzális szolgáltatásokért pedig fizetni kell. A tagállamok szabadon választhatják meg azt a gazdasági és pénzügyi modellt, amely megfelel a kínált szolgáltatások körének és a becsült működési költségeknek ([27]).

A tagállamok uniós támogatást is igénybe vehetnek egyablakos ügyintézési pontok létrehozásához. Számos uniós finanszírozási forrás kínál megoldást egyablakos ügyintézési pontok létrehozására ([28]):

a) Az **európai strukturális és beruházási alapokból** 2014 és 2020 között 18 milliárd EUR-t különítettek el az energiahatékonyságra. A jelenlegi időszakban (2021–2027) további támogatás nyújtására kerül sor. Ezek a források felhasználhatók új pénzügyi eszközök kidolgozására az energiahatékonyság, többek között az egyablakos ügyintézési pontok támogatása érdekében.

b) **Európai Beruházási Bank** (EBB) – Az „Intelligens finanszírozás – intelligens épületek” kezdeményezés az EBB által javasolt pénzügyi eszköz, amely az energiahatékonysági projektek garanciájaként felhasználható támogatásokat nyújt. Célja, hogy támogassa helyi vagy regionális egyablakos ügyintézési pontok létrehozását.

c) **Interreg Europe** – Az Interreg Europe szakpolitikai ismeretátadási platform az eszközein és szolgáltatásain – többek között a bevált gyakorlatok adatbázisán és a kérésre nyújtott szakértői támogatáson – keresztül segítheti azokat a régiókat, amelyek egyablakos ügyintézési pontok létrehozását mérlegelik, ennek keretében pedig szakértői értékelési szolgáltatást és információs szolgálatot biztosít.

5.3.2.4. Gyakorlati szervezés

Az egyablakos ügyintézési pontok nemzeti szinten hálózatba szervezhetők a bevált gyakorlatok cseréje és a méretgazdaságosság kihasználása érdekében, miközben alaposan ismerni kell a helyi környezetet, piacot és érdekelt feleket a hiányosságok és a meglévő kínálat azonosítása, a szolgáltatások körének a helyi helyzethez való igazítása és annak felismerése érdekében, hogy hol van a legnagyobb szükség támogatásra. A tagállamoknak biztosítaniuk kell, hogy minden polgár hozzáférjen az egyablakos ügyintézési pontokhoz, biztosítva az adott terület megfelelő fizikai lefedettségét, továbbá lehetővé téve az online és telefonos hozzáférést (például egy weboldalon/platformon keresztüli kommunikáció révén). Ez különösen fontos akkor, ha a célcsoport kiszolgáltatott helyzetű csoport. Az egyablakos ügyintézési pontokat be kell ágyazni a helyi környezetbe, és azt helyi tagoknak kell működtetniük. Egyablakos ügyintézési pont létrehozása során a következőket érdemes figyelembe venni ([29]):

a) **Az egyablakos ügyintézési pont struktúrájának meghatározása** – Az egyablakos ügyintézési pont sokféle funkciót tölt be, ezért hasznos lehet a digitális és személyes szolgáltatások integrálása. A kezdeti értékelést például a potenciális ügyfél is elvégezheti úgy, hogy a honlapon megválaszol egy sor eldöntendő kérdést. Az egyablakos ügyintézési pont kihasználhatja a mesterséges intelligencia által kínált hatalmas lehetőségeket is, például a weboldal kifinomult csevegési funkcióit. A személyes szolgáltatások elősegítik a bizalom kiépítését, különösen a legkiszolgáltatottabbak tekintetében, akik számára a személyes csatorna hatékonyabb a bizalommal kapcsolatos problémák és más korlátozó tényezők, például a digitális szakadék miatt. A személyes szolgáltatások a fent ismertetett komplex szolgáltatások nyújtását is lehetővé teszik. Például a fizikai jelenlét megkönnyíti az ügyféllel a felújítás céljainak meghatározását és az épület alapos értékelését. A potenciálisan érdekelt felek által felkereshető iroda online szolgáltatásokkal való kombinálása növelheti az ügyfelek számát, különösen a nehezen elérhető csoportok körében.

([27]) Az egyablakos ügyintézési pontok létrehozása és az előnyben részesített modell kiválasztása során a tagállamoknak megfelelően figyelembe kell venniük az EUMSZ 108. cikkének (3) bekezdése szerinti azon kötelezettségüket, hogy a Bizottságot tájékoztassák bármely, az EUMSZ 107. cikkének (1) bekezdése értelmében vett állami támogatással járó intézkedésekről még azok végrehajtása előtt, kivéve, ha az ilyen intézkedések a csoportmentességi rendelet hatálya alá tartoznak.

([28]) Interreg Europe, 2019: A háztartások energetikai korszerűsítésének támogatása egyablakos ügyintézési pontokon keresztül. Elérhető: Policy brief on One-Stop-Shops.pdf (interregeurope.eu) (Megtekintve: 2023.10.3.).

([29]) Energy Cities, 2020: How to set up a one-stop-shop for integrated home energy renovation? (Egyablakos ügyintézési pont létrehozása az otthonok integrált energetikai felújításának támogatásához.) Elérhető: How to set up a one-stop-shop for integrated home energy renovation? – Energy Cities (energy-cities.eu) (Megtekintve: 2023.10.3.).

b) **A felhasználói szegmensek és szükségleteik meghatározása** – Az egyablakos ügyintézési pont létrehozásának folyamata a nemzeti és helyi érdekelt felek (azaz a hatóságok, vállalatok, energiavállalatok, polgárok, energiahatékonysági szakemberek, döntéshozók) teljeskörű feltérképezésével kezdődhet. Az érdekelt felek különböző csoportjait össze lehet hozni az egyablakos ügyintézési pont koncepciójának kidolgozása és céljainak meghatározása érdekében. A feltérképezés során figyelembe lehet venni a potenciális kedvezményezetteket és a szükségleteiket.

c) **Szolgáltatási vonal kialakítása** – A kedvezményezettek és szükségleteik típusa alapján megfelelő szolgáltatási vonal alakítható ki. Az egyablakos ügyintézési pont minden egyes ügyfélszegmens vonatkozásában javasolhat értékeket, vagyis azonosítja a javasolt szolgáltatások előnyeit és azt, hogy ezek az előnyök hogyan teszik lehetővé a piaci hiányosságok megszüntetését.

d) **A költségszerkezet és a bevételi források azonosítása** – A kiválasztott ügyfélszegmensektől és a nyújtott kapcsolódó szolgáltatásoktól függően az egyablakos ügyintézési pontot különböző rögzített és változó költségek terhelik, amelyek meghatározhatók. Az egyablakos ügyintézési pont létrehozásáért felelős szerv továbbá azonosíthatja a bevételi forrásokat, és meghatározhatja az egyablakos ügyintézési pont gazdasági és pénzügyi modelljét. A legkiszolgáltatottabb helyzetű csoportokat mindig védeni kell. Egyértelművé kell tenni, hogy a legkiszolgáltatottabb helyzetű csoportoktól érkező kérésekből nem kovácsolhatók tisztességtelen nyereségszerzési lehetőségek. A kiszolgáltatott helyzetben lévő polgárokat jobban befolyásolják a kognitív torzítások, amelyek az optimálistól elmaradó életkörülményeik miatt hátrányosan befolyásolják a döntéshozatalukat. Ezzel a kognitív torzításokra való hajlammal visszaélhetnek a rosszindulatú magánszereplők, akik rávehetik („sludge") a kiszolgáltatott polgárokat arra, hogy olyan díjakat és konstrukciókat fogadjanak el, amelyek valójában nem kedvezőek a számukra. Mindenekelőtt a legkiszolgáltatottabbak számára kell különleges díjakat és átláthatóságot biztosítani. A viselkedéstudomány segítségével megállapítható, amikor az ún. „sludging" esete áll fenn, és azt szankcionálni kell. ([30])

e) **A legfontosabb partnerek és erőforrások azonosítása** – A felelős szervezet meghatározhatja a legfontosabb partnereket (például a helyi és regionális önkormányzatokat, szakmai szervezeteket, ingatlanügynökségeket, bankokat, pénzügyi intézményeket, biztosítótársaságokat stb.), és egyértelműen megjelölheti a szerepüket és hozzájárulásukat az egyablakos ügyintézési pont tevékenységeihez. Az egyablakos ügyintézési pont tevékenységeinek végzéséhez szükséges alapvető fizikai, emberi, pénzügyi és intellektuális erőforrásokat is egyértelműen meg lehet határozni.

f) **A felhasználókkal való kapcsolatok és a kommunikációs csatornák meghatározása** – Az egyes felhasználói szegmensek esetében meghatározhatók/kijelölhetők/azonosíthatók a kapcsolatok megfelelő típusai (virtuális kontra fizikai egyablakos ügyintézési pontok) és a kommunikációs csatornák (például személyes találkozók, tájékoztató megbeszélések, digitális kommunikációs eszközök – weboldal, hírlevél, közösségi média stb. –, kulcsfontosságú partnerek csatornái).

