2024/2481

23.9.2024

RECOMANDAREA (UE) 2024/2481 A COMISIEI

din 13 septembrie 2024

de stabilire a orientărilor pentru interpretarea articolelor 21, 22 și 24 din Directiva (UE) 2023/1791 a Parlamentului European și a Consiliului în ceea ce privește dispozițiile legate de consumatori

COMISIA EUROPEANĂ,

având în vedere Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene, în special articolul 292,

întrucât:

(1) Directiva 2012/27/UE a Parlamentului European și a Consiliului ([1]) a introdus o cerință de realizare a obiectivului principal de economii de energie de cel puțin 32,5 % la nivelul Uniunii până în 2030.

(2) Directiva (UE) 2023/1791 a Parlamentului European și a Consiliului ([2]) a fost adoptată la 13 septembrie 2023. Aceasta a reformat Directiva 2012/27/UE, menținând unele dispoziții neschimbate și introducând, în același timp, unele cerințe noi. Ea a sporit în mod semnificativ nivelul de ambiție pentru 2030 în ceea ce privește eficiența energetică, inclusiv în ceea ce privește responsabilizarea și protecția consumatorilor, informarea și sensibilizarea și atenuarea sărăciei energetice prin îmbunătățirea eficienței energetice.

(3) Mai mulți factori îi împiedică pe consumatori să acceseze, să înțeleagă și să acționeze în funcție de gama largă de informații despre piață de care dispun. Introducerea unor drepturi contractuale de bază poate soluționa această problemă, printre altele, prin facilitarea înțelegerii corespunzătoare a nivelului de referință al calității serviciilor oferite în contract de către furnizor, inclusiv al calității și caracteristicilor energiei furnizate. Directiva (UE) 2023/1791 introduce dispoziții privind drepturile contractuale de bază pentru încălzire, răcire și apă caldă menajeră. Statele membre au obligația de a se asigura că clienții finali ai sistemelor de încălzire, răcire și de apă caldă menajeră au dreptul la un contract cu furnizorul lor care să furnizeze/să stabilească informațiile minime necesare, inclusiv datele de contact ale furnizorului, serviciile furnizate, durata contractului și condițiile de reînnoire și de reziliere a contractului și a serviciilor. Clienții finali și utilizatorii finali ai sistemelor de încălzire, răcire și de apă caldă menajeră ar trebui să aibă dreptul la un standard ridicat de servicii și la tratarea plângerilor de către furnizorii lor.

(4) Schimbările comportamentale pe termen lung în ceea ce privește consumul de energie pot fi realizate prin capacitarea cetățenilor, prin sensibilizarea cu privire la politicile în materie de eficiență energetică și prin îmbunătățirea acceptării acestora de către public. Directiva (UE) 2023/1791 consolidează dispozițiile privind difuzarea informațiilor, inclusiv prin înființarea de ghișee unice. Statele membre trebuie să asigure crearea unor ghișee unice sau a unor mecanisme similare pentru a oferi clienților finali și utilizatorilor finali consiliere tehnică, administrativă și financiară și asistență în ceea ce privește îmbunătățirea eficienței energetice, cu un accent special pe gospodăriile și întreprinderile mici care nu sunt gospodării, inclusiv IMM-urile și microîntreprinderile. Contribuția ghișeelor unice poate fi foarte importantă pentru consumatorii vulnerabili, deoarece le-ar putea oferi acestora informații fiabile și accesibile cu privire la îmbunătățirile în materie de eficiență energetică. Așadar, ghișeele unice urmează să ofere servicii specifice persoanelor afectate de sărăcie energetică, clienților vulnerabili și persoanelor din gospodării cu venituri mici.

([1]) Directiva 2012/27/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 octombrie 2012 privind eficiența energetică, de modificare a Directivelor 2009/125/CE și 2010/30/UE și de abrogare a Directivelor 2004/8/CE și 2006/32/CE (JO L 315, 14.11.2012, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2012/27/oj).

([2]) Directiva (UE) 2023/1791 a Parlamentului European și a Consiliului din 13 septembrie 2023 privind eficiența energetică și de modificare a Regulamentului (UE) 2023/955 (JO L 231, 20.9.2023, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2023/1791/oj).

(5) Este necesar să se asigure faptul că persoanele afectate de sărăcie energetică, clienții vulnerabili, persoanele din gospodării cu venituri mici și, acolo unde este cazul, persoanele care trăiesc în locuințe sociale sunt protejate și, în acest scop, responsabilizate să participe în mod activ la intervențiile și măsurile de îmbunătățire a eficienței energetice, precum și la măsurile conexe de protecție a consumatorilor sau de informare pe care le implementează statele membre. Cei care au cea mai mare nevoie (de energie) ar trebui să fie abilitați să își asume un rol activ în îmbunătățirea condițiilor lor, să nu mai fie beneficiari pasivi ai intervențiilor și, în schimb, să fie în măsură să decidă modul în care pot îmbunătăți condițiile cu care se confruntă. Ar trebui elaborate campanii de sensibilizare țintite pentru a prezenta beneficiile eficienței energetice, precum și pentru a oferi informații despre sprijinul financiar disponibil.

(6) Consacrarea unei definiții a sărăciei energetice în dreptul intern reprezintă un prim pas către recunoașterea și identificarea unei probleme și a contextului său mai larg. Aceasta va sprijini toți actorii relevanți în elaborarea răspunsurilor adecvate pentru a combate sărăcia energetică la nivel local, regional, național și la nivelul Uniunii, ținând seama de combinația principalelor trei cauze ale sale, și anume veniturile reduse, facturile de energie mai mari și eficiența energetică scăzută.

(7) Pentru a capacita și a proteja grupurile de populație cele mai vulnerabile, statele membre ar trebui să pună în aplicare măsuri de îmbunătățire a eficienței energetice și măsuri conexe de protecție sau de informare a consumatorilor, în special cele prevăzute la articolul 8 alineatul (3) și la articolul 22 din Directiva (UE) 2023/1791, ca prioritate în rândul persoanelor afectate de sărăcie energetică, al clienților vulnerabili, al persoanelor din gospodării cu venituri mici și, acolo unde este cazul, al persoanelor care trăiesc în locuințe sociale, pentru a atenua sărăcia energetică.

(8) Pentru a sprijini persoanele afectate de sărăcie energetică, clienții vulnerabili, persoanele din gospodării cu venituri mici și, acolo unde este cazul, persoanele care trăiesc în locuințe sociale, statele membre ar trebui să pună în aplicare măsuri de îmbunătățire a eficienței energetice pentru a atenua efectele distributive ale altor politici și să facă investiții timpurii și orientate spre viitor în măsuri de îmbunătățire a eficienței energetice înainte ca efectele distributive ale altor politici și măsuri să își demonstreze efectul,

ADOPTĂ PREZENTA RECOMANDARE:

Statele membre ar trebui să urmeze orientările interpretative din anexa la prezenta recomandare atunci când transpun cerințele introduse prin articolele 21, 22 și 24 din Directiva (UE) 2023/1791 în legislația lor națională.

Adoptată la Bruxelles, 13 septembrie 2024.

Pentru Comisie
Kadri SIMSON
Membră a Comisiei

ANEXĂ

1. **INTRODUCERE**

Prezentele orientări oferă îndrumări statelor membre cu privire la modul de interpretare a articolelor 21, 22 și 24 din Directiva (UE) 2023/1791 în contextul transpunerii acestora în legislația națională. Cu toate acestea, interpretarea obligatorie a legislației Uniunii este de competența exclusivă a Curții de Justiție a Uniunii Europene. Cu excepția cazului în care se menționează altfel, trimiterile la articole trebuie înțelese ca trimiteri la articolele din Directiva (UE) 2023/1791.

2. **CONTEXTUL JURIDIC ȘI DIN PERSPECTIVA POLITICILOR**

Articolul 21 din Directiva (UE) 2023/1791 urmărește consolidarea poziției consumatorilor prin introducerea unor drepturi contractuale de bază privind furnizarea de încălzire, răcire și apă caldă menajeră, în conformitate cu drepturile prevăzute în anexa I la Directiva 2009/73/CE a Parlamentului European și a Consiliului ([1]) privind serviciile de furnizare a gazelor naturale și la articolul 10 din Directiva (UE) 2019/944 a Parlamentului European și a Consiliului ([2]) privind furnizarea de energie electrică.

Principalul obiectiv al **articolului 22** din Directiva (UE) 2023/1791 este de a facilita adoptarea măsurilor de eficiență energetică prin creșterea gradului de sensibilizare, îmbunătățirea accesului actorilor de pe piață la informații și la mecanisme alternative de soluționare a litigiilor și eliminarea barierelor de reglementare și de altă natură apărute în calea eficienței energetice. În acest scop, Directiva (UE) 2023/1791 impune statelor membre următoarele obligații:

(a) diseminarea informațiilor privind măsurile disponibile de îmbunătățire a eficienței energetice, acțiunile individuale și cadrele financiare și juridice [articolul 22 alineatul (1)];

(b) promovarea și facilitarea utilizării eficiente a energiei de către clienții finali și utilizatorii finali prin promovarea schimbării comportamentale [de exemplu, prin stimulente fiscale specifice, accesul la instrumente financiare, comunicarea de informații și exemple, activități de formare, intervenții comportamentale de încurajare („*nudge*") și stimulare („*boost*"), instrumente digitale] și prin crearea unui cadru favorabil pentru actorii de pe piață [articolul 22 alineatele (2) și (3)];

(c) înființarea unor ghișee unice [articolul 22 alineatele (3)-(6)];

(d) stabilirea unor condiții corespunzătoare pentru ca actorii de pe piață să le furnizeze clienților finali informații și consiliere adecvate și specifice [articolul 22 alineatul (7)];

(e) instituirea unor mecanisme alternative de soluționare a litigiilor [articolul 22 alineatul (8)];

(f) reducerea motivațiilor divergente dintre chiriași și proprietari [articolul 22 alineatele (9) și (10)].

Scopul **articolului 24** din Directiva (UE) 2023/1791 este a responsabiliza și a proteja „persoanele afectate de sărăcie energetică, clienții vulnerabili, persoanele din gospodării cu venituri mici și, acolo unde este cazul, persoanele care trăiesc în locuințe sociale" („grupurile vulnerabile enumerate"). Aceste măsuri de responsabilizare și de protecție sunt, de asemenea, menite să aducă beneficii utilizatorilor finali, care nu au un contract direct sau individual cu furnizorii de energie, întrucât conceptul de consumatori vulnerabili include și utilizatorii finali [articolul 24 alineatul (1)].

În temeiul articolului 24, statele membre au obligația:

(a) de a acorda prioritate măsurilor de îmbunătățire a eficienței energetice și măsurilor conexe de protecție sau de informare a consumatorilor în rândul grupurilor vulnerabile enumerate [articolul 24 alineatul (2)];

(b) de a institui o rețea de experți pentru a sprijini factorii de decizie de la nivel local și național să elaboreze strategii de reducere a sărăciei energetice sau de a încredința aceste sarcini unei rețele de experți deja existente [articolul 24 alineatul (4)]. Rețeaua respectivă poate fi însărcinată să ofere consiliere cu privire la o serie de măsuri relevante de evaluare și de reducere a sărăciei energetice [articolul 24 alineatul (4) al doilea paragraf literele (a)-(d)].

([1]) Directiva 2009/73/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 13 iulie 2009 privind normele comune pentru piața internă în sectorul gazelor naturale și de abrogare a Directivei 2003/55/CE (JO L 211, 14.8.2009, p. 94, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2009/73/oj).

([2]) Directiva (UE) 2019/944 a Parlamentului European și a Consiliului din 5 iunie 2019 privind normele comune pentru piața internă de energie electrică și de modificare a Directivei 2012/27/UE (JO L 158, 14.6.2019, p. 125, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/944/oj).

După caz, statele membre au obligația de a sprijini aceste grupuri vulnerabile prin:

(a) punerea în aplicare a unor măsuri de îmbunătățire a eficienței energetice pentru a atenua efectele distributive ale altor politici și măsuri;

(b) utilizarea în mod optim a finanțării publice disponibile la nivelul Uniunii și la nivel național;

(c) realizarea de investiții timpurii, orientate spre viitor;

(d) promovarea asistenței tehnice și a implementării instrumentelor de finanțare și financiare de sprijin;

(e) promovarea asistenței tehnice pentru actorii sociali;

(f) asigurarea accesului la finanțare, granturi sau subvenții condiționate de câștiguri minime de energie [articolul 24 alineatul (3)].

Prin accentul pus pe persoanele afectate de sărăcie energetică, clienții vulnerabili, persoanele din gospodării cu venituri mici și, acolo unde este cazul, persoanele care trăiesc în locuințe sociale, articolul 22 are legătură cu:

(a) articolele 8 și 9 din Directiva (UE) 2023/1791: economiile de energie și măsurile de eficiență energetică care trebuie realizate în rândul clienților vulnerabili, al persoanelor afectate de sărăcie energetică și, acolo unde este cazul, al persoanelor care trăiesc în locuințe sociale;

(b) articolele 21, 24 și 30 din Directiva (UE) 2023/1791: protecția acestor grupuri.

Prin accentul pus pe clienții și utilizatorii finali mici, articolul 22 are legătură cu:

(a) articolele 8, 9 și 10 din Directiva (UE) 2023/1791: obiectivele privind economiile de energie generate de clienții finali;

(b) articolele 13, 14, 16, 17, 21, 24 și 29 din Directiva (UE) 2023/1791: drepturile clienților și ale utilizatorilor finali sau cerințele de informare a acestora cu privire la anumite aspecte.

În acest scop, ghișeele unice ar putea fi însărcinate cu punerea în aplicare cel puțin a acelor părți ale cerințelor referitoare la grupurile menționate. Avantajul acestei abordări este că organismele care trebuie contactate de grupurile relevante pot fi reduse la un singur punct de contact.

3. TERMENI ȘI CONCEPTE UTILIZATE ÎN PREZENTELE ORIENTĂRI ȘI ÎN DIRECTIVA (UE) 2023/1791

Prezenta secțiune explică termenii și conceptele utilizate în prezentele orientări și la articolele 21, 22 și 24 din Directiva (UE) 2023/1791.

3.1. Beneficiari



Dispozițiile articolului 21 se referă în principal la clienții finali și utilizatorii finali, alături de furnizori, în calitate de parteneri contractuali ai acestora. Cu toate acestea, spre deosebire de furnizori, clienții finali și utilizatorii finali nu au obligații în temeiul articolului 21, ci ar trebui mai degrabă să beneficieze de noile cerințe impuse furnizorilor.

Prin vizarea tuturor actorilor relevanți de pe piață [articolul 22 alineatul (1)], articolul 22 afectează o gamă mult mai largă de beneficiari. În figura de mai sus, acești actori de pe piață sunt clasificați în funcție de vulnerabilitatea lor, care crește dinspre stratul exterior către cel interior. Cercul exterior reprezintă toți potențialii beneficiari ai dispozițiilor de la articolul 22. Aceștia includ clienții finali, utilizatorii finali, organizațiile de consumatori, reprezentanții societății civile, comunitățile de energie din surse regenerabile și comunitățile de energie ale cetățenilor, autoritățile locale și regionale, agențiile energetice, furnizorii de servicii sociale, constructorii, arhitecții, inginerii, auditorii de mediu și energetici și instalatorii de elemente ale clădirilor. Al doilea cerc cuprinde clienții și utilizatorii finali mici, cum ar fi gospodăriile și clienții necasnici mici, cum ar fi IMM-urile și microîntreprinderile. Cercul interior este format din persoanele afectate de sărăcie energetică, clienții vulnerabili, persoanele din gospodării cu venituri mici și, acolo unde este cazul, persoanele care trăiesc în locuințe sociale.

Principalii beneficiari ai articolului 24 sunt „persoanele afectate de sărăcie energetică, clienții vulnerabili, persoanele din gospodării cu venituri mici și, acolo unde este cazul, persoanele care trăiesc în locuințe sociale”. Acest grup este ilustrat în cercul cel mai din interior al figurii.

3.2. **Alți termeni și concepte cheie utilizate în prezentele orientări**

3.2.1. *Termeni definiți în Directiva (UE) 2023/1791*

Directiva (UE) 2023/1791 definește următorii termeni:

„Client final” înseamnă o persoană fizică sau juridică ce achiziționează energie pentru propriul său consum final (articolul 2 punctul 28).

„Utilizator final” înseamnă o persoană fizică sau juridică ce achiziționează încălzire, răcire sau apă caldă menajeră pentru propria sa utilizare finală sau o persoană fizică sau juridică ce ocupă o clădire individuală sau o unitate în cadrul unei clădiri cu mai multe apartamente sau al unei clădiri mixte aprovizionate cu încălzire, răcire sau apă caldă menajeră de la o sursă centrală, în cazul în care această persoană nu are un contract direct sau individual cu furnizorul de energie (articolul 2 punctul 53).

O diferență între aceste două definiții care trebuie evidențiată este că, în timp ce clientul final achiziționează energie pentru orice utilizare (inclusiv energie electrică), utilizatorul final se limitează la achiziționarea de încălzire, răcire și apă caldă menajeră. Utilizatorii finali nu au contract direct sau individual cu furnizorul de energie și pot fi chiriași în clădiri în care locuiesc mai multe persoane și care dispun de sisteme colective de încălzire, răcire sau producere a apei calde menajere (contracte colective), persoane care trăiesc în locuințe sociale, persoane care trăiesc într-un azil sau în unități de îngrijire pe termen lung independente, precum și persoane care trăiesc în locuințe sau adăposturi temporare.

„Sărăcie energetică” înseamnă lipsa accesului unei gospodării la servicii energetice esențiale, acolo unde astfel de servicii asigură niveluri de bază și standarde decente de trai și de sănătate, inclusiv servicii adecvate de încălzire, apă caldă, răcire și iluminat, precum și energia necesară pentru funcționarea aparatelor electrice, în contextul național relevant, al politicii sociale naționale existente și al altor politici naționale relevante, lipsă cauzată de o combinație de factori, printre care se numără cel puțin inaccesibilitatea prețurilor, insuficiența venitului disponibil, cheltuielile ridicate cu energia, precum și eficiența energetică scăzută a locuințelor (articolul 2 punctul 52).

„Motivații divergente” înseamnă lipsa unei distribuții echitabile și rezonabile a obligațiilor și recompenselor financiare legate de investițiile în eficiența energetică între actorii implicați, de exemplu între proprietarii și chiriașii sau diferiții proprietari ai unităților de clădiri sau între proprietarii și chiriașii sau diferiții proprietari ai clădirilor cu mai multe apartamente sau ai clădirilor mixte (articolul 2 punctul 54).

„Strategie de implicare” înseamnă o strategie care prevede obiective, dezvoltă tehnici și stabilește modalități pentru a implica în procesul de elaborare a politicilor toate părțile interesate relevante de la nivel național sau local, inclusiv reprezentanți ai societății civile, cum ar fi organizațiile de consumatori, cu scopul de a crește gradul de conștientizare, de a obține feedback cu privire la politicile în cauză și de a îmbunătăți gradul de acceptare a acestora de către public (articolul 2 punctul 55).

3.2.2. *Termeni și concepte care nu sunt definite în Directiva (UE) 2023/1791*

Următoarele explicații ale termenilor și conceptelor utilizate în prezentele orientări, însă care nu sunt definite la articolul 2 din Directiva (UE) 2023/1791 sunt furnizate cu titlu indicativ numai în ceea ce privește interpretarea dată de Comisie acestora:

„*Furnizor*" înseamnă orice persoană fizică sau juridică ce, acționând în capacitatea sa comercială sau profesională, furnizează produse, servicii sau sisteme legate de toate formele de încălzire, de răcire și de furnizare de apă caldă menajeră.

„*Ghișeu unic (OSS)*" se referă la un loc virtual sau fizic în care părțile interesate beneficiază de sprijin în toate privințele, precum și cu privire la etapele de implementare a proiectului de renovare legat de eficiența energetică, de la consiliere pe această temă până la toate informațiile și serviciile de care au nevoie pentru a implementa un proiect global ambițios de renovare/eficiență energetică ([3]).

„*Punctele unice de contact*" nu sunt definite, însă articolul 22 alineatul (3) prevede în mod clar că scopul unui punct unic de contact este de a pune la dispoziția clienților finali și a utilizatorilor finali toate informațiile necesare cu privire la drepturile lor, la legislația aplicabilă și la mecanismele de soluționare a litigiilor de care dispun în cazul unui litigiu. Un punct unic de contact poate fi înțeles ca o modalitate de consiliere (și anume sub diferite forme, de exemplu, ca ghișeu unic sau ca entitate unică) prin intermediul căruia se pun la dispoziția părților interesate informații cu privire la aspectele juridice asociate măsurilor de eficiență energetică.

Care este distincția dintre un ghișeu unic și un punct unic de contact?

În esență, ghișeul unic (a se vedea secțiunea 5.3 din prezentele orientări) este un tip de punct unic de contact pentru consumatorii care doresc să se implice în acțiuni legate de eficiența energetică. Cu toate acestea, pentru a evita confuzia, este necesar să se clarifice distincția dintre ghișeul unic și punctul unic de contact în temeiul articolului 22 alineatul (3). În timp ce ambele instrumente vizează centralizarea serviciilor de informare, consiliere și asistență pentru clienții finali și utilizatorii finali, tipurile de servicii oferite de fiecare instrument diferă:

— *ghișeul unic oferă consiliere și asistență tehnică, administrativă și financiară privind eficiența energetică;*
— *punctul unic de contact oferă consiliere și asistență cu privire la aspectele juridice legate de eficiența energetică, de exemplu, în ceea ce privește drepturile clienților/utilizatorilor, legislația aplicabilă și mecanismele de soluționare a litigiilor.*

Articolul 22 alineatul (3) prevede că punctul unic de contact ar putea face parte din punctele de informare generală a consumatorilor. În consecință, ghișeul unic și punctul unic de contact ar putea colabora îndeaproape pentru a se asigura că întreaga gamă de servicii (și anume tehnice, administrative, financiare și juridice) este pusă la dispoziția părților interesate.

„Clienți vulnerabili"

Astfel cum se prevede la articolul 24 alineatul (1) din Directiva (UE) 2023/1791, conceptul de clienți vulnerabili trebuie să fie stabilit de statele membre în temeiul articolului 3 alineatul (3) din Directiva 2009/73/CE și al articolului 28 alineatul (1) din Directiva (UE) 2019/944. Articolul 24 alineatul (1) prevede, de asemenea, că statele membre trebuie să ia în considerare conceptul de utilizatori finali atunci când definesc conceptul de clienți vulnerabili.

Articolul 28 din Directiva (UE) 2019/944 prevede că „[…] fiecare stat membru definește conceptul de clienți vulnerabili care poate face referire la sărăcia energetică și, printre altele, la interzicerea debranșării acestor clienți în situații critice. Conceptul de clienți vulnerabili poate include nivelurile veniturilor, ponderea cheltuielilor cu energia din venitul disponibil, eficiența energetică a locuințelor, dependența critică de echipamente electrice, din motive de sănătate, vârstă sau alte criterii".

Articolul 3 din Directiva 2009/73/CE prevede că „fiecare stat membru definește conceptul de clienți vulnerabili care poate face referire la sărăcia energetică și, printre altele, la interzicerea deconectării acestor clienți, în situații critice, de la rețeaua de gaze naturale".

Clienții (casnici) vulnerabili au fost definiți în majoritatea statelor membre în temeiul Directivei (UE) 2019/944 și al Directivei 2009/73/CE, definițiile referindu-se cel mai adesea la nivelurile veniturilor și la dependența critică de energie electrică din motive de sănătate ([4]).

([3]) Energy Cities, 2020, *How to set up a one-stop-shop for integrated home energy renovation?* (Cum se poate înființa un ghișeu unic pentru renovarea energetică integrată a locuințelor?) Publicație disponibilă la adresa: *How to set up a one-stop-shop for integrated home energy renovation?* – Energy Cities (energy-cities.eu) (consultată la data de: 3 octombrie 2023).

([4]) ACER, 2022: Annual Report on the Results of Monitoring the Internal Electricity and Natural Gas Markets in 2021 – Energy Retail and Consumer Protection Volume (consultată la data de: 7 martie 2023). O evaluare mai detaliată a criteriilor utilizate de diferitele state membre (și de Norvegia) pentru a defini conceptul de consumatori vulnerabili de energie electrică și/sau gaze în 2018 se regăsește în ACER (2019), Annual Report on the Results of Monitoring the Internal Electricity and Natural Gas Markets in 2018 – Consumer Empowerment Volume (consultată la data de: 7 martie 2023).

„*Venit scăzut*"

Pentru a defini o gospodărie cu venituri mici, se utilizează pe scară largă un prag stabilit la 60 % din mediana națională a veniturilor pe adult echivalent ([5]). Acest indicator se bazează pe „pragul riscului de sărăcie", astfel cum este definit în statisticile UE referitoare la venit și la condițiile de viață (EU-SILC).

„*Mecanismul alternativ de soluționare a litigiilor*", denumit, de asemenea, soluționarea alternativă a litigiilor (SAL), este definit la articolul 2 din Directiva 2013/11/UE a Parlamentului European și a Consiliului ([6]) ca fiind „soluționare[a] extrajudiciară a litigiilor naționale și transfrontaliere care privesc obligațiile contractuale prevăzute în contractele de vânzări sau în contractele de prestări de servicii între un comerciant stabilit în Uniune și un consumator rezident în Uniune prin intervenția unei entități SAL, care propune sau impune o soluție sau reunește părțile în scopul de a facilita o soluție amiabilă".

„*Mediatorul pentru energie*" nu este definit în mod clar în legislația Uniunii. Cu toate acestea, Comisia se referă la acesta ca fiind un „organism independent […] [de soluționare a litigiului] pe căi alternative (extrajudiciare)" ([7]). Ombudsmanul European este menționat în tratate și este un punct de contact destinat persoanelor fizice și juridice pentru înaintarea de plângeri cu privire la administrarea defectuoasă și pentru consolidarea responsabilității ([8]). Prin urmare, mediatorul pentru energie este un organism care investighează, raportează și contribuie la soluționarea plângerilor legate de energie, inclusiv de energia electrică, gaze, încălzire, răcire și apă caldă.

„*Locuințele sociale*" sunt definite în sinteza de politică a OCDE din 2020 ([9]) ca fiind „locuințe închiriate la prețuri sub valoarea pieței care sunt direcționate și alocate în conformitate cu norme specifice, cum ar fi nevoile identificate sau listele de așteptare". Modelele de proprietate, administrare, finanțare și reglementare diferă de la un stat membru la altul în ceea ce privește populațiile beneficiare și terminologia (de exemplu, locuințe la o rată moderată, locuințe comune, locuințele fără scop lucrativ, promovarea locuințelor). Decizia 2012/21/UE a Comisiei ([10]) menționează, de asemenea, locuințele sociale, acestea fiind locuințe pentru cetățenii defavorizați sau pentru grupurile dezavantajate din punct de vedere social care, din cauza constrângerilor legate de solvabilitate, nu pot obține locuințe în condiții de piață.

4. OBLIGAȚII PREVĂZUTE LA ARTICOLUL 21

Această secțiune oferă statelor membre elemente privind modul în care ar putea fi transpuse și puse în aplicare diversele dispoziții de la articolul 21.

4.1. Informații minime care trebuie incluse în contracte – articolul 21 alineatul (2)

4.1.1. *Cadrul juridic*

Articolul 21 alineatul (2) primul paragraf enumeră informațiile minime care trebuie incluse în contractul încheiat între clientul final și furnizor.

Potrivit acestei dispoziții, „[c]lienții finali au dreptul de a încheia cu furnizorul lor un contract care să specifice:

(a) identitatea, adresa și datele de contact ale furnizorului;

(b) serviciile furnizate și nivelurile incluse de calitate a serviciilor;

([5]) Venitul pe adult echivalent este o măsură a venitului gospodăriei care ia în considerare diferențele în ceea ce privește dimensiunea și componența gospodăriei.
Eurostat, 2021, *Glossary: Equivalised disposable income* (Glosar: venitul disponibil pe adult echivalent). Informații disponibile la adresa: *Glossary*: *Equivalised disposable income – Statistics Explained* (europa.eu) (consultate la data de: 7 martie 2023).

([6]) Directiva 2013/11/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 21 mai 2013 privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE (Directiva privind SAL în materie de consum) (JO L 165, 18.6.2013, p. 63, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj).

([7]) Your Europe, 2022: Soluționarea litigiilor. Informații disponibile la adresa: Soluționarea litigiilor –Your Europe (europa.eu) (consultate la data de: 3 octombrie 2023).

([8]) Parlamentul European, 2023, Ombudsmanul European. Informații disponibile la adresa: Ombudsmanul European | Fișe descriptive despre Uniunea Europeană | Parlamentul European (europa.eu) (consultate la data de: 3 octombrie 2023).

([9]) OCDE, 2020, *Social housing: A key part of past and future housing policy* (Locuințele sociale: o parte esențială a politicii practicate în trecut și a celei viitoare în domeniul locuințelor). Publicație disponibilă la adresa: social-housing-policy-brief-2020.pdf (oecd.org) (consultată la data de: 3 octombrie 2023).
Această sinteză de politică oferă o imagine de ansamblu asupra acestui sector extrem de eterogen, rezumând caracteristicile distinctive ale locuințelor sociale la nivelul OCDE și al UE (în secțiunea 1) și oferind o selecție de exemple privind locuințele sociale din mai multe țări membre ale OCDE (caseta 1.1). (consultată la data de: 7 martie 2023).

([10]) Decizia 2012/21/UE a Comisiei din 20 decembrie 2011 privind aplicarea articolului 106 alineatul (2) din Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene în cazul ajutoarelor de stat sub formă de compensații pentru obligația de serviciu public acordate anumitor întreprinderi cărora le-a fost încredințată prestarea unui serviciu de interes economic general (JO L 7, 11.1.2012, p. 3, ELI: http://data.europa.eu/eli/dec/2012/21(1)/oj).

(c) tipurile de servicii de întreținere asigurate în temeiul contractului fără costuri suplimentare;

(d) mijloacele prin care se pot obține informații actualizate privind toate tarifele aplicabile, taxele de întreținere și pachetele de produse sau servicii;

(e) durata contractului, condițiile de reînnoire și de încetare a contractelor și a serviciilor, inclusiv a produselor sau serviciilor oferite în același pachet cu serviciile respective, și a contractului, precum și dacă este posibilă încetarea fără comision a contractului;

(f) eventualele compensații și formule de rambursare care se aplică în cazul în care nu sunt îndeplinite nivelurile de calitate a serviciilor prevăzute în contract, inclusiv în cazul facturării inexacte sau realizate cu întârziere;

(g) modalitățile pentru a iniția o procedură de soluționare alternativă a litigiilor în conformitate cu articolul 22;

(h) informații privind drepturile consumatorilor, inclusiv informații privind gestionarea plângerilor și toate informațiile menționate la prezentul alineat, comunicate în mod clar în facturi sau pe site-ul întreprinderii în cauză, și care să includă datele de contact sau linkul către site-urile punctelor unice de contact menționate la articolul 22 alineatul (3) litera (e);

(i) datele de contact care permit clientului să identifice ghișeele unice relevante menționate la articolul 22 alineatul (3) litera (a).”

4.1.2. *Recomandări/orientări*

Transpunerea articolului 21 alineatul (2) primul paragraf în dreptul intern necesită o legislație clară și explicită pentru a asigura protecția drepturilor la informațiile respective. Statele membre ar putea analiza legile și reglementările naționale în vigoare referitoare la contractele de furnizare a energiei și la protecția consumatorilor pentru a identifica domeniile în care sunt necesare ajustări sau completări. Este recomandabil ca statele membre să includă părțile interesate, cum ar fi furnizorii de energie, grupurile pentru sprijinirea consumatorilor și organismele de reglementare încă dintr-un stadiu incipient al procesului de transpunere. Acest lucru ar putea fi realizat prin consultări publice sau grupuri de lucru. Părțile interesate respective pot oferi informații valoroase cu privire la considerații practice, provocări potențiale și soluții, în special în ceea ce privește particularitățile naționale respective, evitând astfel viitoare litigii sau întârzieri în proiectele de coordonare. Pentru a reduce la minimum ambiguitatea și eventualele litigii, ar trebui să se asigure, de asemenea, că legislația prevede definiții clare ale termenilor utilizați în transpunerea la nivel național a dispoziției în cauză.

Definițiile respective ar trebui să fie cuprinzătoare și să aibă în vedere diverse scenarii și probleme potențiale cu care s-ar putea confrunta clienții finali.

Pentru fiecare element menționat în lista de la articolul 21 alineatul (2) primul paragraf, ar trebui să se țină seama de următoarele:

(a) identitatea, adresa și datele de contact ale furnizorului

Deși cerința de a furniza identitatea și adresa furnizorului este lipsită de ambiguitate, termenul „date de contact” și informațiile la care se referă nu sunt definite cu precizie. Statele membre dispun de o marjă de manevră în acest sens, însă scopul dispoziției este ca respectivii clienți finali să poată stabili în mod clar și neîndoielnic cine este partea lor contractantă și cum o pot contacta.

Pentru a evita o posibilă lipsă de claritate, statele membre ar putea impune o cerință minimă pentru informațiile care trebuie furnizate, cum ar fi un număr de telefon și o adresă de e-mail ([11]). Aceste informații ar trebui puse la dispoziție pentru a reduce la minimum barierele pentru clienții finali, ținând seama de faptul că este posibil ca unii clienți finali să nu aibă competențe digitale sau să nu aibă acces la anumite forme de comunicare;

(b) serviciile furnizate și nivelurile incluse de calitate a serviciilor

Nivelurile de calitate aferente furnizării de servicii pentru sistemele de încălzire și răcire și pentru apa caldă menajeră vizează diverse aspecte, cum ar fi eficiența, fiabilitatea și siguranța sistemelor, precum și calitatea serviciilor furnizate pentru întreținerea și repararea acestora. Parametrii pentru stabilirea nivelurilor de calitate ar trebui standardizați de către statele membre;

([11]) Similar cerinței prevăzute la articolul 5 alineatul (1) litera (b) din Directiva 2011/83/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 octombrie 2011 privind drepturile consumatorilor, de modificare a Directivei 93/13/CEE a Consiliului și a Directivei 1999/44/CE a Parlamentului European și a Consiliului și de abrogare a Directivei 85/577/CEE a Consiliului și a Directivei 97/7/CE a Parlamentului European și a Consiliului (JO L 304, 22.11.2011, p. 64, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj).