5.3.3. *Hogyan gyűjthetnek az egyablakos ügyintézési pontok tipológia szerint összesített adatokat?*

A 22. cikk (5) bekezdésének b) pontja kimondja, hogy az egyablakos ügyintézési pontok adott esetben összegyűjtik az energiahatékonysági projektek tipológia szerint összesített adatait, megosztják tapasztalataikat, és nyilvánosan hozzáférhetővé teszik azokat. Az egyablakos ügyintézési pontok által végzett adatgyűjtés hozzájárulhat az energiahatékonyságra vonatkozó átfogó, megbízható, reprezentatív és megalapozott összesített statisztikák és információk létrehozásához. Emellett lehetővé teszi az egyablakos ügyintézési pontok működésének javítását, a bevált gyakorlatok más tagállamokkal vagy nemzeti, regionális és helyi érdekelt felekkel való megosztását, valamint a piaci szereplők tájékoztatását/tudatosságának növelését az energiahatékonysággal kapcsolatban. Az egyablakos ügyintézési pontoknak kiváló alkalma nyílik arra is, hogy részletes adatokat gyűjtsenek az energiahatékonyságról. Az egyablakos ügyintézési pontok rendelkezésére álló és az általuk gyűjtött adatok a következő fő területekhez sorolhatók:

a) működési adatok, beleértve például a működési és szolgáltatási költségeket, a beérkezett tájékoztatáskéréseket, a nyújtott szolgáltatások számát és típusát, a kedvezményezettek számát és típusát;

b) ügyfél-elégedettség, beleértve a szolgáltatások hozzáférhetőségét;

c) háztartásokra vonatkozó adatok, különösen a háztartások alacsonyabb jövedelmű vagy energiaszegény háztartásoknak nyújtott támogatásra való jogosultságára vonatkozóan. Erre természetesen titoktartási kötelezettség vonatkozik, és az (EU) 2016/679 európai parlamenti és tanácsi rendelet ([31]) követelményei alkalmazandók;

([30]) Della Valle, N. és Sareen, S.: Nudging and boost for equity: Towards a behavioural economic of energy justice [Késztetés és ösztönzés a méltányosságra: Úton az energetikai igazságosság viselkedés-gazdaságtani megközelítése felé], ENERGY RESEARCH and SOCIAL SCIENCE, ISSN 2214-6296, 68., 2020, 101589. o., JRC125190, https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC125190.

([31]) Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (HL L 119., 2016.5.4., 1. o., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj).

d) az épületekre/lakóhelyekre vonatkozó energetikai audit adatai, többek között az (EU) 2024/1275 irányelv 22. cikke szerinti, az épületek energiahatékonyságára vonatkozó adatbázison keresztül;

e) hatás, amely a tájékoztatáskéréstől a kívánt eredményig elért siker arányában határozható meg, például a bevezetett energiahatékonyság-javító intézkedések vagy a megváltozott szokások, a tájékoztatáskérés ösztönzésére irányuló egyes felkeresési tevékenységek eredményessége.

5.4. **Peren kívüli vitarendezési mechanizmusok – 22. cikk (8) bekezdés**

5.4.1. *A követelmény alkalmazási köre*

A 22. cikk (8) bekezdése kiterjeszti az „egyszerű, tisztességes, átlátható, független, hatékony és eredményes", bíróságon kívüli vitarendezéshez való hozzáférési jogokat, valamint a vitarendezési testületekre vonatkozó, az (EU) 2019/944 irányelv 26. cikkében meghatározott minőségi kritériumokat:

a) a hasznosító fogyasztókra. A 22. cikk (8) bekezdése kapcsolódik a 21. cikkhez, mivel rendelkezik a 21. cikkben a hasznosító fogyasztóknak biztosított új szerződéses jogokkal kapcsolatos viták peren kívüli rendezéséről (lásd ezen iránymutatás 4. szakaszát);

b) a kiszolgáltatott helyzetben lévő felhasználókra, az energiaszegénység által érintett személyekre és adott esetben a szociális bérlakásokban élőkre.

A peren kívüli vitarendezéshez való jog az (EU) 2023/1791 irányelvben meghatározott jogokból és kötelezettségekből eredő vitákra is kiterjed. Ez nemcsak a fűtés-, hűtés- és használatimelegvíz-szolgáltatókra terjedhet ki (amelyeket a 21. cikk kifejezetten említ), hanem például az (EU) 2023/1791 irányelv hatálya alá tartozó finanszírozókra, energetikai auditorokra, energetikai szolgáltatókra, szakmai szolgáltatókra, például építészekre és mérnökökre is. Az (EU) 2023/1791 irányelvben biztosított konkrét jogok a következőkre vonatkoznak:

c) a földgázfogyasztás mérése (13. cikk), a fűtésre, a hűtésre és a használati melegvízre vonatkozó fogyasztásmérés (14. cikk) és almérés (15. cikk);

d) megbízható és pontos számlázás a tényleges földgázfogyasztás alapján (17. cikk), valamint a fűtésre, a hűtésre és a használati melegvízre vonatkozó tényleges fogyasztás alapján (18. cikk);

e) térítésmentes hozzáférés a számlázáshoz, a számlainformációkhoz és a fogyasztási adatokhoz a földgázfogyasztásra vonatkozóan (19. cikk), valamint a fűtésre, hűtésre és használati melegvízre vonatkozóan (20. cikk);

f) az (EU) 2023/1791 irányelvvel bevezetett, a távfűtésre, a hűtésre és a használati melegvízre vonatkozó alapvető szerződéses jogok (21. cikk).

5.4.2. *A követelmény teljesítéséhez szükséges szakpolitikai intézkedések kiválasztása*

A 22. cikk (8) bekezdése lehetővé teszi a meglévő peren kívüli vitarendezési testületek (szabályozók, független ombudsmanok vagy fogyasztói testületek) számára, hogy készségeiket és szolgáltatásaikat az új követelményekre is kiterjesszék, amennyiben azok ugyanolyan hatékonyak. A tagállamoknak jogszabályban kell ismertetniük, hogy a peren kívüli mechanizmusokhoz való hozzáférés miként egyszerű, tisztességes, átlátható, független, hatékony és eredményes.

A tagállamok dönthetnek úgy, hogy kihasználják a lehetőséget a peren kívüli szolgáltatások felülvizsgálatára és kiterjesztésére, hogy azok lefedjék a 22. cikkben foglalt követelményeket a szolgáltatások hozzáférhetősége és a szolgáltatásnyújtás javítása érdekében.

Annak érdekében, hogy e szolgáltatások megfeleljenek a 22. cikkben foglalt követelményeknek, a meglévő szolgáltatások esetében ki kell terjeszteni a tanácsadási és vitarendezési szolgáltatásokat a végső felhasználókra és azok szerződéses partnereire, különösen azokra, amelyek távfűtést, hűtést és melegvizet szolgáltatnak. A közvetítésnek ki kell terjednie a 21. cikkben meghatározott új jogokkal kapcsolatos vitákra.

A szolgáltatásokat kifejezetten az energiaszegénység által érintett személyek, a kiszolgáltatott helyzetben lévő felhasználók és adott esetben a szociális bérlakásokban élők igényeihez kell igazítani:

a) felkereső munka végzése a **fogyasztói jogokkal kapcsolatos alapvető tudatosság növelése** érdekében, kifejezetten konkrét demográfiai csoportokra és a vitarendezési ügyfélbázisokban alulreprezentált csoportokra összpontosítva ([32]). A kiszolgáltatott helyzetben lévő és energiaszegény háztartások által igénybe vett szolgálatok (például szociális szolgálatok, lakhatási szervezetek, fogyasztói csoportok, energiakávézó, energiaügyi ombudsman, közegészségügyi szolgálatok és orvosok) szerepet játszhatnak a tudatosság növelésében. Fontos eszközt jelenthetnek a felhasználók számára különleges kockázatot jelentő eseményekre (például az energiaárak okozta válság), valamint a gyakori panaszokra és jogsértésekre (például megtévesztő értékesítés) reagáló figyelemfelkeltő tevékenységeket célzó proaktív intézkedések is;

b) **a szolgáltatásokhoz való hozzáférési utak fejlesztése**. A tagállamok növelhetik a felhasználók vitarendezéshez való hozzáférési lehetőségeit egyedüli kapcsolattartó pontok biztosításával, ahol rendelkezésre állnak szolgáltatások minden érintett vállalkozáshoz kapcsolódóan (a 22. cikk (3) bekezdésének e) pontjában előírtak szerint). Észszerűbb és következetesebb modellek, amelyekben kevesebb szervezet fed le minden érintett ágazatot, a fogyasztók jobban tájékozódnak, és korlátozott a hiányosságok kihasználásának a kockázata. A tagállamoknak teljeskörűen érvényesíteniük kell a kereskedőkre vonatkozó azon meglévő követelményeket, hogy egyértelműen tájékoztassák a felhasználókat arról, melyik vitarendezési szervezet alá tartoznak ([33]);

c) A tagállamok **javíthatják** a szolgáltatások **eredményeit** a kiszolgáltatott helyzetben lévő háztartások számára azáltal, hogy a bizalom növelése érdekében biztosítják a szolgáltatók függetlenségét és pártatlanságát. Az eljárási terhek csökkentése, valamint a panaszok feldolgozására és elbírálására rendelkezésre álló rövidebb idő szintén javítja az eredményeket ([34]). A vitarendezéshez való ingyenes hozzáférés, a panasztételhez való nem digitális hozzáférési utak és a panasztétel támogatása különösen fontos a kiszolgáltatott helyzetben lévő felhasználók számára. Az egyes vitarendezési mechanizmusok keretében elfogadott bevált gyakorlat az, hogy a kiszolgáltatott helyzetben lévő felhasználók igényeinek kielégítése érdekében konkrét minőségi követelményeket vezetnek be, amelyek magukban foglalhatják a személyzet képzésére vonatkozó követelményeket, eljárások létrehozását és közzétételét, valamint a kiszolgáltatott helyzetben lévő felhasználók számára nyújtott szolgáltatások magasabb szintjét ([35]). A kollektív jogorvoslati mechanizmusok is csökkenthetik az egyes felhasználók terheit és az általuk felvállalt kockázatokat.