(c) tipurile de servicii de întreținere asigurate în temeiul contractului fără costuri suplimentare;

(d) mijloacele prin care se pot obține informații actualizate privind toate tarifele aplicabile, taxele de întreținere și pachetele de produse sau servicii.

Statele membre ar trebui să ofere exemple de mijloace utilizate în mod obișnuit în țara lor în vederea obținerii unor astfel de informații pentru a facilita conformitatea furnizorilor și pentru a asigura securitatea juridică. De regulă, informațiile ar trebui furnizate prin intermediul internetului, însă, în cazul în care o mare parte din contracte sunt încheiate offline, furnizarea de informații prin mijloace alternative (de exemplu, posibilitatea de a solicita informații prin telefon) ar fi o abordare mai adecvată;

(e) durata contractului, condițiile de reînnoire și de încetare a contractelor și a serviciilor, inclusiv a produselor sau serviciilor oferite în același pachet cu serviciile respective, și a contractului, precum și dacă este posibilă încetarea fără comision a contractului;

(f) începutul contractului; începerea furnizării; data facturării; durata minimă a contractului (dacă este cazul); data încetării și perioada de preaviz;

(g) eventualele compensații și formule de rambursare care se aplică în cazul în care nu sunt îndeplinite nivelurile de calitate a serviciilor prevăzute în contract, inclusiv în cazul facturării inexacte sau realizate cu întârziere.

Statele membre ar putea defini termenii „compensații și formule de rambursare” și „niveluri de calitate a serviciilor”. Definițiile respective ar trebui să fie cuprinzătoare și să aibă în vedere diverse scenarii și probleme potențiale cu care s-ar putea confrunta clienții finali. De exemplu, transpunerea la nivel național ar putea specifica faptul că o eroare de facturare care depășește un anumit procent ar trebui să dea dreptul clientului la compensații. Statele membre ar putea stabili, de asemenea, criterii de referință privind calitatea serviciilor, deoarece acest lucru se realizează, de regulă, în acordurile privind nivelul serviciilor. De exemplu, acestea ar putea include termene specifice pentru soluționarea plângerilor înaintate de clienți sau un anumit nivel de acuratețe care ar trebui respectat la facturare.

La stabilirea criteriilor de referință, statele membre ar putea, de asemenea, să precizeze ratele sau metodele de calculare a compensațiilor pentru diferite tipuri de deficiențe în materie de calitate a serviciilor. De exemplu, în cazul în care serviciul este perturbat pentru o anumită perioadă de timp, clientul ar putea avea dreptul la rambursarea unei părți din taxa lunară pentru servicii.

Statele membre ar trebui să invite părțile interesate, cum ar fi furnizorii de energie, grupurile pentru sprijinirea consumatorilor și autoritățile de reglementare, să obțină informații cu privire la potențialele provocări, aspecte practice și soluții inovatoare;

(h) modalitățile pentru a iniția o procedură de soluționare alternativă a litigiilor în conformitate cu articolul 22;

(i) informații privind drepturile consumatorilor, inclusiv informații privind gestionarea plângerilor și toate informațiile menționate la articolul 21 alineatul (2) primul paragraf, comunicate în mod clar în facturi sau pe site-ul întreprinderii în cauză, și care să includă datele de contact sau linkul către site-urile punctelor unice de contact menționate la articolul 22 alineatul (3) litera (e).

Statele membre ar trebui să fie conștiente de faptul că lista de la articolul 21 alineatul (2) primul paragraf nu este exhaustivă și că termenul „informații privind drepturile consumatorilor” ar putea acoperi o gamă largă de informații. Astfel de informații pot include, de exemplu, drepturile acordate consumatorilor în temeiul Directivei 2011/83/UE sau cele care rezultă din orice particularități ale transpunerii naționale respective ale statelor membre;

(j) datele de contact care permit clientului să identifice ghișeele unice relevante menționate la articolul 22 alineatul (3) litera (a);

(k) Acestea ar putea include adresa, adresa de e-mail, numărul de telefon și conturile de pe platformele de comunicare socială.

4.2. **Cerințe suplimentare privind informațiile contractuale**

Pe lângă cerințele privind conținutul contractului, articolul 21 alineatul (2) al doilea, al treilea și al patrulea paragraf prevede cerințe suplimentare.

4.2.1. *Condițiile „sunt echitabile și se comunică […] în prealabil”*

Este esențial ca statele membre să definească în mod clar ce înseamnă că respectivele condiții „sunt echitabile și se comunică […] în prealabil” în cadrul legislației lor naționale. Acest lucru ar putea fi interpretat ca asigurând faptul că respectivele condiții sunt rezonabile și comunicate într-un mod ușor de înțeles, fără să includă clauze sau condiții ascunse, și furnizate clienților finali înainte ca aceștia să își asume obligații în temeiul unui contract sau al unei declarații contractuale. Statele membre ar trebui să efectueze o analiză a legilor și reglementărilor naționale existente care se referă la transparența contractelor și la drepturile consumatorilor în sectorul energetic, întrucât ar putea fi necesară elaborarea unor reglementări specifice pentru intermediari. Aceste norme ar trebui să asigure faptul că intermediarii au, de asemenea, obligația de a divulga informații într-un mod ușor de accesat și într-un interval de timp care să le permită cetățenilor să înțeleagă informațiile respective. În plus, este esențial să se ofere consumatorilor posibilitatea de a cunoaște drepturile de care dispun în domeniul energiei, precum și la ceea ce ar trebui să se aștepte de la furnizorii și intermediarii de energie în cursul procesului contractual. Acest lucru ar putea fi realizat prin campanii publice sau prin informații diseminate prin intermediul grupurilor pentru sprijinirea consumatorilor sau în spații informale, cum ar fi cafenelele energetice. În sfârșit, ar trebui efectuate revizuiri periodice ale legislației naționale pentru a evalua eficacitatea acesteia. Pe baza feedback-ului din partea consumatorilor și a furnizorilor, precum și a schimbărilor tehnologice și a condițiilor de piață, aceste legi și reglementări ar trebui adaptate în funcție de necesități.

4.2.2. *Rezumatul principalelor condiții contractuale*

Furnizorii au obligația nu numai de a furniza informațiile într-un mod clar și ușor de înțeles, ci și de a pune la dispoziție un rezumat al principalelor condiții contractuale într-un limbaj concis și simplu.

În plus, statele membre ar putea elabora orientări practice pentru furnizori. Pentru a facilita comparabilitatea cu alți concurenți de pe piață, rezumatul contractului ar putea fi considerat o condiție prealabilă încheierii contractului și, prin urmare, ar putea fi furnizat la inițierea procesului de contractare.

4.2.3. *Furnizarea unei copii a contractului și a informațiilor referitoare la prețurile și tarifele practicate și la termenele și condițiile standard*

Statele membre ar trebui să precizeze în dispozițiile naționale partea responsabilă cu furnizarea informațiilor către utilizatorii finali.

Pentru a-și îndeplini aceste responsabilități, statele membre ar putea stabili reglementări sau orientări care să descrie modul în care informațiile respective ar trebui furnizate clienților. De exemplu, statele membre pot impune proprietarilor sau asociațiilor de proprietari de locuințe să furnizeze informații în numele furnizorilor de energie sau pot impune furnizorilor să pună la dispoziție informații direct clienților prin alte mijloace, cum ar fi portalurile online sau aplicațiile mobile.

4.3. **Cerința de notificare a clienților finali cu privire la intențiile de modificare a condițiilor contractuale – articolul 21 alineatul (3)**

În cadrul transpunerii, statele membre ar trebui să ofere definiții clare ale termenilor temporali, adaptate la practicile naționale, pentru a asigura o aplicare coerentă și corectă a legislației în toate scenariile.

Termenele minime de notificare – în general, cu două săptămâni înainte de intrarea în vigoare a ajustării și, pentru clienții casnici, cu o lună înainte de aceasta – stabilite la articolul 21 alineatul (3) ar trebui analizate în lumina legislației existente și a jurisprudenței naționale pentru a respecta principiile naționale în materie de transparență.

Termenii temporali precum „preaviz rezonabil”, „termen rezonabil” și „fără întârzieri nejustificate” ar putea fi dezvoltați în continuare ținând seama de o abordare bazată pe dovezi, de exemplu, „preaviz rezonabil, cu cel puțin trei luni în avans”, sau de delimitări similare clare. De asemenea, statele membre ar putea să definească un standard minim pentru termeni precum „într-un mod transparent și ușor de înțeles”, ceea ce s-ar putea realiza prin furnizarea de exemple. Ar trebui consultați furnizorii de energie, organizațiile de consumatori, experții în materie de sărăcie energetică, actorii sociali și autoritățile de reglementare.

În fine, atât furnizorii, cât și consumatorii ar trebui să fie informați cu privire la drepturile și obligațiile care le revin în temeiul legislației pentru ca aceasta să fie eficientă. Acest lucru poate fi realizat prin capacitarea intermediarilor de încredere, cum ar fi actorii sociali și consilierii în domeniul energiei, și prin înființarea de birouri de sprijin pentru energie (cum ar fi OSS, cafenele energetice sau Ombudsmanul). Prin urmare, statele membre ar trebui să aibă în vedere desfășurarea de campanii de informare publică pentru a le oferi părților implicate posibilitatea de a-și cunoaște drepturile (și obligațiile). Aceasta ar putea include emiterea de orientări cuprinzătoare cu privire la modul de transmitere și primire a notificărilor și explicarea motivelor care stau la baza noilor norme și a beneficiilor acestora pentru consumatori.

4.4. **Modalități de plată – articolul 21 alineatul (4)**

Legislația de transpunere ar trebui să impună în mod explicit furnizorilor să ofere posibilitatea de a alege modalitățile de plată, interzicând în același timp orice formă de discriminare nejustificată între clienți. În plus, legislația de transpunere ar trebui să impună ca orice diferență în ceea ce privește comisioanele aferente metodelor de plată sau sistemelor de plată anticipată să fie obiectivă, nediscriminatorie și proporțională. Principiul proporționalității ar trebui să se reflecte cu atenție în legislația de transpunere, astfel încât să fie clar că respectivele comisioane nu ar trebui să depășească costurile directe suportate de beneficiarul plății pentru utilizarea unei anumite metode de plată sau a unui sistem de plată anticipată.

Pentru a facilita acest lucru, statele membre ar putea lua în considerare definirea a ceea ce se înțelege prin „obiectiv", „nediscriminatoriu" și „proporțional" în raport cu modalitățile de plată, în conformitate cu contextul național și cu cadrul juridic existent.

În plus, este necesar să se asigure că punerea în aplicare a articolului 21 alineatul (4) este în conformitate cu articolul 62 din Directiva (UE) 2015/2366 a Parlamentului European și a Consiliului ([12]). În acest scop, legislația națională existentă privind serviciile de plată trebuie analizată de statele membre pentru a asigura coerența între această legislație și noua dispoziție. De asemenea, statele membre ar putea desfășura campanii de informare publică pentru a informa furnizorii și consumatorii cu privire la drepturile și obligațiile ce le revin în temeiul noii legislații. Aceasta ar putea include furnizarea de orientări detaliate.

4.5. **Sisteme de plată anticipată – articolul 21 alineatul (5)**

Atunci când transpun articolul 21 alineatul (5) în dreptul intern, statelor membre li se recomandă să consacre în mod clar principiul nediscriminării clienților care utilizează sisteme de plată anticipată. Cetățenii vulnerabili sunt mai susceptibili să respecte statu-quo-ul (și anume tarifele implicite sau tarifele sub nivelul optim) și, prin urmare, aceștia ar trebui să beneficieze de un nivel mai ridicat de protecție și îndrumare înainte de a accesa sistemele de plată anticipată. În consecință, legislația națională ar trebui să prevadă în mod explicit că furnizorii nu pot discrimina clienții casnici care utilizează sisteme de plată anticipată față de alți clienți. În acest scop, în documentele de orientare ar putea fi furnizate exemple de ceea ce ar putea constitui o „discriminare" în contextul sistemelor de plată anticipată. Statele membre ar putea lua în considerare factori precum taxele suplimentare, accesul limitat la servicii, clauzele contractuale mai puțin favorabile sau orice altă formă de tratament inechitabil. Clarificarea conceptului de „dezavantaj" ar asigura faptul că legislația reflectă cu acuratețe obiectivul dispoziției și este relevantă în contextul național.

Se recomandă statelor membre să examineze legile și reglementările naționale existente privind sistemele de plată anticipată din alte sectoare, cum ar fi telecomunicațiile sau utilitățile, pentru a găsi paralele utile.

4.6. **Termene și condiții echitabile și transparente – articolul 21 alineatul (6)**

În conformitate cu articolul 21 alineatul (6), „[c]lienților finali și, după caz, utilizatorilor finali li se oferă termene și condiții generale echitabile și transparente, care sunt prezentate într-un limbaj simplu și lipsit de ambiguități și care nu includ bariere necontractuale în calea exercitării drepturilor clienților, ca de exemplu documentația contractuală excesivă. Utilizatorilor finali li se acordă acces, la cerere, la respectivele termene și condiții generale. Clienții finali și utilizatorii finali sunt protejați împotriva metodelor de vânzare incorecte sau înșelătoare. Clienților finali cu handicap trebuie să li se ofere toate informațiile relevante privind contractul lor cu furnizorul în formate accesibile".

Pentru a oferi cele mai clare orientări posibile, statele membre ar putea defini o serie de termeni utilizați la acest articol 21 alineatul (6) sau ar putea oferi exemple de astfel de termeni (de exemplu, ce anume constituie metode de vânzare „incorecte" sau „înșelătoare" în contextul național). Statele membre ar putea adopta o abordare bazată pe dovezi și ar putea utiliza exemple din viața reală a cetățenilor, valorificând experiența lor și ceea ce aceștia consideră ca fiind practici neloiale. Pentru formulări precum „într-un limbaj simplu și lipsit de ambiguități" sau „nu includ bariere necontractuale în calea exercitării drepturilor clienților", este recomandabil să se ofere claritate și furnizorilor prin intermediul clauzelor contractuale tip și să se stabilească un standard minim comun. Acest lucru ar trebui realizat în consultare cu părțile interesate (cum ar fi furnizorii de energie, organizațiile de consumatori și autoritățile de reglementare), pentru a nu depăși ceea ce este efectiv posibil.

([12]) Directiva (UE) 2015/2366 a Parlamentului European și a Consiliului din 25 noiembrie 2015 privind serviciile de plată în cadrul pieței interne, de modificare a Directivelor 2002/65/CE, 2009/110/CE și 2013/36/UE și a Regulamentului (UE) nr. 1093/2010, și de abrogare a Directivei 2007/64/CE (JO L 337, 23.12.2015, p. 35, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2366/oj).

Pentru a asigura accesibilitatea pentru clienții cu handicap, legislația de transpunere ar trebui, de exemplu, să impună ca toate informațiile relevante referitoare la contract să fie furnizate în formate accesibile. Statele membre ar trebui să definească ce se înțelege prin „formate accesibile", ținând seama de diferitele tipuri de handicap.

Mecanismele de monitorizare și de asigurare a respectării legii sunt esențiale pentru punerea în aplicare efectivă a articolului 21 alineatul (6). Legiuitorul ar trebui să instituie sisteme pentru a verifica dacă furnizorii respectă aceste cerințe. Aceasta ar putea include revizuirea modelelor de contracte și a metodelor de vânzare și instituirea unui mecanism de depunere a plângerilor pentru clienții care consideră că au fost tratați în mod inechitabil.

4.7. **Servicii de calitate și o bună gestionare a plângerilor de către furnizori – articolul 21 alineatul (7)**

Statele membre ar trebui să introducă norme și reglementări clare pentru a se asigura că furnizorii oferă servicii de calitate și gestionează plângerile în mod eficace. În acest context, statele membre ar trebui să stabilească criteriul de referință, precum și ce anume constituie „serviciile de calitate" în contextul lor național și în mod specific pentru sectorul lor energetic. Aceasta ar putea include parametri precum promptitudinea serviciilor, calitatea serviciilor, capacitatea de reacție, recunoașterea nevoilor speciale de energie etc.

În ceea ce privește gestionarea plângerilor, legislația națională ar trebui să impună furnizorilor de energie să dispună de o procedură de depunere a plângerilor clară și accesibilă. Această procedură ar trebui să fie ușor de utilizat de către clienți, iar legislația națională ar trebui să prevadă că toate plângerile ar trebui gestionate în mod echitabil și prompt. Statele membre ar putea emite documente de orientare pentru a oferi exemple de ceea ce se înțelege prin „simplu", „echitabil" și „prompt" în contextul național, pentru a se asigura că nu există neînțelegeri între furnizori și clienți. De asemenea, statele membre ar putea să ia în considerare introducerea unor audituri standardizate ale procedurilor din perspectiva complexității acestora, de exemplu, pentru a verifica dacă operatorii fac în mod intenționat ca procedurile să fie prea complexe pentru consumatori.

În plus, statele membre ar putea introduce măsuri prin care să le impună furnizorilor să raporteze periodic cu privire la standardele lor de servicii și la gestionarea plângerilor. Aceste rapoarte ar putea fi verificate de autoritatea de reglementare relevantă pentru a se asigura conformitatea.