A helyi szereplők közvetítőként léphetnek fel az érdekelt felek és a partnerek között a problémák megoldása érdekében. Bizalmat teremthetnek, és támogathatják a kiszolgáltatott helyzetben lévő háztartások hozzáférését. Ezért a peren kívüli vitarendezési mechanizmusok számára előnyös, ha jól láthatóak, és a rendszerek kialakításának hozzáférhetőnek kell lennie a hasznosító fogyasztók és a közvetítő szervezetek számára egyaránt.

5.5. Az energiahatékonyságot gátló szabályozási és nem szabályozási korlátok felszámolására irányuló intézkedések az egyenlőtlen ösztönzők jelentette probléma tekintetében – 22. cikk (9) bekezdés

5.5.1. *A követelmény alkalmazási köre*

A 22. cikk (9) bekezdése megerősíti a tagállamok azon kötelezettségét, hogy intézkedéseket hozzanak az úgynevezett „egyenlőtlen ösztönzők” által jelentett, az energiahatékonyság útjában álló akadályok felszámolására.

5.5.2. *A követelmény teljesítéséhez szükséges szakpolitikai intézkedések kiválasztása*

A 22. cikk (9) bekezdése tartalmazza néhány olyan kezdeményezés felsorolását, amelyekre sor kerülhet az egyenlőtlen ösztönzők kezelése érdekében, és amelyek három különböző típusú megoldáshoz sorolható intézkedéseket tartalmaznak:

5.5.2.1. Szabályozási alternatívák

a) **Az energiahatékonyságra vonatkozó minimumszabványok:** A tagállamok bevezethetnek olyan szabályokat, amelyek előírják, hogy a bérelt épületek megfeleljenek egy minimumszabványnak. Ezeket a szabályok arra szolgálnak, hogy előírják a bérbeadók számára, hogy meghatározott munkákat végezzenek el, vagy feleljenek meg bizonyos szabványoknak az ingatlanaikban.

([32]) Creutzfeldt, N. Gill, C., Cornelis, M. & McPherson, R., 2021: Az igazságszolgáltatáshoz való jog a kiszolgáltatott helyzetben lévő és az energiaszegény fogyasztók számára: Csak energia? Hart Publishing 4.fejezet Access to Justice for Vulnerable and Energy-Poor Consumers: Just Energy?: Naomi Creutzfeldt: Hart Publishing (bloomsbury.com) (Megtekintve: 2023.10.3.).

([33]) [*kérjük megadni*] Lásd a 2013/11/EU irányelv … cikkét.

([34]) BEUC, 2022: Alternative dispute resolution for consumers: Time to move up a gear (Alternatív vitarendezés a felhasználók számára: Ideje magasabb sebességre kapcsolni!). Elérhető: beuc-x-2022-062_adr_position_paper.pdf (Megtekintve: 2023.10.3.).

([35]) BEUC, 2022: Alternative dispute resolution for consumers: Time to move up a gear (Alternatív vitarendezés a felhasználók számára: Ideje magasabb sebességre kapcsolni!). Elérhető: beuc-x-2022-062_adr_position_paper.pdf (Megtekintve: 2023.10.3.).

b) **A bérletre és a társasházakra vonatkozó törvények felülvizsgálata:** A tagállamok olyan jogszabályokat vezethetnek be, amelyek nagyobb rugalmasságot biztosítanak a bérlők és a tulajdonosok közötti, illetve a tulajdonosok közötti megállapodások tekintetében, és amelyek szabályokat és feltételeket állapítanak meg a költségek megosztására vonatkozóan. Ezek a jogszabályok részletezhetik, hogy a bérbeadó visszanyerheti-e az energiahatékonysági korszerűsítésre fordított beruházás egy részét, és ha igen, hogyan; például a bérlő megtakarított energiaköltségeinek bizonyos hányadában vagy a bérleti díj növelése révén. Azt is tisztázhatják, hogy a bérlő milyen feltételek mellett utasíthatja el a bérleti díj emelését ([36]). Ami a többszereplős egyenlőtlen ösztönzők kérdését illeti, a társasházakra vonatkozó törvények rendelkezései foglalkozhatnak a szavazási szabályokkal és a költségek megosztásával energiahatékonyság-javító intézkedések esetén, valamint tartalmazhatják a különböző szereplők közötti szerepek egyértelmű leírását. ([37])

c) **Energiacímkézés és az épületekkel kapcsolatos adatok:** Értékesítéskor vagy bérbeadáskor az épület energiacímkéjének bemutatása a 2010/31/EU irányelv 12. cikkében (Energiahatékonysági tanúsítványok kiállítása) foglaltak szerint hozzájárul annak biztosításához, hogy az érintett felek rendelkezzenek a szükséges információkkal.

d) **Egyedi mérés/almérés/közvetlen visszajelzés:** Az (EU) 2023/1791 irányelv 13. cikkében (A földgázfogyasztás mérése), 14. cikkében (A fűtésre, a hűtésre és a használati melegvízre vonatkozó fogyasztásmérés) és 15. cikkében (A fűtésre, a hűtésre és a használati melegvízre vonatkozó almérés és költségmegosztás) előírt egyedi fogyasztásmérés vagy almérés lehetővé teszi a bérlők számára, hogy jobban tisztában legyenek az energiafogyasztásukkal.

5.5.2.2. Finanszírozási eszközök

a) **Közvetlen finanszírozási és pénzügyi ösztönzők a bérlők/bérbeadók célcsoportjai számára:** Ez megvalósítható támogatási rendszerek vagy adókedvezmények olyan módon történő kidolgozásával, hogy azokat csak a (lakást) bérbeadók tudják igénybe venni; bizonyos támogatások igénylése tekintetében a többlakásos épületekre háruló akadályok csökkentésével; és például a felújítási programokban a többlakásos épületekre vonatkozó konkrét célkitűzések vagy konkrét eszközök meghatározásával.

b) **Közműszámla-alapú finanszírozás**: A tagállamok elősegíthetik az energiahatékonyság-alapú szerződéseket, amelyek lehetővé teszik az energiahatékonyság-javító intézkedések havi energiaszámlák útján történő visszafizetését. Ebben a mechanizmusban egy harmadik fél – például a közműszolgáltató, egy bank vagy egy energetikai szolgáltató vállalat – vállalja az előzetes beruházásokat, amely felel a közműszámla-alapú finanszírozási program igazgatásáért és az energiaszámlán vagy a bérleti díjon keresztüli kifizetések beszedéséért is. A közszámlaalapú finanszírozásnak az egyedi energiaprofilon kell alapulnia. Általános energiafogyasztási profil figyelembevétele esetén az energiaszegénységben élők hátrányos helyzetbe kerülhetnek, ha nem valósul meg (az általános profil alapján) várható energiamegtakarítás.

Amennyiben ezek a finanszírozási eszközök állami támogatást tartalmaznak, a hatékony energiafelhasználást ösztönző és elősegítő intézkedésekről értesíteni kell a Bizottságot azok végrehajtása előtt az EUMSZ 108. cikke (3) bekezdésével összhangban, kivéve, ha csekély összegű támogatásnak minősülnek ([38]), vagy csoportmentesség hatálya alá tartoznak ([39]).

5.5.2.3. Egyéb intézkedések, például zöld lízingek vagy információs eszközök

a) **Zöld lízing**: A tagállamok elősegíthetik a bérlők és a bérbeadók közötti zöld bérleti megállapodások végrehajtását, lehetővé téve számukra, hogy érdekeiket energiahatékonyság-javító intézkedésekhez igazítsák. Ennek érdekében a tagállamok a zöld bérleti szerződés létrehozásának módjáról szóló gyakorlati iránymutatást, valamint a bérlők és a bérbeadók számára könnyen hozzáférhető és használható szabványos megállapodásmintákat bocsáthatnak rendelkezésre.

([36]) Economidou, M., & Bertoldi, P., 2015: Az uniós épületállomány tekintetében az egyenlőtlen ösztönzők leküzdésére irányuló gyakorlatok. Elérhető: Practices to overcome split incentives in the EU building stock (eceee.org) (Megtekintve: 2023.10.3.).

([37]) Economidou, M., & Serrenho, T., 2019: A 2012/27/EU irányelv 19. cikkének (1) bekezdésével kapcsolatban a tagállamok által elért eredmények értékelése – Az egyenlőtlen ösztönzők jelentette korlátok felszámolására és a zöld közbeszerzés fellendítésére tett intézkedések. Elérhető: Assessment of progress made by Member States in relation to Article 19(1) of the Directive 2012/27/EU - Publications Office of the EU (europa.eu) (Megtekintve: 2023.10.3.).

([38]) Az (EU) 2023/2831 rendelettel összhangban.

([39]) Lásd különösen: A Bizottság 651/2014/EU rendelete (2014. június 17.) a Szerződés 107. és 108. cikke alkalmazásában bizonyos támogatási kategóriáknak a belső piaccal összeegyeztethetővé nyilvánításáról (általános csoportmentességi rendelet), különös tekintettel a 38b. cikkre.

6. A 24. CIKKBEN ELŐÍRT KÖTELEZETTSÉGEK

Ez a szakasz útmutatással szolgál a tagállamok számára arra vonatkozóan, hogy a 24. cikk különböző rendelkezései hogyan ültethetők át és hajthatók végre.

6.1. A kiszolgáltatott helyzetben lévő felhasználók, köztük a hasznosító fogyasztók fogalmának meghatározása – 24. cikk (1) bekezdés

6.1.1. *Jogi keret*

Annak biztosítása érdekében, hogy a kiszolgáltatott helyzetű csoportok szerepvállalásának ösztönzését és védelmét célzó intézkedések valamennyi érintett háztartáshoz eljussanak, a 24. cikk (1) bekezdése előírja a tagállamok számára, hogy a kiszolgáltatott helyzetben lévő felhasználók fogalmának meghatározásába ne csak a felhasználókat foglalják bele, de a **hasznosító fogyasztókat** is. Ez a rendelkezés kiegészíti az (EU) 2023/1791 irányelv és különösen annak 22. cikke egyéb rendelkezéseit, amelyek célja kiterjeszteni az energiahatékonyságra és a hatékony energiafelhasználásra vonatkozó tájékoztatásra, az egyablakos ügyintézési pontokra és a peren kívüli vitarendezési mechanizmusokra vonatkozó rendelkezéseket a hasznosító fogyasztókra is.

Az (EU) 2023/1791 irányelv 2. cikkének 53. pontjában foglalt meghatározás szerint a **hasznosító fogyasztó** „olyan természetes vagy jogi személy, aki vagy amely saját végfelhasználásra fűtést, hűtést vagy használati melegvizet vásárol, vagy olyan természetes vagy jogi személy, aki vagy amely egy olyan különálló épületet használ, vagy egy olyan többlakásos vagy több célra használt épület egy adott részét használja, amelynek fűtését, hűtését vagy használatimelegvíz-ellátását központi rendszer biztosítja, amennyiben e személynek nincs közvetlen vagy egyéni szerződése az energiaszolgáltatóval”. Az olyan fogyasztók, akiknek nincs közvetlen vagy egyéni szerződésük az energiaszolgáltatóval, lehetnek például olyan többlakásos épületek bérlői, amelyek közös fűtési, hűtési vagy használatimelegvíz-termelő rendszerekkel rendelkeznek, továbbá lehetnek szociális bérlakásokban élők, önálló lakóhely vagy tartós ápolási-gondozási egység lakói, valamint szükségszálláson vagy menedékhelyen élők.

6.1.2. *A követelmény teljesítéséhez szükséges szakpolitikai intézkedések kiválasztása*

E követelmény teljesítése érdekében a tagállamok kiterjeszthetik a meglévő és javasolt támogatásokat és védelmet a hasznosító fogyasztók elérése céljából, például a szociális díjszabás kiterjesztésével úgy, hogy az ne csak a saját fogyasztásra energiát vásárló kiszolgáltatott helyzetben lévő felhasználók számára legyen elérhető, hanem a kollektív fűtéssel rendelkező szociális bérlakások bérlői számára is, akiknek nincs közvetlen vagy egyéni szerződésük az energiaszolgáltatóval.

6.2. Az energiahatékonyság-javító és a kapcsolódó fogyasztóvédelmi vagy tájékoztatási intézkedések végrehajtása a kiszolgáltatott helyzetű csoportok körében – 24. cikk (2) bekezdés

6.2.1. *A követelmény alkalmazási köre*

A 24. cikk (2) bekezdése előírja a tagállamok számára, hogy az energiaszegénység enyhítése érdekében az energiahatékonyság-javító intézkedéseket és a kapcsolódó fogyasztóvédelmi vagy tájékoztatási intézkedéseket prioritásként hajtsák végre az energiaszegénység által érintett személyek, a kiszolgáltatott helyzetben lévő felhasználók, az alacsony jövedelmű háztartásokban élők és adott esetben a szociális bérlakásokban élők körében.

6.2.2. *A követelmény teljesítéséhez szükséges szakpolitikai intézkedések kiválasztása*

A támogatásra jogosult háztartások azonosítására és előnyben részesítésére irányuló megközelítések (nem teljeskörű) útvonalak kombinációját foglalják magukban: az (általában saját bevallás alapján) alacsony háztartási jövedelemmel rendelkező háztartások megcélzása, a meglévő társadalombiztosítási vagy lakhatási támogatások „útlevél-juttatásként” való felhasználása az energiahatékonysági támogatáshoz, az energiapiacon már támogatásra jogosult, kiszolgáltatott helyzetben lévőként azonosított háztartásokat megcélzása, az alacsony jövedelmű vagy más módon hátrányos helyzetű földrajzi területek meghatározása változók kombinációjának felhasználásával, amelyek elsősorban a lakóhely energiahatékonyságának szintjét, a jövedelmet és az energiaköltségeket foglalják magukban, azoknak a háztartásoknak az azonosítása érdekében, amelyek ki vannak téve az energiaszegénységnek (vagyis amelyek esetében fennáll annak a kockázata, hogy energiaszegénnyé válnak).

Az energiahatékonyság-javító intézkedések előnyben részesítésére vonatkozó követelmény végrehajtása érdekében a tagállamok például energiahatékonysági vagy lakásfelújítási célú vissza nem térítendő támogatásokat és egyéb támogatásokat vezethetnek be ([40]), valamint a fehér készülékek cseréjére irányuló programokat, amelyek kifejezetten a kiszolgáltatott helyzetű csoportokban lévő háztartásokra irányulnak. Hasonló, a szélesebb lakosság számára elérhető programok ingyenes intézkedéseket vagy lényegesen magasabb szintű támogatást kínálhatnak a támogatásra jogosult háztartásoknak. A magánbérlakások bérlőinek specifikus támogatására is szükség lehet, tekintettel arra, hogy számos tagállamban magas az energiaszegénység és a bérlők kiszolgáltatottságának a szintje ebben a szektorban.

Annak érdekében, hogy a felsorolt kiszolgáltatott helyzetű csoportok körében prioritásként kezeljék a tájékoztatásra és a szerepvállalás ösztönzésére irányuló intézkedéseket, a tagállamok létrehozhatnak például regionális vagy települési szintű energetikai tanácsadó pontokat, amelyek tájékoztatást és segítséget nyújtanak a kiszolgáltatott helyzetben lévő felhasználóknak, valamint a lakóhelyen vagy személyesen energiahatékonysági tanácsadást nyújtanak az alacsony jövedelmű háztartások számára. A hatékonyság érdekében ezeket a rendelkezéseket kifejezetten úgy kell kialakítani, hogy támogassák a kiszolgáltatott helyzetű csoportokat, elismerve azok sajátos energiaszükségleteit, lakhatási helyzetét és birtokviszonyait, valamint a háztartások összetételét és tapasztalatait. Ez a követelmény együtt olvasható a 22. cikkben foglalt kiegészítő követelménnyel, amely szerint az egyablakos ügyintézési pontoknak célzott szolgáltatásokat kell kínálniuk az energiaszegénység által érintett személyek és a kiszolgáltatott helyzetben lévő háztartások számára.

A tájékoztatási intézkedések kombinálhatók a kiszolgáltatott helyzetű csoportoknak az energiaellátási piacon való eligazodáshoz, a számlák megértéséhez, az adósságkezeléshez, az energiapiaci jogaik érvényesítéséhez és a fogyasztóvédelem biztosításához nyújtott támogatással (beleértve az (EU) 2023/1791 irányelv 21. cikkében a távfűtés-, távhűtés- és melegvíz-ellátás terén a fogyasztóknak biztosított új szerződéses jogokat). Például az egyedüli kapcsolattartó pontok, amelyek biztosítják a kiszolgáltatott helyzetű csoportok számára a jogaikkal, az alkalmazandó joggal és a vitarendezési mechanizmusokkal kapcsolatos valamennyi szükséges információt, támogathatják a védelemhez való hozzáférést.

6.3. **Energiahatékonyság-javító intézkedések végrehajtása az egyéb szakpolitikákból és intézkedésekből fakadó elosztási hatások enyhítése érdekében – 24. cikk (3) bekezdés a) pont**

6.3.1. *A követelmény alkalmazási köre*

A 24. cikk (3) bekezdésének a) pontja előírja a tagállamok számára, hogy kezeljék és enyhítsék a kedvezőtlen elosztási hatásokat, különös tekintettel azokra, amelyek adóintézkedésekből vagy a kibocsátáskereskedelmi rendszernek a 2003/87/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvvel ([41]) összhangban az épületek ágazatában és a közlekedési ágazatban történő alkalmazásából fakadnak. Ezt energiahatékonyság-javító intézkedések végrehajtása révén kell elérni.

Az elosztási hatások azok a következmények, amelyekkel a konkrét szakpolitikai intézkedések járnak a különböző jövedelmi szintekhez tartozó háztartásokra nézve a lakosság körében. Negatív vagy regresszív elosztási hatások jelentkeznek akkor, ha az ilyen politikák aránytalanul érintik az alacsony jövedelmű háztartásokat vagy más kiszolgáltatott helyzetű csoportokat ([42]). Az elosztási hatások értékelésének megkönnyítése érdekében a Bizottság 2022-ben iránymutatást adott ki, amely jobb módszereket kínál a tagállamok által végrehajtott szakpolitikák elosztási hatásának értékelésére ([43]).