4.8. **Asigurarea respectării măsurilor de protecție a consumatorilor și monitorizarea lor – articolul 21 alineatul (8)**

Se recomandă ca statele membre să desemneze una sau mai multe autorități responsabile cu asigurarea respectării măsurilor de protecție a consumatorilor prevăzute în Directiva (UE) 2023/1791. Autoritatea aleasă sau autoritățile alese ar trebui să acționeze independent de interese concurente de piață pentru a asigura o punere în aplicare imparțială. Autoritățile alese pot fi organisme guvernamentale sau autorități de reglementare. Statele membre ar putea, de exemplu, să încredințeze monitorizarea și asigurarea respectării obligațiilor de protecție a consumatorilor prevăzute în Directiva (UE) 2023/1791 asociațiilor naționale de protecție a consumatorilor.

4.9. **Debranșarea planificată – articolul 21 alineatul (9)**

Statele membre ar trebui să definească ce se înțelege prin „informații adecvate" și să precizeze că informațiile cu privire la măsurile alternative ar trebui furnizate cu suficient timp înainte. De asemenea, acestea ar trebui să definească ce se înțelege prin „cu suficient timp înainte", de exemplu, prin stabilirea unei perioade minime, care ar trebui să fie de cel puțin o lună, în conformitate cu articolul 21 alineatul (9) din Directiva (UE) 2023/1791.

Transpunerea la nivel național ar putea include o listă neexhaustivă de „măsuri alternative". Astfel de măsuri ar putea include, fără a se limita la acestea, audituri energetice, consiliere în domeniul energiei, planuri alternative de plată, consiliere în materie de administrare a datoriei sau moratorii privind debranșarea. De asemenea, ar trebui clarificat faptul că această listă poate fi actualizată periodic, după caz.

Legislația națională ar putea clarifica faptul că clienții finali sunt obligați să informeze utilizatorii finali fără întârziere cu privire la o debranșare planificată.

Atunci când transpun articolul 21 alineatul (9) în dreptul intern, statele membre ar putea specifica modul în care aceste informații trebuie furnizate pentru a se asigura că acestea sunt clare, accesibile și ușor de înțeles de către clienți. Aceasta ar putea include utilizarea unui limbaj simplu, disponibilitatea informațiilor în diferite formate (de exemplu, digitale, tipărite) sau obligația de a furniza date de contact pentru întrebări sau asistență.

5. OBLIGAȚII PREVĂZUTE LA ARTICOLUL 22

Această secțiune oferă statelor membre elemente privind modul în care ar putea fi transpuse și puse în aplicare diversele dispoziții de la articolul 22.

5.1. Transparența și diseminarea informațiilor privind măsurile disponibile de îmbunătățire a eficienței energetice, acțiunile individuale și cadrele financiare și juridice – articolul 22 alineatul (1)

5.1.1. *Domeniul de aplicare al cerinței*

În temeiul articolului 22 alineatul (1) din Directiva (UE) 2023/1791, statele membre trebuie să se asigure că informațiile privind măsurile disponibile de îmbunătățire a eficienței energetice, acțiunile individuale și cadrele financiare și juridice sunt transparente, accesibile și diseminate pe scară largă. Articolul 22 alineatul (1) conține o listă neexhaustivă a potențialilor destinatari (și anume a „actorilor de pe piață”).

5.1.2. *Alegerea măsurilor de politică pentru îndeplinirea cerinței*

Statele membre ar putea colecta toate informațiile existente privind măsurile disponibile de îmbunătățire a eficienței energetice, acțiunile individuale și cadrele financiare și juridice la nivel național, regional și local, însă și prin analizarea bunelor practici din alte state membre. Acest lucru ar permite centralizarea informațiilor pentru a se asigura că toți actorii le pot accesa cu ușurință.

5.1.2.1. Cum se poate asigura transparența, accesibilitatea și diseminarea pe scară largă a informațiilor pentru diferite tipuri de actori de pe piață?

Pentru a asigura informații transparente, accesibile și diseminate pe scară largă pentru diferite tipuri de actori de pe piață, statele membre ar putea impune implicarea a diferiți actori (organisme publice, furnizori de energie, societăți de construcții etc.) în acțiuni de comunicare periodice prin intermediul mai multor canale digitale și analogice (a se vedea tabelul 1).

Tabelul 1

Strategii potențiale de comunicare pentru fiecare categorie de actori de pe piață

Canal de comunicare	Actori de pe piață
Ghișee unice (a se vedea secțiunea aferentă) și mecanisme similare, puncte unice de contact	— Toți actorii, dar în special grupurile vulnerabile
Formatul național/regional care conectează actorii între ei și organismele publice pentru schimburi periodice	— Reprezentanți ai intereselor (organizații de consumatori și reprezentanți ai societății civile) — Clienți activi (comunități de energie din surse regenerabile și comunități de energie ale cetățenilor)
Îmbunătățirea canalelor de comunicare internă ale administrațiilor naționale/regionale	— Organisme publice (autorități locale și regionale, agenții energetice și furnizori de servicii sociale)
Organizații, evenimente și publicații la nivelul întregii industrii	— Actori economici privați [constructori, arhitecți, ingineri, auditori de mediu și energetici și instalatori de elemente ale clădirilor, astfel cum sunt definite la articolul 2 punctul 9 din Directiva 2010/31/UE a Parlamentului European și a Consiliului ([1])]

([1]) Directiva 2010/31/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 19 mai 2010 privind performanța energetică a clădirilor (JO L 153, 18.6.2010, p. 13, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2010/31/oj).

Actorii de pe piață menționați la articolul 22 alineatul (1) sunt diverși și ar putea fi, în multe cazuri, actori „mici”. Prin urmare, stabilirea de contacte cu aceste grupuri specifice ar putea prezenta o serie de provocări. Următoarea secțiune oferă exemple și strategii suplimentare cu privire la modul de dialogare și de comunicare eficace cu acești consumatori.

5.1.2.2. Cum se poate spori impactul diseminării informațiilor asupra eficienței energetice?

Un grup important din perspectiva creșterii eficienței energetice este reprezentat de actorii cu putere de decizie în ceea ce privește astfel de măsuri. Sunt necesare un cadru care să ofere stimulente și acțiuni de facilitare, precum și o comunicare eficace. Un astfel de cadru ar putea lua forma unor orientări practice emise de statele membre pentru actorii cu putere de decizie. De asemenea, statele membre ar putea adopta acte legislative care să stabilească obiective specifice pentru diseminarea informațiilor privind eficiența energetică. De exemplu, statele membre pot impune ca furnizarea de informații privind eficiența energetică să fie o condiție în ceea ce privește eligibilitatea pentru finanțare publică.

În general, diseminarea informațiilor s-ar putea baza pe următoarele principii ([13]):

(a) obiective transparente pe termen scurt și lung;

(b) un organism responsabil definit, cu resurse suficiente pentru a sprijini întreprinderile, precum și un mesager care se bucură de încrederea grupului (grupurilor) vizat (vizate);

(c) un public-țintă care este definit în mod restrictiv (de exemplu, conducerea la nivel înalt) și care include toate părțile interesate relevante, deși fiecare cu campanii adaptate, punând accentul pe contextul lor specific;

(d) mesaje clare care pot fi traduse direct în acțiuni și comunicare susținută de o teorie a schimbării;

(e) politicile de informare care pot fi puse în aplicare împreună cu alte măsuri pentru a valorifica efectele sinergetice ([14]). Un exemplu în acest sens ar putea fi politicile de stabilire a prețurilor, deoarece întreprinderile raportează economiile de costuri prin măsuri de eficiență energetică ca motiv esențial pentru punerea lor în aplicare ([15]). Prin urmare, o politică ce sporește sensibilizarea cu privire la economiile de costuri prin măsuri de eficiență energetică, alături de alte măsuri care abordează alte bariere, ar putea fi o politică informațională cu impact deosebit.

Pârghiile comunicării ar putea fi evidențierea beneficiilor sociale, economice și de mediu, precum și a beneficiilor neenergetice ale creșterii eficienței energetice, cum ar fi sporirea confortului și a bunăstării, și prezentarea creșterii eficienței energetice ca acțiune de succes. Acest lucru este important, deoarece creșterile eficienței energetice sunt adesea percepute ca fiind mai puțin atractive, în special în comparație cu măsurile mai vizibile, cum ar fi instalarea unui sistem de producere a energiei din surse regenerabile (de exemplu, panouri solare pe acoperiș) ([16]). În plus, un astfel de cadru ar putea compensa tendința umană de a nu avea în vedere câștigurile pe termen lung, ceea ce împiedică adesea măsurile de eficiență energetică ([17]).

5.2. Măsuri pentru a promova și a facilita o utilizare eficientă a energiei de către clienții finali și de către utilizatorii finali – articolul 22 alineatele (2) și (3)

5.2.1. *Domeniul de aplicare al cerinței*

Articolul 22 alineatele (2) și (3) reprezintă o revizuire a articolului 12 din Directiva 2012/27/UE. Conținutul de bază al dispoziției (și anume luarea unor măsuri adecvate pentru a promova și a facilita o utilizare eficientă a energiei) nu a fost modificat în mod semnificativ în comparație cu Directiva 2012/27/UE. Cu toate acestea, în Directiva (UE) 2023/1791, domeniul de aplicare al dispozițiilor este extins pentru a include și utilizatorii finali și se sugerează diverse exemple suplimentare de măsuri care trebuie puse în aplicare.

([13]) Chritiano, A., & Neimand, A., 2017, *Stop Raising Awareness Already* (Gata cu sensibilizarea!). Publicație disponibilă la adresa: Stop Raising Awareness Already (ssir.org) (consultată la data de 3 octombrie 2023).

([14]) Renders, N., & Meynaerts, E., 2019: *Implementation status and effectiveness of Article 17 of the Energy Efficiency Directive* (Stadiul punerii în aplicare și eficacitatea articolului 17 din Directiva privind eficiența energetică). Publicație disponibilă la adresa: Implementation status and effectiveness of Article 17 of the Energy Efficiency Directive (eceee.org) (consultată la data de 3 octombrie 2023); Labandeira et al., 2020, *The impacts of energy efficiency policies: Meta-analysis* (Impactul politicilor de eficiență energetică: o meta-analiză). Publicație disponibilă la adresa: The impacts of energy efficiency policies: Meta-analysis – ScienceDirect (consultată la data de 3 octombrie 2023). Alt, M., Bruns, H., Della Valle, N. și Murauskaite-Bull, I., *Synergies of interventions to promote pro-environmental behaviors – A meta-analysis of experimental studies* (Sinergii ale intervențiilor pentru promovarea comportamentelor favorabile mediului – O meta-analiză a studiilor experimentale), GLOBAL ENVIRONMENTAL CHANGE-HUMAN AND POLICY DIMENSIONS, ISSN 0959-3780, 84, 2024, p. 102776, JRC130163, https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC130163.

([15]) Preziosi, M., Federici, A., & Merli, R., 2022: *Evaluating the Impact of Public Information and Training Campaigns to Improve Energy Efficiency: Findings from the Italian Industry* (Evaluarea impactului campaniilor de formare și informare a publicului în vederea îmbunătățirii eficienței energetice: constatări în urma analizei industriei italiene). Publicație disponibilă la adresa: Energies | Text integral cu acces liber | Evaluating the Impact of Public Information and Training Campaigns to Improve Energy Efficiency: Findings from the Italian Industry (mdpi.com) (consultată la data de 3 octombrie 2023).

([16]) Evans, S., 2014, *If energy efficiency is so great, why aren't we doing more of it?* (Dacă eficiența energetică este atât de bună, de ce nu facem mai mult în acest sens?) Publicație disponibilă la adresa: If energy efficiency is so great, why aren't we doing more of it? – Carbon Brief (consultată la data de 3 octombrie 2023).

([17]) Saars, L., Meyer, J., & Madsen, M., 2023, *Kurzstudie Energieeffizienzmaßnahmen in der Industrie – Marktnahe und wirtschaftliche Energieeinsparpotentiale in der Industrie*. Publicație disponibilă la adresa: HSNR-Kurzstudie-EnEffPotentiale-Industrie-2023-03-31.pdf (deneff.org) (consultată la data de 3 octombrie 2023).

5.2.2. *Alegerea măsurilor de politică pentru îndeplinirea cerinței*

Există două tipuri de măsuri care ar putea promova și facilita o utilizare eficientă a energiei de către clienții finali și utilizatorii finali:

(a) instrumente și politici de promovare a schimbării comportamentale;

(b) crearea unui cadru favorabil pentru actorii de pe piață, precum cei menționați la articolul 22 alineatul (1).

În cazul în care implică ajutoare de stat, măsurile de promovare și de facilitare a utilizării eficiente a energiei trebuie notificate Comisiei înainte de punerea lor în aplicare în conformitate cu articolul 108 alineatul (3) din TFUE, cu excepția cazului în care constituie ajutoare *de minimis* ([18]) sau fac obiectul unei exceptări pe categorii ([19]).

Tabelul 2

Instrumente și politici de promovare a schimbării comportamentale

Tipul instrumentului/politicii	Descriere
Stimulente fiscale	Stimulentele fiscale constau în utilizarea avantajelor fiscale (cum ar fi reduceri fiscale, deduceri, credite etc.) pentru a încuraja și a sprijini un comportament eficient din punct de vedere energetic.
Acces la finanțe, bonuri, granturi și subvenții	Schemele de sprijin financiar permit accelerarea îmbunătățirii eficienței energetice prin abordarea lipsei de resurse financiare. Statele membre ar putea facilita accesul la schemele existente ale Uniunii și ale statelor membre prin informarea părților interesate cu privire la disponibilitatea schemelor de sprijin, prin sprijinirea acestora în identificarea celor relevante și prin consilierea acestora cu privire la modul în care pot accesa și aplica fiecare instrument.
Evaluări ale consumului de energie și asistență și servicii de consiliere specifice, cu sprijin public, pentru consumatorii casnici, în special persoanele afectate de sărăcie energetică, clienții vulnerabili și, după caz, persoanele care trăiesc în locuințe sociale	Evaluările consumului de energie pentru gospodării pot ajuta clienții finali să își îmbunătățească consumul de energie, să sporească sensibilizarea și să sugereze modificări pentru promovarea economiilor de energie ([1]). Cu toate acestea, având în vedere costul lor semnificativ ([2]), ar putea fi relevant să se acorde sprijin public (de exemplu, sub formă unui grant sau a unei subvenții), în special clienților vulnerabili, persoanelor afectate de sărăcie energetică și, acolo unde este cazul, persoanelor care trăiesc în locuințe sociale.
Servicii de consiliere specifice pentru IMM-uri și microîntreprinderi	Evaluările consumului de energie și serviciile de consiliere pot fi furnizate, de asemenea, clienților necasnici mici, cum ar fi IMM-urile și microîntreprinderile.
Furnizarea de informații în formate accesibile pentru persoanele cu handicap	Statele membre ar trebui să pună la dispoziția tuturor, inclusiv a persoanelor cu handicap, informații privind măsurile de eficiență energetică. Există instrumente precum setul de instrumente al Înaltului Comisariat al Organizației Națiunilor Unite pentru Refugiați (UNHCR) ([3]) și orientările din cadrul proiectului finanțat de Uniune „Bridging the gap” ([4]), pe care statele membre le-ar putea utiliza atunci când elaborează comunicări privind eficiența energetică, astfel încât acestea să fie favorabile incluziunii și accesibile persoanelor cu handicap.

([18]) În conformitate cu Regulamentul (UE) 2023/2831 al Comisiei din 13 decembrie 2023 privind aplicarea articolelor 107 și 108 din Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene ajutoarelor *de minimis* (JO L, 2023/2831, 15.12.2023, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2023/2831/oj).

([19]) În special, Regulamentul (UE) nr. 651/2014 al Comisiei din 17 iunie 2014 de declarare a anumitor categorii de ajutoare compatibile cu piața internă în aplicarea articolelor 107 și 108 din tratat (JO L 187, 26.6.2014, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2014/651/oj) (așa-numitul Regulament general de exceptare pe categorii de ajutoare sau RGECA).