([40]) Az épületek energiahatékonyság-javító intézkedéseihez nyújtott állami támogatásra vonatkozó iránymutatás, Útmutató sablon: Energiahatékonyság az épületekben (elérhető: https://competition-policy.ec.europa.eu/document/download/f38dcd94-689e-4de9-9747-765126f49438_en?filename=template_RRF_energy_efficiency_in_buildings_04042023.pdf).
Az útmutató sablon tájékoztatást nyújt azokról a helyzetekről, amikor az épületek energiahatékonyságát támogató intézkedések nem tartalmazhatnak állami támogatást, valamint az állami támogatás összeegyeztethetőségének megfelelő jogalapjáról.

([41]) Az Európai Parlament és a Tanács 2003/87/EK irányelve (2003. október 13.) az üvegházhatást okozó gázok kibocsátási egységei Közösségen belüli kereskedelmi rendszerének létrehozásáról és a 96/61/EK tanácsi irányelv módosításáról (HL L 275., 2003.10.25., 32. o. ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2003/87/oj).

([42]) Eurofound, 2021: Az éghajlat-politikák elosztási hatásai Európában. Elérhető: Distributional impacts of climate policies in Europe | European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (europa.eu) (Megtekintve: 2023.10.3.); Vandyck, T., Della Valle, N., Temursho, U. and Weitzel, M.: EU climate action through an energy poverty lens [Az EU éghajlat-politikai fellépése az energiahiány szemszögéből], SCIENTIFIC REPORTS, ISSN 2045-2322, 13 (1), 2023., 6040. o., JRC130057, https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC130057.

([43]) Európai Bizottság, COM(2022) 494: A Bizottság közleménye az Európai Parlamentnek, a Tanácsnak, az Európai Gazdasági és Szociális Bizottságnak és a Régiók Bizottságának – A tagállami szakpolitikák elosztási hatásának pontosabb értékelése.

6.3.2. *A követelmény teljesítéséhez szükséges szakpolitikai intézkedések kiválasztása*

Az elosztási hatások enyhítésére alkalmazott energiahatékonyság-javító intézkedések magukban foglalhatják az egyéni/háztartási szinten a technológiába vagy berendezésekbe történő beruházásokat, vagy a leginkább megterhelt csoportok vagy közösségek javát szolgáló közszolgáltatásokba/infrastruktúrába történő beruházásokat. Az energiahatékonysági beruházások fenntarthatóbb megoldásokat kínálnak, és segítenek kezelni azokat a strukturális egyenlőtlenségeket, amelyek negatív elosztási hatásokhoz vezetnek, mint például nem hatékony lakóhelyek és csak költséges, nem hatékony vagy szennyező energiaforrásokhoz való hozzáférés ([44]).

A tagállamok például felhasználhatják az uniós kibocsátáskereskedelmi rendszerekből (ETS) és a nemzeti szén-dioxid-adókból származó bevételeket lakásfelújítási programok és ingyenes energiahatékonysági felújítások finanszírozására az alacsony jövedelmű háztartások számára. Az energiamegtakarítások egy részének az energiahatékonysági kötelezettségi rendszerből az alacsony jövedelmű vagy kiszolgáltatott helyzetben lévő háztartások javára történő elkülönítése szintén segíthet a fogyasztói számlákra áthárított költségek hatásának kezelésében (lásd az (EU) 2023/1791 irányelv 8. cikkében foglalt egyedi követelményeket). Ilyen rendszerekkel támogathatók az energiatakarékossági intézkedések az alacsony jövedelmű, kiszolgáltatott helyzetben lévő háztartások, valamint a rosszul ellátott vagy hátrányos helyzetű közösségekben élők, például a vidéki háztartások számára.

6.4. **Az uniós és nemzeti szinten rendelkezésre álló közfinanszírozás lehető legjobb felhasználása, valamint előretekintő beruházások végrehajtása – a 24. cikk (3) bekezdésének b) és c) pontja**

6.4.1. *A követelmény alkalmazási köre*

A 24. cikk (3) bekezdésének b) pontja arra ösztönzi a tagállamokat, hogy az energiahatékonyság-javító intézkedésekbe – mint kiemelt intézkedésekbe – történő beruházások céljából a lehető legjobban használják fel az uniós és nemzeti szinten rendelkezésre álló közfinanszírozást, ideértve adott esetben azt a pénzügyi hozzájárulást is, amelyet a tagállamok a Szociális Klímaalapból kapnak, valamint a kibocsátáskereskedelmi rendszerből származó kibocsátási egységek árveréséből származó bevételeket. A Szociális Klímaalapból és a kibocsátáskereskedelmi rendszerből származó bevételek mellett vannak más olyan európai programok is, amelyek finanszírozzák az energiahatékonyság javítására irányuló tagállami erőfeszítéseket, például a Helyreállítási és Rezilienciaépítési Eszköz, a kohéziós politikai alapok, a Modernizációs Alap és az InvestEU.

A 24. cikk (3) bekezdésének c) pontja hangsúlyozza továbbá, hogy a tagállamoknak előretekintő és célzott beruházásokat kell végrehajtaniuk az energiahatékonyság-javító intézkedések terén. E beruházások célja, hogy megvédjék a háztartásokat az egyéb szakpolitikák negatív hatásaitól még azok hatálybalépése előtt, elősegítsék a támogatási programok kiterjesztését és átalakítását a kedvezőtlen elosztási hatások enyhítése érdekében, valamint csökkentsék a pénzügyi támogatásra fordított közkiadásokra nehezedő pénzügyi terheket.

6.4.2. *A követelmény teljesítéséhez szükséges szakpolitikai intézkedések kiválasztása*

Az energiahatékonysági és dekarbonizációs beruházások elterjedését támogató megfelelő finanszírozási rendszerek létrehozását a 30. cikkhez kapcsolódó iránymutató feljegyzés ismerteti ([45]). Számos példa van arra, hogy a tagállamok közfinanszírozást használnak az energiahatékonyság-javító intézkedésekhez olyan területeken, ahol magas az energiaszegénység, vagy ahol magasabb az alacsonyabb jövedelmű háztartások számára nyújtott finanszírozás szintje. Az alacsony jövedelmű háztartások megfelelő szintű finanszírozásának megteremtése érdekében a tagállamok egyes finanszírozási intézkedéseket összevonhatnak a közpénzek, a fehér tanúsítványok, a kamatmentes kölcsönök, az innovatív finanszírozási modellek, például a közösségi finanszírozási platformok stb. kombinálása érdekében. A tagállamok például kombinálhatják az energiahatékonyságra és a hőre irányuló nemzeti alapokat a helyi területen megvalósuló költséges intézkedések kiegészítő finanszírozásával, valamint egy kamatmentes kölcsönnel.

([44]) OECD, 2021: A környezetvédelmi és éghajlat-politikák elosztási hatásainak kezelése: Keskeny ösvény a háromszoros osztalék számára. Elérhető: https://one.oecd.org/document/ENV/WKP(2021)20/En/pdf (Megtekintve: 2023.10.3.).

([45]) A Bizottság ajánlása (2023. december 12.) az energiahatékonyságról szóló (EU) 2023/1791 irányelv (az átdolgozott energiahatékonysági irányelv) nemzeti energiahatékonysági alapról, finanszírozásról és technikai támogatásról szóló 30. cikkének átültetéséről (HL C., C/2023/1553, 2023.12.19., 1. o., ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2023/1553/oj).

Az előretekintő és célzott beruházások megvalósítása érdekében a tagállamok új energiahatékonysági programot vezethetnek be, illetve kiterjeszthetik vagy átalakíthatják a meglévő energiahatékonysági programot, hogy megcélozzák a leterhelt lakosságot és kielégítsék a szükségleteiket. Például szigetelésre vagy tiszta fűtési technológiákra, többek között hőszivattyúkra nyújtott támogatásokat lehet bevezetni még a fűtésre használt fosszilis tüzelőanyagok szén-dioxid-kibocsátásának megadóztatása előtt. Az alacsony szén-dioxid-kibocsátású közlekedési eszközök, például kerékpárok és elektromos járművek vásárlásához nyújtott ösztönzőket, valamint a járművek selejtezési rendszereit be lehet vezetni az olyan adóreformokat megelőzően, amelyek növelik a közúti közlekedés során használt üzemanyagok költségét, illetve a közúti forgalom megadóztatása vagy a városi területekre vonatkozó kibocsátási határértékek bevezetése előtt. Emellett az adóreform bevezetése előtt a tagállamok fontolóra vehetnek olyan beavatkozásokat, amelyek célja, hogy felhívják a figyelmet a szóban forgó új technológiák előnyeire. Az egyének gyakran bizonytalanság, tévhitek vagy a jelenlegi helyzettel szembeni elfogultság miatt nem alkalmazzák az új technológiákat. Ezért kulcsfontosságúak lehetnek a technológiák további előnyeiről szóló tájékoztató kampányok, azok működésének ismertetése, valamint az arra vonatkozó tájékoztatás, hogy már hányan fogadták el azokat és nekik milyen pozitív tapasztalataik vannak.

Új támogatási rendszerek bevezetése, illetve a meglévő programok módosítása vagy meghosszabbítása során a tagállamoknak meg kell vizsgálniuk, hogy ezek az intézkedések tartalmaznak-e állami támogatást, amely esetben az EUMSZ 108. cikkének (3) bekezdése szerinti előzetes bejelentésre van szükség.