Tipul instrumentului/politicii	Descriere
Proiecte exemplare	Schimbul de bune practici și de exemple de proiecte de eficiență energetică care au avut succes este esențial pentru a încuraja clienții finali și utilizatorii finali să se implice în acțiuni de îmbunătățire a eficienței energetice. În funcție de tipul de exemplu prezentat, această măsură poate fi aplicată tuturor grupurilor relevante. O abordare promițătoare o reprezintă concentrarea mesajului-cheie al unor astfel de exemple asupra economiilor de costuri prin îmbunătățirea eficienței energetice.
Activități la locul de muncă	Activitățile care vizează informarea clienților finali și a utilizatorilor finali pot fi organizate de angajatori la locul de muncă. Acest lucru facilitează accesul la o gamă variată de persoane. În mod similar, la fel ca în cazul proiectelor exemplare, în funcție de conținutul lor, aceste activități pot fi aplicate tuturor grupurilor relevante. Mai mult, la locul de muncă ar putea fi prezentate proiecte exemplare. În plus, activitățile relevante ar putea include formarea cu privire la modul de economisire a energiei la locul de muncă, ceea ce ar fi deosebit de relevant în sectoarele mari consumatoare de energie.
Activități de formare	Formarea profesioniștilor și a altor actori de pe piață (cum ar fi gospodăriile, IMM-urile, microîntreprinderile, administratorii de clădiri, personalul de întreținere, funcționarii publici locali) cu privire la modul de efectuare a evaluărilor consumului de energie și de punere în aplicare corespunzătoare a măsurilor de eficiență energetică este esențială pentru a spori adoptarea măsurilor de eficiență energetică. Astfel de activități de formare au potențialul de a remedia blocajele esențiale din calea măsurilor de eficiență energetică, cum ar fi deficitul de consilieri calificați și de muncitori.
Instrumente digitale	Digitalizarea oferă un mare potențial de îmbunătățire a punerii în aplicare și a monitorizării eficienței energetice prin intermediul unor instrumente precum aplicațiile pentru telefoanele inteligente și materialele online ([5]). Instrumentele digitale pot fi deosebit de valoroase pentru promovarea implicării mai adaptate la nevoile comunității, pentru realizarea celor mai rentabile economii de energie și pentru identificarea și abordarea gospodăriilor vulnerabile. Acest lucru este valabil în special pentru contoarele inteligente, care pot contribui, de asemenea, la identificarea așa-numitei „sărăcii energetice ascunse”. Aceste instrumente pot include audituri virtuale, contoare inteligente pentru monitorizarea consumului de energie, instrumente de comunicare pentru furnizarea de informații actualizate privind eficiența energetică etc. Proiectul „NUDGE” ([6]) oferă o serie de măsuri potențiale.
Strategii de implicare	Strategiile de implicare pot fi deosebit de eficace în îmbunătățirea schimbării comportamentale, deoarece atrag diverse părți interesate și pot încuraja angajamentele, consolida încrederea și conduce la schimburi de bune practici ([7]). Statele membre ar putea considera că succesul strategiilor de implicare este mai mare atunci când ([8]): — acestea fac parte dintr-un cadru mai larg, care stabilește obiective clare la nivel național, regional sau local pentru creșterea eficienței energetice și cu măsuri suplimentare de feedback și/sau strategii de investiții; — există o relație preexistentă între participanți (de exemplu, în cadrul unei comunități); — există un model care a rezonat cu grupul selectat.

([1]) S3C, 2015, *Energy audits for households* (Auditurile energetice pentru gospodării). Publicație disponibilă la adresa: S3C (2015) Guideline: Energy audit for households (consultată la data de 3 octombrie 2023).

([2]) Se estimează că, în UE, acesta variază între 180 EUR și 500 EUR, în funcție de tipul și dimensiunea clădirii (sursa: S3C, 2015, Energy audits for households (Auditurile energetice pentru gospodării). Publicație disponibilă la adresa: S3C (2015) Guideline: Energy audit for households (consultată la data de 3 octombrie 2023).

([3]) Se estimează că, în UE, acesta variază între 180 EUR și 500 EUR, în funcție de tipul și dimensiunea clădirii (sursa: S3C, 2015, Energy audits for households (Auditurile energetice pentru gospodării). Publicație disponibilă la adresa: S3C (2015) Guideline: Energy audit for households (consultată la data de 3 octombrie 2023).

([4]) Bridging the Gap, 2018, Inclusive and accessible communication guidelines (Orientări privind comunicarea accesibilă și favorabilă incluziunii). Publicație disponibilă la adresa: BtG_Inclusive-and-accessible-Communication-Guidelines.pdf (bridgingthegap-project.eu) (consultată la data de 3 octombrie 2023).

([5]) AIE, 2021, *Better energy efficiency policy with digital tools* (O politică mai bună privind eficiența energetică cu ajutorul instrumentelor digitale). Publicație disponibilă la adresa: Better energy efficiency policy with digital tools – Analysis – AIE (consultată la data de 3 octombrie 2023).

Tipul instrumentului/politicii	Descriere

([6]) Nudge, 2023, Pagina principală. Informații disponibile la adresa: Nudge • Nudging consumers towards energy efficiency through behavioural science (nudgeproject.eu) (consultate la data de 3 octombrie 2023).

([7]) Interreg, 2018, *Behaviour change for energy efficiency* (Schimbare comportamentală pentru eficiență energetică). Publicație disponibilă la adresa: https://euagenda.eu/upload/publications/untitled-192854-ea.pdf (consultată la data de 3 octombrie 2023).

([8]) AEM, 2013, *Achieving energy efficiency through behaviour change: what does it take?* (Realizarea eficienței energetice prin schimbare comportamentală). Publicație disponibilă la adresa: Achieving energy efficiency through behaviour change: what does it take? – Agenția Europeană de Mediu (europa.eu) (consultată la data de 3 octombrie 2023).

5.2.3. *Măsurare, monitorizare, control, calitate și verificare*

Articolul 22 alineatul (2) impune statelor membre să includă în strategiile lor naționale măsurile luate pentru a promova și a facilita o utilizare eficientă a energiei de către clienții finali și de către utilizatorii finali. Aceste strategii naționale includ planul național integrat privind energia și clima (PNEC) în conformitate cu Regulamentul (UE) 2018/1999 al Parlamentului European și al Consiliului ([20]) sau strategia de renovare pe termen lung (SRTL) instituită în temeiul Directivei 2010/31/UE. Statele membre ar putea, de asemenea, să integreze aceste măsuri în strategiile pe care le-au adoptat pentru îmbunătățirea în mod specific a eficienței energetice.

5.3. Ghișeele unice pentru furnizarea de consiliere tehnică, administrativă și financiară pentru eficiența energetică – articolul 22 alineatele (4), (5) și (6)

5.3.1. *Domeniul de aplicare al cerinței*

Statele membre, în cooperare cu autoritățile relevante și, după caz, cu părțile interesate din sectorul privat, trebuie să înființeze un ghișeu unic sau mecanisme similare.

5.3.2. *Alegerea măsurii de politică pentru îndeplinirea cerinței*

Având în vedere caracterul pe termen lung al unui ghișeu unic, se recomandă ca crearea unui ghișeu unic să fie ancorată în cadre de reglementare pe termen lung (cum ar fi PNEC și SRTL), cu un angajament politic stabil de a atinge ambițiile în materie de climă și energie, inclusiv cu sprijin pentru îmbunătățirea eficienței energetice ([21]).

Statele membre ar putea desemna un anumit organism public sau privat în calitate de autoritate responsabilă pentru înființarea, administrarea și finanțarea ghișeului unic. Sunt posibile diferite configurații ale ghișeelor unice ([22]). Statele membre pot selecta configurația care se potrivește cel mai bine contextului local, atât timp cât serviciile sale sunt adecvate pentru beneficiari ([23]):

(a) ghișeu unic 100 % **public** – o autoritate locală, regională sau națională deține ghișeul unic și este responsabilă pentru înființarea, administrarea și finanțarea acestuia;

(b) ghișeu unic 100 % **privat** – ghișeul este deținut, administrat și finanțat de o parte privată și poate fi promovat de industrie (producător sau instalator care își propune să își extindă activitățile), de o societate de servicii energetice (o societate de servicii energetice existentă care asigură deja finanțarea unor măsuri de eficiență energetică și care alege să își extindă activitățile) sau de către consultanți (consultanți privați care doresc să își extindă activitățile prin corelarea clienților cu contractanții și furnizorii);

([20]) Regulamentul (UE) 2018/1999 al Parlamentului European și al Consiliului din 11 decembrie 2018 privind guvernanța uniunii energetice și a acțiunilor climatice, de modificare a Regulamentelor (CE) nr. 663/2009 și (CE) nr. 715/2009 ale Parlamentului European și ale Consiliului, a Directivelor 94/22/CE, 98/70/CE, 2009/31/CE, 2009/73/CE, 2010/31/UE, 2012/27/UE și 2013/30/UE ale Parlamentului European și ale Consiliului, a Directivelor 2009/119/CE și (UE) 2015/652 ale Consiliului și de abrogare a Regulamentului (UE) nr. 525/2013 al Parlamentului European și al Consiliului (JO L 328, 21.12.2018, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2018/1999/oj).

([21]) Interreg Europe, 2019, *Supporting energy renovation of private households through One-Stop Shops* (Sprijinirea renovării energetice a gospodăriilor private prin intermediul ghișeelor unice). Publicație disponibilă la adresa: Policy brief on One-Stop-Shops.pdf (interregeurope.eu) (consultată la data de 3 octombrie 2023).

([22]) Interreg Europe, 2019, *Supporting energy renovation of private households through One-Stop Shops* (Sprijinirea renovării energetice a gospodăriilor private prin intermediul ghișeelor unice). Publicație disponibilă la adresa: Policy brief on One-Stop-Shops.pdf (interregeurope.eu) (consultată la data de 3 octombrie 2023). JRC, 2021, *One-stop shops for residential building energy renovation in the EU* (Ghișee unice pentru renovarea energetică a clădirilor rezidențiale în UE). Publicație disponibilă la adresa: JRC, 2021: One-stop shops for residential building energy renovation in the EU (consultată la data de 3 octombrie 2023).

([23]) Atunci când înființează ghișeul unic și aleg modelul preferat, statele membre ar trebui să țină seama în mod corespunzător de obligația care le revine în temeiul articolului 108 alineatul (3) din TFUE de a notifica, înainte de punerea lor în aplicare, orice măsură care implică ajutor de stat în sensul articolului 107 alineatul (1) din TFUE, cu excepția cazului în care astfel de măsuri fac obiectul unei exceptări pe categorii.

(c) **parteneriat public-privat** – autoritățile publice și părțile interesate din sectorul privat se asociază și împart responsabilitățile (de exemplu, un ghișeu unic deținut și finanțat de stat este administrat de o societate privată);

(d) **cooperativă** – un grup de părți interesate dezvoltă un ghișeu unic sub forma unei cooperative.

Pe lângă crearea unui ghișeu unic, statele membre pot crea mecanisme similare care să furnizeze servicii echivalente. Printre exemplele de astfel de alternative se numără furnizarea de consiliere prin mijloace la distanță, cum ar fi un site web, o aplicație sau o linie telefonică de urgență. În plus, sunt disponibile, de asemenea, opțiuni cu prezență fizică, de exemplu, prin organizarea de ateliere privind eficiența energetică prin intermediul membrilor comunității locale sau prin utilizarea unor metode similare marketingului la domiciliu.

5.3.2.1. Beneficiari

Un ghișeu unic ar putea oferi o gamă generală de servicii gospodăriilor (și anume gospodăriilor individuale sau asociațiilor de proprietari) și clienților necasnici mici (cum ar fi IMM-urile, microîntreprinderile și organismele publice). Serviciile holistice sugerate în secțiunea 5.3.2.2 din prezentele orientări ar putea fi adaptate și, dacă este necesar, adaptate la diferite tipologii de locuințe (acordând o atenție deosebită clădirilor cu cele mai slabe performanțe) și ar putea ține seama de contextul local. În plus, ar trebui concepută și pusă la dispoziție o gamă de servicii specifice pentru anumite populații-țintă, cum ar fi gospodăriile vulnerabile sau întreprinderile acreditate și instalatorii care furnizează servicii de modernizare. De asemenea, este posibil ca ghișeul unic să ofere servicii comerciale clienților necasnici de dimensiuni mai mari, cum ar fi întreprinderile mari, atât timp cât acest lucru nu diminuează resursele alocate beneficiarilor vizați. Ghișeul unic poate contribui, de asemenea, la abordarea problemei motivațiilor divergente (prin mediere) și a deficitului financiar cu care se confruntă mulți proprietari.

5.3.2.2. Servicii și activități

Serviciile și activitățile propuse de ghișeul unic pot fi structurate de-a lungul întregului lanț valoric al măsurilor de eficiență energetică și pot avea o abordare holistică. Tabelul 3 include exemple de servicii furnizate de ghișeul unic ([24]).

Tabelul 3

Exemple de servicii furnizate de ghișeul unic

Lanț valoric	Descriere	Exemple de servicii
Evaluare	Servicii menite să furnizeze o evaluare a eficienței și performanței energetice actuale, pentru a evidenția domeniile care necesită îmbunătățiri și efectele potențiale pe care le-ar putea avea intervențiile	— Evaluare într-o singură etapă sau în două etape: 1. evaluare online inițială bazată pe parametri de bază; 2. reuniune cu ghișeul unic (la fața locului sau de la birou) — Analiză/audit privind performanța energetică și nevoile și comportamentul clienților
Orientări	Servicii care oferă consiliere și asistență clienților în elaborarea planurilor lor de îmbunătățire a eficienței energetice, care identifică posibilele îmbunătățiri și vizează cele mai aprofundate renovări	— Elaborarea unui plan de îmbunătățire a eficienței energetice și/sau a pașaportului de renovare a clădirilor ([1]), cu puncte de acțiune concrete și stabilirea priorităților — Calcularea performanței energetice actuale comparativ cu cea viitoare, inclusiv a costuri, a beneficiilor și a economiilor — Stabilirea de obiective și identificarea economiilor garantate

([24]) Interreg Europe, 2019, *Supporting energy renovation of private households through One-Stop Shops* (Sprijinirea renovării energetice a gospodăriilor private prin intermediul ghișeelor unice). Publicație disponibilă la adresa: Policy brief on One-Stop-Shops.pdf (interregeurope.eu) (consultată la data de 3 octombrie 2023). JRC, 2021, *One-stop shops for residential building energy renovation in the EU* (Ghișee unice pentru renovarea energetică a clădirilor rezidențiale în UE). Publicație disponibilă la adresa: JRC, 2021: One-stop shops for residential building energy renovation in the EU (consultată la data de 3 octombrie 2023).

Lanț valoric	Descriere	Exemple de servicii
Accesul la finanțare	Servicii destinate furnizării de consiliere și asistență financiară clienților. Un ghișeu unic poate fie să ofere el însuși soluții de finanțare, fie să funcționeze ca intermediar între clienți și instituțiile financiare.	— Elaborarea unui plan financiar — Identificarea resurselor disponibile: resurse proprii, scheme de finanțare publică, instrumente financiare sau o combinație a acestora
Punere în aplicare	Aceste servicii includ selectarea contractanților corespunzători, încheierea contractelor, gestionarea procedurilor de autorizare/a autorizațiilor, monitorizarea procesului de construcție.	— Identificarea, selectarea și contactarea contractanților adecvați — Inițierea și gestionarea procedurilor de autorizare/a autorizațiilor — Redactarea și încheierea contractelor
Asigurarea calității	Ghișeul unic poate furniza servicii de asigurare a calității legate de identificarea contractanților (și anume asigurarea faptului că respectivii contractanți sunt calificați și certificați) și punerea în aplicare a măsurilor (și anume controlul lucrărilor și supravegherea procesului).	— Identificarea profesioniștilor și a contractanților calificați în domeniul eficienței energetice — Inspecția și controlul punerii în aplicare — Garantarea faptului că ambele părți (clienți și contractanți) sunt asigurate în mod corespunzător
Monitorizare și măsuri ulterioare	Monitorizarea și măsurile ulterioare pot include, de asemenea, servicii de întreținere și rapoarte privind gradul de satisfacție atât în ceea ce privește contractanții, cât și consumatorii. Aceasta include, de asemenea, colaborarea cu punctul unic de contact în ceea ce privește aspectele juridice.	— Instalarea contoarelor inteligente — Audituri energetice de urmărire — Rapoarte privind facturile la energie — Anchetă privind gradul de satisfacție — Furnizarea de servicii de întreținere — Gestionarea aspectelor legate de garanție cu contractanții — Rapoarte privind economiile efective de energie — Colaborarea cu punctul unic de contact
Abordare transversală	Aceasta ar putea include, de asemenea, activități transversale menite să sensibilizeze publicul cu privire la beneficiile eficienței energetice, să asigure diseminarea informațiilor, să ofere cursuri de formare etc.	— Acțiuni de sensibilizare: furnizarea de informații privind comportamentul în materie de consum de energie, soluțiile energetice disponibile (de exemplu, sisteme de încălzire eficiente, energie din surse regenerabile, stocarea energiei) — Diseminarea informațiilor: colectarea datelor agregate privind tipologiile din proiectele legate de eficiența energetică, schimb de experiență și punerea acestor informații la dispoziția publicului — Cursuri de formare

([1]) Articolul 12 din Directiva (UE) 2024/1275 a Parlamentului European și a Consiliului din 24 aprilie 2024 privind performanța energetică a clădirilor (JO L, 2024/1275, 8.5.2024, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2024/1275/oj).

Statele membre ar trebui să se asigure că ghișeul unic oferă servicii specializate persoanelor afectate de sărăcie energetică, clienților vulnerabili și persoanelor din gospodării cu venituri mici. Pentru a îmbunătăți accesul, ghișeul unic ar putea oferi servicii specifice fără costuri pentru gospodărie. De asemenea, sunt importante formarea și sensibilizarea consilierilor din domeniul ghișeelor unice și, eventual, a persoanelor care desfășoară activități în gospodării vulnerabile ([25]).

([25]) A se vedea, de exemplu, proiectul „STEP H2020" privind implicarea gospodăriilor sărace din punct de vedere energetic https://www.stepenergy.eu și ghișeul unic „Opelanga" din regiunea bască https://opengela.eus/en.