6.5. **A technikai segítségnyújtás előmozdítása, valamint támogató finanszírozási és pénzügyi eszközök bevezetése – 24. cikk (3) bekezdés d) pont**

6.5.1. *A követelmény alkalmazási köre*

A 24. cikk (3) bekezdésének d) pontja előírja a tagállamok számára, hogy adott esetben mozdítsák elő a technikai segítségnyújtást a kiszolgáltatott helyzetben lévő felhasználók, az energiaszegénység által érintett személyek, az alacsony jövedelmű háztartások és adott esetben a szociális bérlakásokban élők számára, valamint olyan finanszírozási és pénzügyi eszközök bevezetését, amelyek lehetővé teszik e kiszolgáltatott helyzetű csoportok számára, hogy élvezzék az energiahatékonysági beruházások előnyeit. A 24. cikk végrehajtása során fontolóra vehetők a támogató finanszírozás és a pénzügyi eszközök különböző formái, mint például a közműszámla-alapú finanszírozási rendszerek, a helyi hitelveszteség-tartalékok, a garanciaalapok és a teljeskörű felújításokra szánt források.

6.5.2. *A követelmény teljesítéséhez szükséges szakpolitikai intézkedések kiválasztása*

A kiszolgáltatott helyzetben lévő fogyasztók nehezebben tudnak önállóan cselekedni a liberalizált energiapiacon, és kihasználni az abban rejlő lehetőségeket. Hasonlóképpen, ezek a háztartások sok esetben nem kapnak jó szolgáltatást, vagy kevésbé képesek igénybe venni olyan támogatási szolgáltatásokat, mint az energetikai tanácsadás vagy az energiatarifák közötti váltás, hacsak nincsenek kifejezetten az ő igényeikre szánt és kialakított rendszerek vagy programok. Ezért a következő területeken nyújtható technikai segítségnyújtás, különösen a kiszolgáltatott helyzetű csoportok számára:

a) tanácsadás nyújtása az energiatarifákkal kapcsolatban, valamint olyan, magatartási jellegű intézkedésekkel kapcsolatban, amelyek az energiafogyasztás igényeiknek megfelelő csökkentésére irányulnak;

b) a háztartási készülékekre vonatkozó tanácsadás, például a régi és nem megfelelő elektromos készülékek, világítási rendszerek, melegvízkazánok stb. cseréje;

c) mélyfelújítási intézkedések a többlakásos házakkal összefüggésben, beleértve az energiaellátási rendszer cseréjét vagy korszerűsítését, különös tekintettel a felújítás műszaki-gazdasági értékelésére és a különböző érdekelt felek közötti koordinációra;

d) mélyfelújítási intézkedések az egycsaládos házakkal összefüggésben, beleértve az energiaellátási rendszer cseréjét, a leghatékonyabb műszaki intézkedések kiválasztására és a finanszírozás megvalósíthatóságára összpontosítva.

A kiszolgáltatott helyzetű csoportoknak nyújtott technikai segítségnyújtás történhet például regionális vagy települési szintű energetikai tanácsadó pontokon és energiakávézókban, vagy a lakóhelyen nyújtott energetikai tanácsadás révén. A 24. cikk (3) bekezdése d) pontjának végrehajtása érdekében fontos biztosítani, hogy a nyújtott támogatás ténylegesen eljusson a felsorolt kiszolgáltatott helyzetű csoportokhoz. Ez például energetikai és szociális kompetenciákkal rendelkező tanácsadók rendelkezésre állásával vagy szociális szereplők bevonásával érhető el, akik biztosítják a kiszolgáltatott helyzetben lévő háztartások elérését (lásd ezen iránymutatások 6.6. szakaszát).

A finanszírozási és pénzügyi eszközöket általánosságban a 30. cikkhez kapcsolódó iránymutató feljegyzés ([46]) ismerteti. A 24. cikk (3) bekezdésének d) pontja tartalmazza olyan finanszírozási és pénzügyi eszközök felsorolását, amelyek relevánsak lehetnek a kiszolgáltatott helyzetű csoportok számára, mint például a közműszámla-alapú finanszírozási rendszerek, a helyi hitelveszteség-tartalékok, a garanciaalapok és a (mély)felújításokra szánt források. A választott modellektől függetlenül tanácsos, hogy a finanszírozási és pénzügyi eszközök: ([47])

a) kifejezetten a célcsoportok számára kerüljenek kialakításra úgy, hogy hozzáférhetők és megfelelők legyenek, amint azt a 24. cikk (3) bekezdésének f) pontja is hangsúlyozza;

b) rendelkezésre álljanak a különböző típusú beruházásokhoz, ideértve a háztartási készülékekre, például a régi és nem megfelelő elektromos készülékek, világítási rendszerek, melegvízkazánok cseréjére, valamint az épületekre irányuló beruházásokat, egészen a mélyfelújításig;

c) megfelelően kezeljék a különböző lakhatási körülményeket, mivel például a többcsaládos házak tekintetében hozott befektetési döntés teljesen eltér attól, ami az egycsaládos házakra vonatkozik. A finanszírozási rendszereknek mindkét összefüggésben hozzá kell járulniuk a kiszolgáltatott helyzetben lévő háztartások pozitív befektetési döntéseihez, figyelembe véve a különböző jogi kereteket, például a társasházakra vonatkozó jogszabályt, a lakásbérlettel kapcsolatos jogszabályt stb.

A tagállamok például bevezethetnek egy olyan finanszírozási rendszert, amelynek keretében az alacsony jövedelmű háztartások energiahatékony készülékeket bérelhetnek. A finanszírozási rendszer lehetővé teszi, hogy az alacsony jövedelmű háztartások anélkül hozzáférhessenek az energiahatékony készülékekhez, hogy viselniük kellene az előzetes költségeket, és végső soron hozzájárul az energiaköltségek csökkentéséhez és az alacsony jövedelmű családok pénzügyi helyzetének javításához.

6.6. **Technikai segítségnyújtás előmozdítása a szociális szereplők számára – 24. cikk (3) bekezdés e) pont**

6.6.1. *A követelmény alkalmazási köre*

A 24. cikk (3) bekezdésének e) pontja elismeri a szociális szereplők értékes hozzájárulását az energiaszegénység elleni küzdelemre irányuló szakpolitikák és intézkedések végrehajtása során. A tagállamok elősegíthetik a technikai segítségnyújtást a szociális szereplők számára szakértelmük és szakmai ismereteik bővítése érdekében. Ez a segítségnyújtás elengedhetetlen a kiszolgáltatott helyzetben lévő felhasználók aktív energiapiaci szerepvállalásának ösztönzésére és az energiához való hozzáállásukban bekövetkező pozitív változások előmozdítására irányuló képességeik megerősítéséhez.

6.6.2. *A követelmény teljesítéséhez szükséges szakpolitikai intézkedések kiválasztása*

A 24. cikk (3) bekezdésének e) pontjával összefüggésben szociális szereplők lehetnek a következők: állami, magán-, jótékonysági, szociális vállalkozások és szociális célú vallási intézmények. A végrehajtási folyamat szempontjából különösen előnyös lehet a lakhatási, egészségügyi, fogyasztóvédelmi szolgálatok, a közösségi kohézióval és fejlesztéssel foglalkozó szolgálatok, valamint a szociális szolgálatok keretében tevékenykedő szociális szereplők aktív bevonása.

A gyakorlatban szerzett tapasztalatok azt mutatják, hogy a szociális szereplőknek nyújtott technikai segítségnyújtás többek között a következőket foglalhatja magában:

a) átfogó honlap készítése, amely részletes tájékoztatást nyújt a szociális szereplők számára az energiával kapcsolatos koncepciókról és eljárásokról (például energiaszámlák, a kikapcsolásra vonatkozó jogi eljárások, fogyasztói jogok);

b) különböző eszközök és kiadványok (például tájékoztatók, gyakorlati útmutatók, átlagos fogyasztási kalkulátorok) kidolgozása, amelyek célja a szociális szereplők ismereteinek bővítése és képességeinek fejlesztése az energiával kapcsolatos kérdések terén;

c) személyre szabott támogatás nyújtása a szociális szereplők számára folyamatos tanácsadás és iránymutatás, képzések vagy helyszíni látogatások révén;

d) általános és speciális képzések szervezése a szociális szereplők számára, a jogi, adminisztratív, szociális és technikai modulokat tartalmazó, alapkészségek megszerzésére irányuló képzéstől az energiapiac működésével, a pénzügyi tájékozottsággal és a digitális jártassággal kapcsolatos alaposabb képzésekig;

([46]) A Bizottság ajánlása (2023. december 12.) az energiahatékonyságról szóló (EU) 2023/1791 irányelv (az átdolgozott energiahatékonysági irányelv) nemzeti energiahatékonysági alapról, finanszírozásról és technikai támogatásról szóló 30. cikkének átültetéséről (HL C, C/2023/1553, 2023.12.19., 1. o., ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2023/1553/oj).

([47]) További információk a témával kapcsolatban: Európai Bizottság, 2022: Az épületek, a kkv-k és az ipar energiahatékonyságával kapcsolatos finanszírozási gyakorlatok alakulása: zárójelentés. Elérhető: Report on the evolution of financing practices for energy efficiency in buildings, SME's and in industry - Publications Office of the EU (europa.eu) (Megtekintve: 2023.10.3.).

e) hálózat létrehozása az energiaszegénység kezelésére irányuló megközelítések és gyakorlatok megosztása, valamint a közszféra és a civil társadalom különböző érdekelt felei közötti kapcsolatok kiépítése érdekében.