5.3.2.2.1. Acțiuni de comunicare, sensibilizare și informare

Serviciile suplimentare specifice gospodăriilor vulnerabile și cu venituri mici ar putea include:

(a) stabilirea de contacte cu grupurile „greu accesibile” ([26]) utilizând un format accesibil, mass-media și anumite amplasamente și apelând la parteneri locali pentru a sensibiliza publicul cu privire la metodele de reducere a facturilor ridicate la energie și de sporire a confortului, precum și pentru a atrage gospodăriile către serviciile ghișeului unic. Acțiunile de comunicare desfășurate de o organizație integrată în comunitate pot contribui la depășirea neîncrederii și la crearea unei culturi a acceptării prin intermediul comunicării de la egal la egal;

(b) sensibilizarea cu privire la sărăcia energetică în rândul partenerilor și al rețelelor de referință, de exemplu în domeniul serviciilor sociale, al serviciilor de sănătate și al organizațiilor de consumatori Elaborarea de cursuri de formare care să fie oferite consilierilor și punctelor de contact locale existente, astfel încât consilierii și punctele de contact locale să înțeleagă experiențele, cauzele și soluțiile legate de sărăcia energetică;

(c) instituirea unei rețele de referință pentru a sprijini gospodăriile să depășească barierele din afara domeniului de aplicare al serviciilor oferite de ghișeul unic. Este mai probabil ca gospodăriile cu venituri mici sau vulnerabile să se confrunte cu probleme complexe legate de ocuparea și securitatea locuințelor, venituri, datorii, precum și cu alte probleme care le-ar putea limita capacitatea de a avea acces la eficiența energetică. Acordurile de sesizare reciprocă cu alte servicii de sprijin, cum ar fi serviciile din sectorul locuințelor, serviciile de asistență medicală și socială, mediatorul pentru energie, grupurile pentru sprijinirea consumatorilor și serviciile de consultanță juridică pot contribui la depășirea acestor probleme;

(d) informarea cu privire la drepturile în cadrul pieței energiei și a locuințelor, inclusiv cu privire la facturarea exactă, debranșarea, recuperarea datoriilor și standardele în materie de locuințe, în special în cazul locuințelor închiriate;

(e) acordarea de sprijin pentru stabilirea obiectivelor specifice ale gospodăriilor individuale în ceea ce privește adoptarea măsurilor de eficiență energetică – de exemplu, reducerea facturilor, creșterea temperaturilor interne sau contribuția la rezultate specifice în materie de sănătate;

(f) acordarea de sprijin post-instalare/renovare pentru a se asigura că noile tehnologii funcționează și sunt programate în mod corespunzător, că se obțin rezultatele preconizate sau dorite (economii de energie sau un confort sporit) și că gospodăriile sunt sprijinite să facă adaptările necesare. Aceasta ar putea include acordarea de sprijin pentru soluționarea eventualelor litigii contractuale care ar putea apărea.

5.3.2.2.2. Consiliere și sprijin socio-tehnic și acces la finanțarea renovărilor

Serviciile suplimentare specifice gospodăriilor vulnerabile și cu venituri mici ar putea include:

(a) audituri energetice și vizite de consiliere în domeniul energiei finanțate integral pentru a înțelege atât starea tehnică a locuinței, cât și situația și nevoile membrilor gospodăriei;

(b) acordarea de asistență persoanelor vulnerabile pentru a negocia asumarea de către proprietar a obligației de renovare a clădirii într-un mod acceptabil pentru toate părțile, pentru a înțelege drepturile de care dispun și reglementările sectorului locuințelor închiriate, precum și pentru a avea acces la consiliere juridică și reprezentare, dacă este necesar;

(c) sprijin complet pe parcursul întregului proces de renovare, cu un nivel mai ridicat al serviciilor decât pentru alte gospodării. Printre acestea s-ar putea număra alocarea unui responsabil cu renovarea, cu formarea și protocoalele relevante;

(d) facilitarea accesului la finanțare adecvată prin granturi (verificarea eligibilității și completarea cererilor etc.) și explicarea mecanismelor financiare adecvate pentru a aborda deficitul de finanțare în cazul în care finanțarea prin granturi nu acoperă integral costurile măsurilor. Orientările privind articolul 24 din Directiva (UE) 2023/1791 oferă informații cu privire la instrumentele financiare adecvate pentru gospodăriile cu venituri mici.

5.3.2.2.3. Consiliere și sprijin privind facturile la energie

Serviciile suplimentare specifice gospodăriilor vulnerabile și cu venituri mici ar putea include:

(a) acordarea de sprijin pentru înțelegerea facturilor la energie, verificarea acurateței facturilor și verificarea caracterului adecvat al tarifului la energie, precum și acordarea de sprijin pentru accesarea oricărui ajutor financiar pentru care sunt eligibile;

(b) asigurarea faptului că gospodăriile respective accesează întreaga gamă de prestații de sprijin pentru venit la care au dreptul (oferite fie de ghișeul unic, fie prin intermediul rețelei de referință).

([26]) UsersTCP, 2020, *Hard-to-Reach Energy Users: A literature review* (Utilizatori de energie greu accesibili: o analiză a lucrărilor de specialitate). Publicație disponibilă la adresa: HTR-Task-Literature-Review_EBook.pdf (userstcp.org) (consultată la data de 3 octombrie 2023).

5.3.2.3. Modelul economic și financiar

Costurile de funcționare ale unui ghișeu unic includ, de regulă, costurile cu resursele umane, spațiile de birouri și instrumentele și asistența IT. Costurile pot varia în funcție de serviciile furnizate, de locație și de nivelul sprijinului. Există diferite modele economice și financiare pentru finanțarea unui ghișeu unic. Una dintre abordări este oferirea de servicii gratuite clienților și finanțarea ghișeului unic prin intermediul bugetelor publice sau al finanțării private. Alternativ, ghișeul unic ar putea percepe taxe pentru servicii, fie sub forma unui preț fix per serviciu/pachet, fie ca procent din costurile totale ale proiectului de eficiență energetică. O altă opțiune este gruparea într-un pachet a serviciilor individuale oferite de ghișeul unic cu servicii transversale, serviciile oferite de ghișeul unic fiind considerate gratuite, plătindu-se însă pentru serviciile transversale. Statele membre sunt libere să aleagă modelul economic și financiar care corespunde gamei de servicii oferite și costurilor de funcționare estimate ([27]).

Statele membre ar putea, de asemenea, să beneficieze de sprijin din partea Uniunii pentru a înființa un ghișeu unic. Există diverse surse de finanțare din partea Uniunii care oferă soluții pentru crearea unui ghișeu unic ([28]):

(a) **fondurile structurale și de investiții europene** (fondurile ESI) au alocat 18 miliarde EUR pentru eficiența energetică în perioada 2014-2020. Se acordă sprijin suplimentar în perioada curentă (2021-2027). Aceste fonduri pot fi utilizate pentru a dezvolta noi instrumente financiare pentru sprijinirea eficienței energetice, inclusiv un ghișeu unic;

(b) **Banca Europeană de Investiții** (BEI) – facilitatea de finanțare inteligentă pentru clădiri inteligente (*Smart Finance for Smart Buildings Facility*) este un instrument financiar propus de BEI, care oferă granturi ce pot fi utilizate ca garanție pentru proiecte de eficiență energetică. Scopul său este de a sprijini dezvoltarea ghișeelor unice locale sau regionale specifice;

(c) **programul „Interreg Europe"** – platforma de învățare în materie de politici din cadrul programului „Interreg Europe" poate sprijini regiunile care doresc să dezvolte ghișee unice prin intermediul instrumentelor și serviciilor sale, inclusiv prin intermediul bazei sale de date privind bunele practici și al sprijinului la cerere din partea experților, care include un serviciu de evaluare *inter pares* și un serviciu de asistență.

5.3.2.4. Organizarea practică

Ghișeul unic ar putea fi interconectat la nivel național pentru a face schimb de bune practici și a beneficia de economii de scară, asigurând în același timp o bună înțelegere a contextului local, a pieței și a părților interesate pentru a identifica lacunele și ofertele existente, pentru a adapta gama de servicii la situația locală și pentru a recunoaște domeniile în care există cea mai mare nevoie de sprijin. Statele membre ar trebui să se asigure că toți cetățenii au acces la un ghișeu unic, asigurând o acoperire fizică suficientă a teritoriului și oferind acces online și telefonic (de exemplu, comunicare prin intermediul unui site web/al unei platforme). Acest lucru este esențial în special dacă grupul-țintă este grupul vulnerabil. Ghișeul unic ar trebui integrat în contextul local și gestionat de membri locali. Următoarele detalii ar putea fi luate în considerare la înființarea unui ghișeu unic ([29]):

(a) **Definirea structurii ghișeului unic**. Un ghișeu unic îndeplinește o gamă diversă de funcții, ceea ce face ca integrarea serviciilor digitale și a celor cu prezență fizică să fie valoroasă. De exemplu, un potențial client poate efectua o evaluare inițială răspunzând la o serie de întrebări cu răspunsuri da/nu pe site-ul web. Ghișeul unic poate, de asemenea, să profite de vastele oportunități oferite de inteligența artificială, cum ar fi, de exemplu, funcțiile sofisticate de chat de pe site-ul web. Serviciile cu prezență fizică sunt utile pentru consolidarea încrederii, în special pentru persoanele cele mai vulnerabile, pentru care un canal cu prezență fizică este mai eficace ca urmare a problemelor legate de încredere și a altor factori limitatori, cum ar fi decalajul digital. Serviciile cu prezență fizică permit, de asemenea, furnizarea serviciilor complexe descrise mai sus. De exemplu, stabilirea, împreună cu un client, a obiectivelor unei renovări și o evaluare aprofundată a clădirii sunt facilitate prin prezența fizică. Combinarea serviciilor oferite într-un birou căruia părțile potențial interesate i se pot adresa în persoană cu servicii online ar putea crește numărul de clienți, în special în rândul grupurilor greu accesibile.

([27]) Atunci când înființează ghișeul unic și aleg modelul preferat, statele membre ar trebui să țină seama în mod corespunzător de obligația care le revine în temeiul articolului 108 alineatul (3) din TFUE de a notifica, înainte de punerea lor în aplicare, orice măsură care implică ajutor de stat în sensul articolului 107 alineatul (1) din TFUE, cu excepția cazului în care astfel de măsuri fac obiectul unei exceptări pe categorii.

([28]) Interreg Europe, 2019, *Supporting energy renovation of private households through One-Stop Shops* (Sprijinirea renovării energetice a gospodăriilor private prin intermediul ghișeelor unice). Publicație disponibilă la adresa: Policy brief on One-Stop-Shops.pdf (interregeurope.eu) (consultată la data de 3 octombrie 2023).

([29]) Energy Cities, 2020, *How to set up a one-stop-shop for integrated home energy renovation?* (Cum se poate înființa un ghișeu unic pentru renovarea energetică integrată a locuințelor?) Publicație disponibilă la adresa: How to set up a one-stop-shop for integrated home energy renovation? – Energy Cities (energy-cities.eu) (consultată la data de: 3 octombrie 2023).

(b) **Identificarea segmentelor de clienți și a nevoilor acestora**. Procesul de înființare a unui ghișeu unic ar putea începe cu o cartografiere completă a părților interesate de la nivel național și local (și anume autorități publice, întreprinderi, societăți de servicii energetice, cetățeni, profesioniști în domeniul eficienței energetice, factori de decizie). Diferitele grupuri de părți interesate ar putea fi reunite pentru a dezvolta conceptul de ghișeu unic și pentru a stabili obiectivele acestuia. Această cartografiere ar putea lua în considerare, de asemenea, potențialii beneficiari și nevoile lor.

(c) **Conceperea gamei de servicii**. Pe baza tipurilor de beneficiari și a nevoilor acestora, se poate concepe o gamă adecvată de servicii. Pentru fiecare segment de clienți, ghișeul unic ar putea propune valoare, și anume prin identificarea beneficiilor generate de serviciile propuse și a modului în care aceste beneficii permit acoperirea lacunelor de pe piață.

(d) **Identificarea structurii costurilor și a fluxurilor de venituri**. În funcție de segmentele de clienți selectate și de serviciile conexe furnizate, ghișeul unic va face obiectul unor costuri fixe și variabile diferite, care ar putea fi identificate. Organismul responsabil cu înființarea ghișeului unic ar putea, de asemenea, să identifice fluxurile de venituri și să definească modelul economic și financiar al ghișeului unic. Grupurile cele mai vulnerabile ar trebui să fie întotdeauna protejate. Ar trebui să se explice foarte clar faptul că solicitările din partea grupurilor celor mai vulnerabile nu se vor transforma în oportunități inechitabile de a obține profit. Cetățenii vulnerabili sunt mai vulnerabili la influența prejudecăților cognitive care le afectează procesul decizional din cauza condițiilor sub nivelul optim în care trăiesc. Această vulnerabilitate la prejudecățile cognitive poate fi utilizată în mod abuziv de actori privați răuvoitori, care pot determina cetățenii vulnerabili să convină asupra unor tarife și opțiuni care, în realitate, nu sunt optime pentru ei. Tarifele speciale și transparența ar trebui asigurate în primul rând pentru persoanele cele mai vulnerabile. Se pot utiliza științele comportamentale pentru a identifica momentul în care are loc și trebuie sancționată această intervenție în defavoarea clientului ([30]).

(e) **Identificarea principalilor parteneri și a principalelor resurse**. Organismul responsabil ar putea identifica cei mai importanți parteneri (cum ar fi autoritățile locale și regionale, organizațiile profesionale, agențiile imobiliare, băncile, instituțiile financiare, societățile de asigurări, alți parteneri) și ar putea defini în mod clar rolul și contribuția acestora la activitățile ghișeului unic. Principalele resurse fizice, umane, financiare și intelectuale necesare pentru desfășurarea activităților ghișeului unic ar putea fi, de asemenea, identificate în mod clar.

(f) **Definirea relațiilor cu clienții și a canalelor de comunicare**. Pentru fiecare segment de clienți, ar putea fi stabilite/specificate/identificate tipurile adecvate de relații (ghișeu unic virtual/ghișeu unic fizic) și canalele de comunicare [de exemplu, reuniuni individuale, sesiuni de informare, instrumente de comunicare digitală (site web, buletin informativ, platforme de comunicare socială etc.), canale ale principalilor parteneri].

5.3.3. *Cum pot colecta ghișeele unice date agregate privind tipologiile?*

Articolul 22 alineatul (5) litera (b) prevede că, după caz, ghișeele unice colectează din proiectele legate de eficiența energetică date agregate privind tipologiile, fac schimb de experiență și pun aceste informații la dispoziția publicului. Colectarea datelor de către ghișeele unice ar putea contribui la crearea unor statistici și informații agregate cuprinzătoare, solide, reprezentative și fiabile privind eficiența energetică. În plus, aceasta permite, de asemenea, îmbunătățirea funcționării ghișeelor unice, schimbul de bune practici cu alte state membre sau cu părțile interesate de la nivel național, regional și local și informarea/sensibilizarea actorilor de pe piață cu privire la eficiența energetică. Ghișeele unice au o bună ocazie de a colecta, de asemenea, date detaliate privind eficiența energetică. Datele aflate la dispoziția ghișeelor unice și colectate de acestea se încadrează în următoarele domenii principale:

(a) date operaționale, inclusiv, de exemplu, costurile operaționale și de servicii, solicitările primite, numărul și tipul de servicii furnizate, numărul și tipul beneficiarilor;

(b) satisfacția clienților, inclusiv în ceea ce privește accesibilitatea serviciilor;

(c) date privind gospodăriile, în special în ceea ce privește eligibilitatea gospodăriilor pentru granturile destinate gospodăriilor cu venituri mai mici sau celor sărace din punct de vedere energetic. Această activitate ar trebui, desigur, să facă obiectul confidențialității și al cerințelor Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului ([31]);

([30]) Della Valle, N. și Sareen, S., *Nudging and boosting for equity? Towards a behavioural economics of energy justice* (Intervenții de încurajare și stimulare pentru echitate? Către o economie comportamentală a justiției energetice), ENERGY RESEARCH and SOCIAL SCIENCE, ISSN 2214-6296, 68, 2020, p. 101589, JRC125190, https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC125190.

([31]) Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (JO L 119, 4.5.2016, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj).

(d) date privind auditurile energetice asupra clădirilor/locuințelor, inclusiv prin intermediul bazei de date privind performanța energetică a clădirilor, în conformitate cu articolul 22 din Directiva (UE) 2024/1275;

(e) date privind impactul, care poate fi definit ca rata de succes de la solicitare la rezultatul dorit, de exemplu, măsurile de eficiență energetică instalate sau comportamentele modificate, eficacitatea fiecărei activități de comunicare în sensul generării de solicitări.

5.4. **Mecanisme alternative de soluționare a litigiilor – articolul 22 alineatul (8)**

5.4.1. *Domeniul de aplicare al cerinței*

Articolul 22 alineatul (8) stabilește setul de drepturi de acces la mecanisme alternative „simple, echitabile, transparente, independente, eficace și eficiente" de soluționare a litigiilor și criteriile de calitate pentru organismele de soluționare a litigiilor, prevăzute la articolul 26 din Directiva (UE) 2019/944:

(a) în ceea ce privește utilizatorii finali. Articolul 22 alineatul (8) se leagă de articolul 21, întrucât acesta prevede soluționarea alternativă a litigiilor care vizează noile drepturi contractuale acordate utilizatorilor finali la articolul 21 (a se vedea secțiunea 4 din prezentele orientări);

(b) în ceea ce privește clienții vulnerabili, persoanele afectate de sărăcie energetică și, acolo unde este cazul, persoanele care trăiesc în locuințe sociale.