6.7. **Hozzáférés biztosítása finanszírozáshoz, vissza nem térítendő támogatásokhoz vagy egyéb támogatásokhoz – 24. cikk (3) bekezdés f) pont**

6.7.1. *A követelmény alkalmazási köre*

A 24. cikk (3) bekezdésének f) pontja kiterjeszti a 24. cikk (3) bekezdésének d) pontjában foglalt követelményt, hangsúlyozva annak fontosságát, hogy hozzáférést kell biztosítani a kiszolgáltatott helyzetű csoportok számára a minimális energianyereséghez kötött finanszírozáshoz, vissza nem térítendő támogatásokhoz vagy egyéb támogatásokhoz, elősegítve ezáltal a megfizethető bankhitelekhez vagy célzott hitelkeretekhez való hozzáférésüket.

6.7.2. *A követelmény teljesítéséhez szükséges szakpolitikai intézkedések kiválasztása*

A 30. cikkhez kapcsolódó iránymutató feljegyzés tartalmazza a pénzügyi rendszerek és eszközök általános leírását, de a hatékonyság érdekében ezeket a finanszírozási rendszereket úgy kell kialakítani, hogy azok hozzáférhetők és elfogadhatók legyenek az azonosított kiszolgáltatott helyzetű csoportok számára. A tapasztalatok azt mutatják, hogy a következő jellemzőkkel rendelkező finanszírozási rendszerek különösen hozzáférhetők a felsorolt kiszolgáltatott helyzetű csoportok számára: ([48])

a) a finanszírozási rendszer egy részét a felsorolt kiszolgáltatott helyzetű csoportok számára tartják fenn, azaz a célcsoporthoz nem tartozó kérelmezők nem férhetnek hozzá a finanszírozáshoz. Ellenkező esetben nagy a valószínűsége annak, hogy a magasabb jövedelmű csoportok veszik igénybe a teljes támogatást;

b) a támogatási feltételek figyelembe veszik a felsorolt kiszolgáltatott helyzetű csoportok gazdasági körülményeit. A finanszírozási igények jelentősen eltérőek lehetnek az alacsony, közepes és magas jövedelmű háztartások esetében;

c) kezelik a kiszolgáltatott helyzetben lévő háztartások alacsony hitelképességét. Ez megvalósítható garancia beépítésével a finanszírozási rendszerbe, vagy közszámla-alapú finanszírozási rendszer alkalmazásával. Közszámla-alapú finanszírozási rendszerben a beruházások refinanszírozását az energiamegtakarításból fedezik, miközben az energiaszolgáltatási számla vagy a havi lakhatási költségek kifizetése változatlan marad;

d) a pénzügyi szűk keresztmetszeteket hatékonyan kezelik úgy, hogy biztosítják a források rendelkezésre állását a munka kifizetésének esedékessége előtt. Ez a megközelítés segít a lehetséges pénzügyi akadályok minimalizálásában. Alternatív megoldásként a támogatási kifizetések közvetlenül a szerelőnek is folyósíthatók, ami egyszerűsíti a kifizetési folyamatot;

e) a finanszírozási rendszer igazodik azokhoz a különböző körülményekhez, amelyek között a kiszolgáltatott helyzetű csoportok esetleg befektetési döntést hoznak. Az elektromos készülékek cseréjére irányuló finanszírozási rendszerek kialakítása ezért eltér a mélyfelújításra irányuló rendszerekétől;

f) a finanszírozás hosszú élettartamának biztosítása elengedhetetlen a pénzügyi támogatáshoz való folyamatos hozzáférés fenntartásához, amennyiben szükség van rá. Ha a támogatási program nem folyamatosan hozzáférhető – például a rendelkezésre állás megszakítása esetén, amikor az adott időszakra szóló költségvetési forrásokat már felhasználták –, ez jelentősebb mértékű negatív hatást gyakorol a kiszolgáltatott helyzetben lévő háztartásokra, mint más fogyasztói csoportokra.

6.8. **Szakértői hálózat létrehozása – 24. cikk (4) bekezdés**

6.8.1. *A követelmény alkalmazási köre*

A 24. cikk (4) bekezdése előírja, hogy a tagállamok bízzanak meg egy már létező szakértői hálózatot olyan stratégiák kidolgozása céljából, amelyek támogatják a helyi és nemzeti döntéshozókat az energiahatékonyság-javító intézkedések, valamint az energiaszegénység enyhítését célzó technikai segítségnyújtás és pénzügyi eszközök végrehajtásában. A 24. cikk (4) bekezdése előírja, hogy a hálózatot különféle ágazatok, például az egészségügyi ágazat, az épületek ágazata és a szociális ágazat szakértőiből hozzák létre, továbbá előírja a tagállamok számára, hogy törekedjenek a szakértői hálózat oly módon történő összeállítására, hogy az biztosítsa a nemek egyensúlyát, és tükrözze mindenki perspektíváját.

([48]) Sunderland, L., & Gibb, D., 2022: Taking the burn out of heating for low-income households [Égetés nélküli fűtés alacsony jövedelmű háztartások számára]. Elérhető: Taking the burn out of heating for low-income households - Regulatory Assistance Project (raponline.org) (Megtekintve: 2023.10.3.).

A 24. cikk (4) bekezdése tartalmazza továbbá azoknak a tevékenységeknek a felsorolását, amelyek rábízhatók a szakértői hálózatra, és amelyek leírását ezen iránymutatások 6.9. szakasza – *Szakértői hálózat által nyújtott tanácsadás* – tartalmazza.

6.8.2. *A követelmény teljesítéséhez szükséges szakpolitikai intézkedések kiválasztása*

A szakértői hálózat különböző szerkezeti formákat ölthet, lehet például nemzeti megfigyelőközpont (ez általában államilag finanszírozott), független kormányzati tanácsadó és ellenőrző szerv, illetve a civil társadalom által vezetett vagy a tudományos körök által irányított testületet, amely hivatalos kapcsolatban áll a politikai döntéshozókkal.

A hálózatban részt vevő szakértők megfelelő ágazati képviseletének biztosítása érdekében törekedni kell az egészségügyi ágazat, az épületek ágazata és a szociális ágazat szakértőinek bevonására. Az egészségügyi ágazatban ez magában foglalhat kormányzati és nem kormányzati népegészségügyi szerveket, nemzeti egészségügyi szolgálatokat, valamint a fizikai és mentális egészséggel foglalkozó jótékonysági szervezetek, alapítványok, egyesületek és a fogyatékkal élők szervezeteinek civil társadalmi képviselőit. Az épületek ágazatában a részvétel kiterjedhet a lakhatás, valamint a közösségek kormányzati szerveire vagy ügynökségeire, a nemzeti lakhatási szabványügyi testületekre, a szociális bérlakások szolgáltatóira, a bérbeadókat, bérlőket és lakástulajdonosokat képviselő testületekre, a lakhatásból való kirekesztettséggel és a hajléktalansággal foglalkozó egyesületekre, valamint az energiahatékonysági és felújítási programok kidolgozóira és végrehajtóira. A szociális ágazatban a képviselők közé tartozhatnak fogyasztói csoportok, a társadalmi befogadásért és az oktatásért felelős ügynökségek, helyi vagy regionális önkormányzati társulások, nem kormányzati szervezetek, valamint szegénységellenes hálózatok, vallási szervezetek és jótékonysági csoportok civil társadalmi képviselői. A szakértői hálózatok magukban foglalhatják továbbá más érintett ágazatok – például a vízellátás vagy a közlekedés – közigazgatási szerveit, az energiaszolgáltatókat, az elosztókat és a szabályozókat, a tudományos szakembereket, valamint az energiaügyi ombudsmanokat vagy közvetítőket.

A résztvevők körében a nemek közötti egyensúly figyelembevétele azért is fontos, mert a nők által vezetett háztartásokról rendre megállapítják, hogy azok nagyobb mértékben ki vannak téve az energiaszegénység kockázatának ([49]). Az elsősorban az energiaszegénység kockázatának kitett legfontosabb csoportokkal (az idősebb korúak csoportjai, a családok és gyermekek csoportjai, kisebbségi csoportok, köztük a bevándorlók csoportjai és a menekültek) foglalkozó képviseleti szervezetek, azok a kutatók, akik be tudják mutatni az energiaszegénység mértékét és elterjedtségét, valamint az energiaszegénység kockázatához vezető strukturális egyenlőtlenségeket, és esetleg azok, akik saját megélt tapasztalattal rendelkeznek, segíthetnek abban, hogy a szakértői hálózat összetétele megfelelő legyen. Annak érdekében, hogy a saját megélt tapasztalatokkal rendelkező emberek sikeresen hozzájárulhassanak a hálózathoz, fontolóra vehetők a teljeskörű részvételt lehetővé tévő megoldások, mint például az időért és az utazásért járó fizetés, a befogadó szerepvállalási környezet kialakítása, valamint a ráfordított idő és a tevékenységek időzítésének a figyelembevétele.

6.9. **Szakértői hálózat által nyújtott tanácsadás – 24. cikk (4) bekezdés**

A 24. cikk (4) bekezdése előírja, hogy a tagállamok a szakértői hálózatot megbízhatják, hogy adjon tanácsot az energiaszegénység felmérésére és enyhítésére irányuló releváns intézkedésekkel kapcsolatban.

A hálózat támogathatja az energiaszegénységre, az energiaszegénység által érintett és a kiszolgáltatott helyzetben lévő felhasználókra, köztük a hasznosító fogyasztókra vonatkozó nemzeti fogalommeghatározások, mutatók és kritériumok kidolgozását (24. cikk (4) bekezdés a) pont), valamint az energiaszegénység kérdéséhez kapcsolódó releváns mutatók és adatkészletek kidolgozását vagy javítását (24. cikk (4) bekezdés b) pont).

A 24. cikk (4) bekezdése arról is rendelkezik, hogy a szakértői hálózat tanácsot adhat a megélhetési költségek megfizethetőségét biztosító módszerek és intézkedések, a lakhatási költségek semlegességének előmozdítása, továbbá annak biztosítása tekintetében, hogy az energiahatékonyság-javító intézkedésekre fordított állami finanszírozás az épületek és önálló rendeltetési egységek tulajdonosait és bérlőit egyaránt szolgálja, különös tekintettel az energiaszegénység által érintett személyekre, a kiszolgáltatott helyzetben lévő felhasználókra, az alacsony jövedelmű háztartásokban élőkre és adott esetben a szociális bérlakásokban élőkre (24. cikk (4) bekezdés c) pont).

([49]) Oliveras, L. et al., 2021: Energy poverty and health: Trends in the European Union before and during the economic crisis, 2007–2016 (Energiaszegénység és egészség: Tendenciák az Európai Unióban a gazdasági válság előtt és alatt). Elérhető: Energy poverty and health: Trends in the European Union before and during the economic crisis, 2007–2016 – ScienceDirect (Megtekintve: 2023.10.3.); Murauskaite-Bull, I., Feenstra, M., Creusen, A., Koukoufikis, G., Della Valle, N., Shortall, R. and Stojilovska, A., Gender and Energy: The effects of the energy transition on women [Az energetikai átalakulás hatásai a nőkre], az Európai Unió Kiadóhivatala, Luxembourg, 2023, doi:10.2760/511412, JRC132744.

Bár az energiahatékonyság-javító intézkedések bevezetésével csökkenthetők az energiaszámlák, attól függően, hogy hogyan finanszírozzák az ilyen intézkedéseket, azok más területeken növelhetik a megélhetési költségeket. Ez különösen igaz a szociális bérlakások vagy a bérelt lakások esetében, amelyek szolgáltatóinak esetleg részben a bérleti díjakból kell finanszírozniuk a felújítási költségeket. A bérleti díjak vagy egyéb költségek növekedésének megelőzése érdekében olyan módszerek alkalmazása ajánlott az energiaszegénység enyhítésére és az energiaköltségek csökkentésére, amelyek előmozdítják a lakhatási költségsemlegességet („amennyiben a bérleti díjak növekedését vagy a finanszírozás visszafizetésének a költségeit teljes mértékben az energiamegtakarítás fedezi") ([50]). A lakhatási költségek emelkedését megakadályozó központi intézkedés az energiahatékonyság-javító intézkedések állami finanszírozás révén történő jelentős támogatása, elkerülve vagy csökkentve a finanszírozás visszafizetésének a szükségességét. A megfelelő intézkedések ismertetését ezen iránymutatásoknak a támogató finanszírozási és pénzügyi eszközök bevezetéséről szóló 6.5. szakasza, valamint az egyenlőtlen ösztönzők jelentette probléma kezeléséről szóló 5.5. szakasza tartalmazza.

Végezetül, a szakértői hálózat tanácsot adhat olyan helyzetek megelőzésére vagy orvoslására irányuló intézkedésekkel kapcsolatban, amelyekben egyes csoportok jobban érintettek vagy jobban ki vannak téve az energiaszegénység kockázatának, vagy érzékenyebbek az energiaszegénység káros hatásaira, például jövedelmük, nemük, egészségügyi állapotuk vagy egy kisebbségi csoporthoz tartozásuk, továbbá a demográfiai helyzet miatt (24. cikk (4) bekezdés d) pont).

Az energiaszegénységi mutatók értékelése és ezen adatoknak az energiaszegénységgel foglalkozó nemzeti megfigyelőközpontok vagy szakértői hálózatok által végzett, jövedelem, nem, lakóhellyel kapcsolatos birtokviszonyok és egyéb rétegek szerinti bontása elősegítheti annak az árnyaltabb megértését nemzeti és helyi szinten egyaránt, hogy ki az, aki jobban ki van téve az energiaszegénység kockázatának, valamint a strukturális és társadalmi tényezőkkel való összefüggések meglátását. A nemzeti szakértői hálózatok kutatásokat is végezhetnek az energia-, jövedelem- vagy egyéb szociálpolitikák hatékonyságára és elosztási hatásaira vonatkozóan annak megállapítása érdekében, hogy hol jelentkeznek előnyök és milyen további szociális terhekkel kell számolni. Az energiaszegénységi rátákra és az energiaárak változásaiból eredő kockázatokra vonatkozó előrejelzések szintén rávilágíthatnak az egyes csoportokat érintő kockázatokra. Ez befolyással lehet az egyes veszélyeztetett csoportok által tapasztalt energiaszegénység kezelésére vagy megelőzésére irányuló szakpolitikák és támogatási programok kialakítására.

7. JELENTÉSTÉTELI KÖVETELMÉNYEK

7.1. Az integrált nemzeti energia- és klímatervek aktualizálása

Az (EU) 2018/1999 rendelet 14. cikkének (2) bekezdésével összhangban a tagállamoknak 2024. június 30-ig, majd 2034. január 1-jéig, azt követően pedig tízévente be kell nyújtaniuk a legutóbbi bejelentett integrált **nemzeti energia- és klímaterveik** (NEKT) aktualizált változatát. A 14. cikk (1) bekezdése előírja a tagállamok számára, hogy mindig egy évvel a 14. cikk (2) bekezdése szerinti benyújtási határidő előtt benyújtsák a nemzeti energia- és klímaterveik aktualizálásának tervezetét.

Az (EU) 2018/1999 rendelet mellett az (EU) 2023/1791 irányelv 22. cikkének (2) bekezdése előírja a tagállamok számára, hogy hozzanak megfelelő intézkedéseket a végső felhasználók és a hasznosító fogyasztók hatékony energiafelhasználásának ösztönzésére és elősegítésére, és építsék be ezeket az intézkedéseket a nemzeti stratégiába – például az integrált nemzeti energia- és klímatervbe, vagy a 2010/31/EU irányelv 2a. cikkében foglaltak szerint kidolgozott hosszú távú felújítási stratégiába.

7.2. Eredményjelentés

Az (EU) 2018/1999 rendelet 17. cikke előírja a tagállamok számára, hogy nyújtsák be az energiaunió mind az öt dimenziójára kiterjedő nemzeti energia- és éghajlat-politikai **eredményjelentéseiket**, amelyek között az energiahatékonyság az egyik dimenzió.

Az (EU) 2018/1999 rendelet 24. cikke meghatározza az energiaszegénység kezelése érdekében hozott intézkedésekkel kapcsolatban bejelentendő információkat.

Abban az esetben, ha egy tagállam az energiaszegénységben élő háztartások számának értékelése alapján úgy találja, hogy jelentős a száma az energiaszegénységben élő háztartásoknak, az adott tagállamnak az integrált nemzeti energia- és éghajlat-politikai eredményjelentésébe bele kell foglalnia az energiaszegénységben élő háztartások számának csökkentésére irányuló nemzeti indikatív célkitűzés felé tett előrelépésre vonatkozó információkat, az energiaszegénységben élő háztartások számára vonatkozó kvantitatív információkat, és amennyiben rendelkezésre áll, az energiaszegénység kezelésére szolgáló szakpolitikákra és intézkedésekre vonatkozó információkat.

([50]) A lakhatási költségsemlegesség a szociális bérlakások ágazata és a bérlőket képviselő szervezetek által egyaránt használt kifejezés, ami annak a biztosítását jelenti, hogy a lakhatás teljes költsége (beleértve a bérleti díjat/jelzálogjogot, az energiaszámlákat és egyéb számlákat) nem emelkedik a felújítást követően. Az energiaszámlán elért megtakarítások felhasználhatók az energiahatékonyság-javító intézkedésekre fordított előzetes beruházások egy részének a visszafizetésére, például a bérleti díj emelése révén, de csak addig, amíg a teljes lakhatási költség ugyanannyi, mint a felújítás előtt. További információkért lásd az International Union of Tenants és a Housing Europe portált. (Megtekintve: 2023.3.8.).

Ezen túlmenően az (EU) 2023/1791 irányelv 24. cikke előírja a tagállamok számára, hogy az (EU) 2018/1999 rendelet 24. cikkében meghatározott meglévő jelentéstételi követelmények keretében tegyenek jelentést az energiahatékonyságot javító intézkedésekről és a kapcsolódó fogyasztóvédelmi vagy tájékoztatási intézkedésekről, különösen az (EU) 2023/1791 irányelv 8. cikkének (3) bekezdésében és 22. cikkében meghatározottakról, amelyeket az energiaszegénység által érintett személyek, a kiszolgáltatott fogyasztók, az alacsony jövedelmű háztartásokban élők és adott esetben a szociális lakásokban élők körében az energiaszegénység enyhítése érdekében prioritásként hajtottak végre.