Dreptul la soluționarea alternativă a litigiilor vizează litigiile care decurg din drepturile și obligațiile stabilite în Directiva (UE) 2023/1791. Aceasta ar putea include nu numai furnizorii de încălzire, răcire și apă caldă menajeră (menționați în mod expres la articolul 21, ci și, de exemplu, furnizorii soluțiilor de finanțare, auditorii energetici, furnizorii de servicii energetice sau furnizorii de servicii profesionale, precum arhitecții și inginerii, care intră în domeniul de aplicare al Directivei (UE) 2023/1791. Drepturile specifice prevăzute de Directiva (UE) 2023/1791 se referă la:

(c) contorizarea gazelor naturale (articolul 13), contorizarea încălzirii, a răcirii și a apei calde menajere (articolul 14) și subcontorizarea (articolul 15);

(d) facturarea fiabilă, exactă și bazată pe consumul real pentru gazele naturale (articolul 17 și pentru încălzire, răcire și apa caldă menajeră (articolul 18);

(e) accesul gratuit la facturare, la informațiile privind facturarea și la datele privind consumul pentru gazele naturale (articolul 19) și pentru încălzire, răcire și apa caldă menajeră (articolul 20);

(f) drepturi contractuale de bază pentru furnizarea centralizată de încălzire, răcire și apă caldă (articolul 21) introduse în Directiva (UE) 2023/1791.

5.4.2. *Alegerea măsurilor de politică pentru îndeplinirea cerinței*

Articolul 22 alineatul (8) permite organismelor existente de soluționare alternativă a litigiilor (autorități de reglementare, mediatori independenți sau organisme pentru consumatori) să își extindă competențele și serviciile pentru a acoperi noile cerințe, cu condiția ca acestea să fie la fel de eficace. Statele membre ar trebui să explice în legislație modul în care accesul la mecanismele alternative este simplu, echitabil, transparent, independent, eficace și eficient.

Statele membre pot alege să profite de oportunitatea de a revizui și extinde serviciile alternative menite să acopere cerințele prevăzute la articolul 22 pentru a îmbunătăți accesul și furnizarea serviciilor.

Pentru a adapta aceste servicii în vederea îndeplinirii cerințelor de la articolul 22, serviciile existente ar trebui să ofere servicii de consiliere și de soluționare a litigiilor clienților finali și contrapărților lor contractuale, în special celor care furnizează încălzire, răcire și apă caldă în cadrul unui sistem centralizat. Medierea ar trebui să acopere litigiile legate de noile drepturi prevăzute la articolul 21.

Serviciile ar trebui, de asemenea, să fie adaptate pentru a răspunde în mod specific nevoilor persoanelor afectate de sărăcie energetică, ale clienților vulnerabili și, acolo unde este cazul, ale persoanelor care trăiesc în locuințe sociale prin:

(a) întreprinderea de acțiuni de comunicare **pentru a spori sensibilizarea de bază cu privire la drepturile consumatorilor**, vizând în mod specific anumite demografii și grupuri care sunt subreprezentate în bazele de clienți legate de soluționarea litigiilor ([32]). Serviciile accesate de gospodăriile vulnerabile și sărace din punct de vedere energetic (de exemplu, serviciile sociale, serviciile oferite prin intermediul organizațiilor din sectorul locuințelor, al grupurilor de consumatori, al cafenelei energetice, al mediatorului pentru energie, precum și serviciile de sănătate publică și medicale) pot juca un rol în sporirea sensibilizării în acest sens. Acțiunile proactive de direcționare a activităților de sensibilizare ca răspuns la evenimente care prezintă riscuri specifice pentru consumatori (de exemplu, criza prețurilor la energie) și la plângeri și infracțiuni comune (de exemplu, vânzarea inadecvată) pot fi, de asemenea, un instrument important;

(b) **îmbunătățirea rutelor de acces la servicii**. Statele membre pot spori capacitatea consumatorilor de a avea acces la soluționarea litigiilor prin asigurarea existenței unui punct unic de contact, unde pot fi accesate servicii legate de toate întreprinderile relevante [astfel cum se prevede la articolul 22 alineatul (3) litera (e)]. Modele optimizate și mai coerente, în care un număr mai mic de organisme acoperă toate sectoarele relevante, îmbunătățesc navigabilitatea pentru consumatori și limitează riscul de omisiuni. Statele membre ar trebui să asigure pe deplin respectarea cerințelor existente în sarcina comercianților de a informa în mod clar consumatorii cu privire la entitatea de soluționare a litigiilor de care aparțin ([33]);

(c) statele membre pot **îmbunătăți rezultatele** serviciilor pentru gospodăriile vulnerabile prin asigurarea independenței și a imparțialității furnizorilor de servicii pentru a spori încrederea. Reducerea sarcinilor procedurale și un termen mai scurt pentru prelucrarea plângerilor și pentru luarea unei decizii îmbunătățesc, de asemenea, rezultatele ([34]). Accesul liber la soluționarea litigiilor, căile nedigitale de acces și sprijinul pentru depunerea unei plângeri sunt deosebit de importante pentru clienții vulnerabili. O bună practică adoptată de unele mecanisme de soluționare a litigiilor este de a institui cerințe de calitate specifice pentru a răspunde nevoilor clienților vulnerabili, care ar putea include cerințe de formare pentru personal și crearea și publicarea de proceduri, precum și niveluri ridicate de servicii pentru clienții vulnerabili ([35]). Mecanismele de recurs colectiv pot reduce, de asemenea, sarcina și riscurile asumate de clienții individuali.

Actorii locali pot acționa ca intermediari între părțile interesate și parteneri pentru soluționarea problemelor. Aceștia pot crea încredere și pot sprijini accesul gospodăriilor vulnerabile. Prin urmare, mecanismele alternative de soluționare a litigiilor beneficiază de pe urma faptului că sunt foarte vizibile, iar proiectarea sistemelor ar trebui să fie accesibilă atât utilizatorilor finali, cât și organizațiilor care acționează ca intermediari.

5.5. **Măsuri de eliminare a barierelor de reglementare și de altă natură apărute în calea eficienței energetice cu privire la motivațiile divergente – articolul 22 alineatul (9)**

5.5.1. *Domeniul de aplicare al cerinței*

Articolul 22 alineatul (9) consolidează obligația statelor membre de a lua măsuri pentru a elimina barierele din calea eficienței energetice reprezentate de așa-numitele „motivații divergente”.

5.5.2. *Alegerea măsurilor de politică pentru îndeplinirea cerinței*

Articolul 22 alineatul (9) enumeră unele inițiative care pot fi luate pentru a contracara motivațiile divergente și care includ măsuri ce pot fi împărțite în trei tipuri de soluții:

5.5.2.1. Opțiuni cu caracter de reglementare

(a) **Standarde minime de performanță. Statele membre** pot introduce reglementări care impun clădirilor închiriate să îndeplinească un standard minim. Astfel de reglementări sunt utilizate pentru a impune proprietarilor să efectueze lucrări specifice sau să respecte o serie de standarde în cadrul proprietăților deținute.

([32]) Creutzfeldt, N. Gill, C., Cornelis, M. & McPherson, R., 2021, *Access to justice for vulnerable and energy poor consumer: Just energy?* (Accesul la justiție pentru consumatorii vulnerabili și săraci din punct de vedere energetic: energie justă?) Hart Publishing, capitolul 4 Access to Justice for Vulnerable and Energy-Poor Consumers: Just Energy?: Naomi Creutzfeldt: Hart Publishing (bloomsbury.com) (consultată la data de 3 octombrie 2023).

([33]) [*A se preciza*] A se vedea articolul (articolele)... din Directiva 2013/11/UE.

([34]) BEUC, 2022, *Alternative dispute resolution for consumers: Time to move up a gear* (Metode alternative de soluționare a litigiilor în materie de consum. Este momentul să apăsăm pe accelerație). Publicație disponibilă la adresa: beuc-x-2022-062_adr_position_paper.pdf (consultată la data de 3 octombrie 2023).

([35]) BEUC, 2022, *Alternative dispute resolution for consumers: Time to move up a gear* (Metode alternative de soluționare a litigiilor în materie de consum. Este momentul să apăsăm pe accelerație). Publicație disponibilă la adresa: beuc-x-2022-062_adr_position_paper.pdf (consultată la data de 3 octombrie 2023).

(b) **Revizuirea legilor privind chiria și a legilor privind coproprietatea. Statele membre** pot introduce legi care să prevadă o mai mare flexibilitate a acordurilor dintre chiriași și proprietari sau dintre proprietari și care să stabilească norme și condiții pentru repartizarea costurilor. Astfel de legi ar putea detalia dacă și în ce mod proprietarul ar putea recupera o parte din investiție într-o îmbunătățire a eficienței energetice, de exemplu, printr-o fracțiune din costurile cu energia economisite ale chiriașului sau printr-o creștere a chiriei. De asemenea, acestea ar putea clarifica condițiile în care o astfel de majorare a chiriei poate fi respinsă de chiriaș ([36]). În ceea ce privește problema motivațiilor divergente dintre mai mulți actori, dispozițiile din legile privind coproprietatea ar putea aborda regulile de vot și distribuția costurilor în cazul măsurilor de eficiență energetică, precum și o descriere clară a rolurilor diferiților actori ([37]).

(c) **Etichetarea energetică și datele referitoare la clădiri.** Furnizarea etichetei energetice a clădirii în momentul vânzării sau al închirierii, astfel cum se prevede la articolul 12 din Directiva 2010/31/UE (Eliberarea certificatelor de performanță energetică), contribuie la asigurarea faptului că părțile implicate dispun de informațiile necesare.

(d) **Contorizare individuală/subcontorizare/feedback direct:** Contorizarea individuală sau subcontorizarea, astfel cum se prevede la articolul 13 (Contorizarea gazelor naturale), la articolul 14 (Contorizarea încălzirii, a răcirii și a apei calde menajere) și la articolul 15 (Subcontorizarea și repartizarea costurilor pentru încălzire, pentru răcire și pentru apa caldă menajeră) din Directiva (UE) 2023/1791, permite chiriașilor să devină mai conștienți de consumul propriu de energie.

5.5.2.2. Instrumente financiare

(a) **Stimulente financiare și fiscale directe adresate grupurilor-țintă de chiriași/proprietari.** Acest lucru s-ar putea realiza prin conceperea unor scheme de sprijin sau a unor facilități fiscale, astfel încât numai proprietarii (rezidențiali) să le poată utiliza, de exemplu, prin reducerea obstacolelor pentru clădirile cu mai multe unități în ceea ce privește solicitarea anumitor subvenții și prin stabilirea unui obiectiv specific pentru clădirile cu mai multe apartamente sau prin alocarea unor mijloace specifice pentru acestea în cadrul programelor de renovare.

(b) **Finanțare pe bază de facturi**. Statele membre pot facilita contractele de performanță energetică care permit rambursarea măsurilor de eficiență energetică prin intermediul facturilor lunare la energie. În cadrul acestui mecanism, investițiile inițiale ar urma să fie suportate de un terț, de exemplu, de un operator de servicii de utilități publice, de o bancă sau de o societate de servicii energetice, care este, de asemenea, partea responsabilă cu administrarea programului de finanțare pe bază de facturi și de colectarea plăților prin intermediul facturii la energie sau al chiriei. Finanțarea pe bază de facturi ar trebui să se bazeze pe profilul energetic specific. Dacă se ia în considerare un profil general de consum de energie, persoanele aflate în situație de sărăcie energetică pot fi dezavantajate în situația în care nu se realizează economiile de energie preconizate (pe baza profilului general).

În cazul în care implică ajutoare de stat, măsurile de promovare și de facilitare a utilizării eficiente a energiei trebuie notificate Comisiei înainte de punerea lor în aplicare în conformitate cu articolul 108 alineatul (3) din TFUE, cu excepția cazului în care constituie ajutoare *de minimis* ([38]) sau fac obiectul unei exceptări pe categorii ([39]).

5.5.2.3. Alte acțiuni, cum ar fi contractele de închiriere verzi sau instrumentele de informare

(a) **Contracte de închiriere verzi**. Statele membre pot facilita punerea în aplicare a contractelor de închiriere verzi între chiriași și proprietari, permițându-le acestora să își alinieze interesele în ceea ce privește măsurile de eficiență energetică. În acest scop, statele membre ar putea pune la dispoziție orientări practice cu privire la modul de instituire a unui contract de închiriere verde, precum și modele de contracte standard care să poată fi accesate și utilizate cu ușurință de către chiriași și proprietari.

([36]) Economidou, M., & Bertoldi, P., 2015, *Practices to overcome split incentives in the EU building stock* (Practici de depășire a motivațiilor divergente din parcul imobiliar al UE). Publicație disponibilă la adresa: Practices to overcome split incentives in the EU building stock (eceee.org) (consultată la data de 3 octombrie 2023).

([37]) Economidou, M., & Serrenho, T., 2019, *Assessment of progress made by Member States in relation to Article 19(1) of Directive 2012/27/EU – Actions taken to remove barrier of split incentives and boost green procurement* [Evaluarea progreselor înregistrate de statele membre în ceea ce privește articolul 19 alineatul (1) din Directiva 2012/27/UE – Acțiuni întreprinse pentru a elimina barierele legate de motivațiile divergente și pentru a stimula achizițiile verzi]. Publicație disponibilă la adresa: Assessment of progress made by Member States in relation to Article 19(1) of the Directive 2012/27/EU – Oficiul pentru Publicații al Uniunii Europene (europa.eu) (consultată la data de 3 octombrie 2023).

([38]) În conformitate cu Regulamentul (UE) 2023/2831.

([39]) În special, Regulamentul (UE) nr. 651/2014 al Comisiei din 17 iunie 2014 de declarare a anumitor categorii de ajutoare compatibile cu piața internă în aplicarea articolelor 107 și 108 din tratat (așa-numitul Regulament general de exceptare pe categorii de ajutoare sau RGECA), îndeosebi articolul 38b.

6. OBLIGAȚII PREVĂZUTE LA ARTICOLUL 24

Această secțiune oferă statelor membre îndrumări privind modul în care ar putea fi transpuse și puse în aplicare diversele dispoziții de la articolul 24.

6.1. Stabilirea conceptului de clienți vulnerabili, inclusiv utilizatori finali – articolul 24 alineatul (1)

6.1.1. *Cadrul juridic*

Pentru a se asigura că măsurile de responsabilizare și de protecție a grupurilor vulnerabile ajung la toate gospodăriile relevante, articolul 24 alineatul (1) impune statelor membre să includă nu numai clienții, ci și **utilizatorii finali** în definirea conceptului de clienți vulnerabili. Această dispoziție este complementară altor dispoziții din Directiva (UE) 2023/1791, în special celor de la articolul 22, care vizează extinderea la utilizatorii finali a dispozițiilor privind informațiile referitoare la eficiența energetică și utilizarea eficientă a energiei, ghișeele unice și mecanismele alternative de soluționare a litigiilor.

Articolul 2 punctul 53 din Directiva (UE) 2023/1791 definește „**utilizatorul final**” drept „o persoană fizică sau juridică ce achiziționează încălzire, răcire sau apă caldă menajeră pentru propria sa utilizare finală sau o persoană fizică sau juridică ce ocupă o clădire individuală sau o unitate în cadrul unei clădiri cu mai multe apartamente sau al unei clădiri mixte aprovizionate cu încălzire, răcire sau apă caldă menajeră de la o sursă centrală, în cazul în care această persoană nu are un contract direct sau individual cu furnizorul de energie”. Printre utilizatorii care nu au contract direct sau individual cu furnizorul de energie se numără chiriașii din clădirile în care locuiesc mai multe persoane și care dispun de sisteme colective de încălzire, răcire sau producere a apei calde menajere, persoanele care trăiesc în locuințe sociale, persoanele care trăiesc într-un azil sau în unități de îngrijire pe termen lung independente, precum și persoanele care trăiesc în locuințe sau adăposturi temporare.

6.1.2. *Alegerea măsurilor de politică pentru îndeplinirea cerinței*

Pentru a îndeplini această cerință, statele membre pot extinde sprijinul și protecția existente și propuse pentru a include utilizatorii finali, de exemplu, prin stabilirea unui tarif social nu numai pentru clienții vulnerabili, care achiziționează energie pentru propriul consum, ci și pentru chiriașii apartamentelor sociale cu sisteme colective de încălzire, care nu au contract direct sau individual cu furnizorul de energie.

6.2. Punerea în aplicare a măsurilor de îmbunătățire a eficienței energetice și a măsurilor conexe de protecție a consumatorilor în rândul grupurilor vulnerabile – articolul 24 alineatul (2)

6.2.1. *Domeniul de aplicare al cerinței*

Articolul 24 alineatul (2) impune statelor membre să pună în aplicare măsuri de îmbunătățire a eficienței energetice și măsuri conexe de protecție sau de informare a consumatorilor ca prioritate în rândul persoanelor afectate de sărăcie energetică, al clienților vulnerabili, al persoanelor din gospodării cu venituri mici și, acolo unde este cazul, al persoanelor care trăiesc în locuințe sociale pentru a atenua sărăcia energetică.

6.2.2. *Alegerea măsurilor de politică pentru îndeplinirea cerinței*

Abordările utilizate pentru a identifica gospodăriile eligibile și pentru a le acorda prioritate includ o combinație de căi (neexhaustive): vizarea gospodăriilor cu venituri mici (de obicei autoidentificate), utilizarea prestațiilor de securitate socială sau pentru locuințe existente ca „prestații de pașaport” pentru sprijinul pentru eficiența energetică, vizarea gospodăriilor deja identificate drept clienți vulnerabili eligibili pentru sprijin pe piețele energiei, identificarea zonelor geografice cu venituri mici sau defavorizate în alt mod, utilizarea unei combinații de variabile, inclusiv, mai ales, nivelul de eficiență energetică al locuinței, veniturile și costurile cu energia, pentru a identifica gospodăriile care sunt vulnerabile la sărăcie energetică (și anume care sunt expuse riscului de a deveni sărace din punct de vedere energetic).

Pentru a pune în aplicare cerința de a acorda prioritate măsurilor de îmbunătățire a eficienței energetice, statele membre pot introduce, de exemplu, granturi și subvenții pentru eficiența energetică sau renovarea locuințelor ([40]), precum și scheme de înlocuire a aparatelor mari, care se adresează în mod specific gospodăriilor din grupurile vulnerabile. Scheme similare care se adresează populației extinse pot oferi măsuri gratuite sau niveluri semnificativ mai ridicate de subvenționare gospodăriilor eligibile. De asemenea, ar putea fi necesar să se acorde sprijin specific pentru chiriașii din sectorul privat, având în vedere nivelurile ridicate de sărăcie energetică și vulnerabilitatea chiriașilor din acest sector în multe state membre.

Pentru a operaționaliza măsurile de informare și de responsabilizare ca prioritate în rândul grupurilor vulnerabile enumerate, statele membre pot pune în aplicare, de exemplu, puncte de consiliere în domeniul energiei la nivel regional sau municipal, care să ofere informații și asistență consumatorilor vulnerabili și consultanță în domeniul energiei la domiciliu sau personalizată pentru gospodăriile cu venituri mici. Pentru a fi eficace, aceste dispoziții ar trebui să fie concepute special pentru a sprijini grupurile vulnerabile, ținând seama de nevoile lor specifice de energie, de situația locativă și de ocupare a locuințelor, precum și de structura și experiența gospodăriei. Această cerință poate fi coroborată cu cerința complementară de la articolul 22 ca ghișeele unice să ofere servicii specifice persoanelor afectate de sărăcie energetică și gospodăriilor vulnerabile.

Măsurile de informare pot fi combinate cu acordarea de sprijin grupurilor vulnerabile pentru a naviga pe piața aprovizionării cu energie, pentru a înțelege facturile, pentru a gestiona datoriile, pentru a-și susține drepturile pe piețele energiei și pentru a asigura protecția consumatorilor [inclusiv noile drepturi contractuale pentru clienți în ceea ce privește furnizarea centralizată de încălzire, răcire și apă caldă prevăzute la articolul 21 din Directiva (UE) 2023/1791], de exemplu, prin intermediul punctelor unice de contact, care pun la dispoziția grupurilor vulnerabile toate informațiile necesare cu privire la drepturile lor, la legislația aplicabilă și la mecanismele de soluționare a litigiilor de care dispun în cazul unui litigiu.

6.3. **Punerea în aplicare a unor măsuri de eficiență energetică pentru a atenua efectele distributive ale altor politici și măsuri – articolul 24 alineatul (3) litera (a)**

6.3.1. *Domeniul de aplicare al cerinței*

Articolul 24 alineatul (3) litera (a) prevede că statele membre, după caz, trebuie să abordeze și să atenueze efectele distributive negative, legate în mod specific de măsurile de impozitare și de punerea în aplicare a comercializării certificatelor de emisii în sectorul clădirilor și al transporturilor, astfel cum se subliniază în Directiva 2003/87/CE a Parlamentului European și a Consiliului ([41]). Acest lucru trebuie realizat prin punerea în aplicare a unor măsuri de eficiență energetică.

Efectele distributive se referă la consecințele pe care măsurile de politică specifice le au asupra gospodăriilor care aparțin unor niveluri diferite de venit în cadrul populației. Efectele distributive negative sau regresive apar atunci când astfel de politici afectează în mod disproporționat gospodăriile cu venituri mici sau alte grupuri vulnerabile ([42]). Pentru a facilita evaluarea efectelor distributive, în 2022, Comisia a publicat orientări care oferă metode îmbunătățite de evaluare a impactului distributiv al politicilor puse în aplicare de statele membre ([43]).

([40]) Orientări privind ajutoarele de stat pentru măsurile de eficiență energetică a clădirilor sunt furnizate în documentul intitulat *Guiding Template: Energy efficiency in buildings* (Ghid orientativ: eficiența energetică a clădirilor) (disponibil la adresa https://competition-policy.ec.europa.eu/document/download/f38dcd94-689e-4de9-9747-765126f49438_en?filename=template_RRF_energy_efficiency_in_buildings_04042023.pdf). Acest document oferă informații atât cu privire la situațiile în care este posibil ca măsurile de sprijinire a eficienței energetice a clădirilor să nu implice ajutor de stat, cât și cu privire la temeiurile juridice adecvate pentru compatibilitatea ajutoarelor de stat.

([41]) Directiva 2003/87/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 13 octombrie 2003 de stabilire a unei scheme de comercializare a certificatelor de emisii de gaze cu efect de seră în cadrul Uniunii și de modificare a Directivei 96/61/CE a Consiliului (JO L 275, 25.10.2003, p. 32, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2003/87/oj).

([42]) Eurofound, 2021, *Distributional impacts of climate policies in Europe* (Efectele distributive ale politicilor privind clima în Europa). Publicație disponibilă la adresa: Distributional impacts of climate policies in Europe |Fundația Europeană pentru Îmbunătățirea Condițiilor de Viață și de Muncă (Eurofound, Dublin) (consultată la data de 3 octombrie 2023); Vandyck, T., Della Valle, N., Temursho, U. și Weitzel, M., *EU climate action through an energy poverty lens* (Acțiunile climatice ale UE văzute prin prisma sărăciei energetice), SCIENTIFIC REPORTS, ISSN 2045-2322, 13 (1), 2023, p. 6040, JRC130057, https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC130057.

([43]) European Commission (COM/2022/494): Comunicare a Comisiei către Parlamentul European, Consiliu, Comitetul Economic și Social European și Comitetul Regiunilor – O mai bună evaluare a impactului distributiv al politicilor statelor membre.

6.3.2. *Alegerea măsurilor de politică pentru îndeplinirea cerinței*

Măsurile de eficiență energetică utilizate pentru a atenua efectele distributive pot include investiții în tehnologie sau echipamente la nivel individual/de gospodărie sau investiții în infrastructură/servicii publice în beneficiul celor mai afectate grupuri sau comunități. Investițiile în eficiența energetică oferă soluții mai durabile și contribuie la abordarea inegalităților structurale care conduc la efecte distributive negative, cum ar fi locuințele ineficiente și accesul doar la surse de energie costisitoare, ineficiente sau poluante ([44]).

De exemplu, statele membre pot utiliza veniturile provenite din schemele UE de comercializare a certificatelor de emisii (ETS) și din taxele naționale pe carbon pentru a finanța sistemele de renovare a locuințelor și pentru a debloca renovările care vizează eficiența energetică pentru gospodăriile cu venituri mici. Delimitarea unei părți din economiile de energie care urmează să fie realizate în contextul unei scheme de obligații în materie de eficiență energetică în beneficiul gospodăriilor cu venituri mici sau vulnerabile poate contribui, de asemenea, la abordarea impactului costurilor transferate facturilor clienților [a se vedea cerințele specifice de la articolul 8 din Directiva (UE) 2023/1791]. Prin intermediul acestor scheme, se pot promova măsuri de economisire a energiei pentru gospodăriile cu venituri mici, gospodăriile vulnerabile și gospodăriile din comunitățile defavorizate sau insuficient deservite, cum ar fi gospodăriile rurale.

6.4. **Utilizarea în mod optim a finanțării publice disponibile la nivelul Uniunii și la nivel național și realizarea de investiții orientate spre viitor – articolul 24 alineatul (3) litera (b) și articolul 24 alineatul (3) litera (c)**

6.4.1. *Domeniul de aplicare al cerinței*

La articolul 24 alineatul (3) litera (b), statele membre sunt încurajate să utilizeze în mod optim finanțarea publică disponibilă la nivel național și la nivelul Uniunii, inclusiv, acolo unde este cazul, contribuția financiară primită de statele membre din Fondul pentru atenuarea impactului social al acțiunilor climatice și veniturile obținute din licitarea certificatelor în cadrul ETS pentru investiții în măsuri de îmbunătățire a eficienței energetice, ca acțiuni prioritare. Pe lângă veniturile din acest fond și ETS, există și alte programe europene pentru a finanța eforturile statelor membre de îmbunătățire a eficienței energetice, cum ar fi Mecanismul de redresare și reziliență, fondurile politicii de coeziune, Fondul pentru modernizare sau InvestEU.

În plus, articolul 24 alineatul (3) litera (c) subliniază necesitatea ca statele membre să efectueze investiții specifice orientate spre viitor în îmbunătățirea eficienței energetice. Aceste investiții urmăresc să protejeze gospodăriile de efectele negative ale altor politici înainte ca acestea să intre în vigoare, să faciliteze extinderea și reproiectarea programelor de sprijin pentru a atenua efectele distributive negative și să reducă sarcina financiară asupra cheltuielilor publice pentru asistența financiară.

6.4.2. *Alegerea măsurilor de politică pentru îndeplinirea cerinței*

Instituirea unor scheme de finanțare adecvate pentru a sprijini adoptarea investițiilor în eficiența energetică și decarbonizare este descrisă în nota de orientare referitoare la articolul 30 ([45]). Există mai multe exemple de state membre care utilizează fonduri publice pentru îmbunătățirea eficienței energetice în zonele cu niveluri ridicate de sărăcie energetică sau cu niveluri mai ridicate de finanțare pentru gospodăriile cu venituri mai mici. Pentru a crea un nivel bun de finanțare pentru gospodăriile cu venituri mici, statele membre pot grupa măsuri individuale de finanțare pentru a combina fonduri publice, certificate albe, împrumuturi cu dobândă zero și modele de finanțare inovatoare, cum ar fi platformele de finanțare participativă etc. De exemplu, statele membre pot combina fonduri naționale pentru eficiență energetică și energie termică cu finanțare suplimentară pentru măsuri costisitoare ce țin de situația la nivel local, alături de un împrumut cu dobândă zero.

([44]) OCDE, 2021, *Managing the Distributional Effects of Environmental and Climate Policies: The Narrow Path for a Triple Dividend* (Gestionarea efectelor distributive ale politicilor de mediu și privind clima. Calea îngustă spre o triplă recompensă). Publicație disponibilă la adresa: https://one.oecd.org/document/ENV/WKP(2021)20/En/pdf (consultată la data de 3 octombrie 2023).

([45]) Recomandarea Comisiei din 12 decembrie 2023 privind transpunerea articolului 30 referitor la fondurile naționale pentru eficiență energetică, la finanțare și la asistența tehnică din Directiva (UE) 2023/1791 privind eficiența energetică („DEE reformată") (JO C, C/2023/1553, 19.12.2023, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2023/1553/oj).

Pentru a realiza investiții specifice orientate spre viitor, statele membre pot introduce un program nou de eficiență energetică sau pot extinde sau reproiecta un program existent de eficiență energetică care să se adreseze populației afectate și să răspundă nevoilor acesteia. De exemplu, se pot introduce subvenții pentru tehnologiile de izolare sau de încălzire curată, cum ar fi pompele de căldură, înainte de impozitarea carbonului pentru combustibilii fosili utilizați pentru încălzire. Se pot introduce stimulente pentru modalitățile de deplasare cu emisii scăzute de dioxid de carbon, de pildă pentru achiziționarea de biciclete și vehicule electrice, precum și sisteme de casare a vehiculelor înainte de realizarea reformelor fiscale care măresc costul combustibililor pentru transportul rutier și al taxelor rutiere sau înainte de introducerea unor limite de emisii în zonele urbane. Pe lângă acestea, înainte de introducerea reformei fiscale, statele membre ar putea lua în considerare intervenții menite să sporească sensibilizarea cu privire la beneficiile acestor noi tehnologii. Adesea, persoanele fizice nu adoptă noile tehnologii din cauza incertitudinii, a percepțiilor greșite sau a tendinței de menținere a statu-quo-ului. Prin urmare, campaniile de informare cu privire la aceste beneficii suplimentare ale tehnologiilor și explicațiile privind modul în care funcționează acestea, precum și informațiile privind numărul de persoane care le-au adoptat și experiența lor pozitivă pot fi, de asemenea, esențiale.

Atunci când introduc noi scheme de sprijin sau modifică sau prelungesc schemele existente, statele membre ar trebui să examineze dacă măsurile respective implică ajutor de stat, caz în care ar fi necesară o notificare prealabilă a Comisiei în temeiul articolului 108 alineatul (3) din TFUE.

6.5. **Promovarea asistenței tehnice și a implementării instrumentelor de finanțare și financiare de sprijin – articolul 24 alineatul (3) litera (d)**

6.5.1. *Domeniul de aplicare al cerinței*

Articolul 24 alineatul (3) litera (d) impune statelor membre, după caz, să promoveze asistența tehnică pentru clienții vulnerabili, persoanele afectate de sărăcie energetică, gospodăriile cu venituri mici și, acolo unde este cazul, persoanele care trăiesc în locuințe sociale și implementarea unor instrumente de finanțare și financiare care să le permită acestor grupuri vulnerabile să beneficieze de investiții în eficiența energetică. La punerea în aplicare a articolului 24 pot fi luate în considerare diverse exemple de facilitare a instrumentelor de finanțare și financiare, cum ar fi schemele de finanțare pe bază de facturi, ajustările locale pentru pierderi, fondurile de garantare sau fondurile care vizează renovările aprofundate.

6.5.2. *Alegerea măsurilor de politică pentru îndeplinirea cerinței*

Clienților vulnerabili le este mai dificil să acționeze independent pe piața liberalizată a energiei și să beneficieze de oportunitățile oferite de aceasta. În mod similar, adesea, aceste gospodării nu sunt deservite în mod corespunzător sau sunt mai puțin în măsură să aibă acces la servicii de sprijin, cum ar fi consilierea în domeniul energiei sau schimbarea tarifelor la energie, cu excepția cazului în care schemele sau programele sunt concepute în mod specific pentru nevoile lor și vin în întâmpinarea acestora. Prin urmare, asistența tehnică, relevantă în mod specific pentru grupurile vulnerabile, poate fi acordată în următoarele domenii, printre altele:

(a) consiliere privind tarifele la energie și măsurile comportamentale de reducere a consumului de energie în conformitate cu nevoile lor;

(b) consiliere privind aparatura electrocasnică, cum ar fi înlocuirea aparatelor electrice vechi și insuficiente, a sistemelor de iluminat, a cazanelor de apă caldă etc.;

(c) măsuri de renovare aprofundată în cazul locuințelor cu mai multe apartamente, inclusiv înlocuirea sau modernizarea aprovizionării cu energie, cu accent pe evaluarea tehnico-economică a renovării și pe coordonarea diferitelor părți interesate implicate;

(d) măsuri de renovare aprofundată în cazul locuințelor unifamiliale, inclusiv schimbarea sistemului de aprovizionare cu energie, cu accent pe selectarea celor mai eficace măsuri tehnice și pe fezabilitatea finanțării.

Asistența tehnică pentru grupurile vulnerabile poate fi furnizată, de exemplu, prin intermediul punctelor de consiliere în domeniul energiei și al cafenelelor energetice la nivel regional sau municipal sau prin consultanță în domeniul energiei oferită la domiciliu. Pentru punerea în aplicare a articolului 24 alineatul (3) litera (d), este important să se asigure faptul că asistența acordată ajunge efectiv la grupurile vulnerabile enumerate. Acest lucru poate fi realizat, de exemplu, prin intermediul consilierilor cu competențe în domeniul energiei, precum și în domeniul social sau prin implicarea actorilor sociali care asigură accesul la gospodăriile vulnerabile (a se vedea secțiunea 6.6 din prezentele orientări).

Instrumentele de finanțare și financiare sunt descrise, în termeni generali, în nota de orientare referitoare la articolul 30 ([46]). Articolul 24 alineatul (3) litera (d) enumeră exemple de instrumente de finanțare și financiare care pot fi relevante pentru grupurile vulnerabile, acestea incluzând schemele de finanțare pe bază de facturi, ajustările locale pentru pierderi, fondurile de garantare și fondurile care vizează renovările (aprofundate). Indiferent de modelele specifice alese, se recomandă ca instrumentele de finanțare și financiare ([47]):

(a) să fie special concepute pentru grupurile-țintă, astfel încât să fie accesibile și adecvate, astfel cum se subliniază în continuare la articolul 24 alineatul (3) litera (f);

(b) să fie disponibile pentru diferitele tipuri de investiții, inclusiv pentru investițiile în aparatura electrocasnică, cum ar fi înlocuirea aparatelor electrice vechi și insuficiente, a sistemelor de iluminat, a cazanelor de apă caldă, precum și în clădiri, până la renovarea aprofundată;

(c) să abordeze diferitele tipuri de locuințe într-un mod adecvat – de exemplu, decizia de a investi în locuințe multifamiliale diferă complet de cea în cazul caselor unifamiliale. Schemele de finanțare trebuie să contribuie la luarea unor decizii pozitive de investiții de către gospodăriile vulnerabile în ambele circumstanțe, luând în considerare toate tipurile de cadre juridice, cum ar fi legea privind coproprietatea, legea privind chiria etc.

De exemplu, statele membre pot introduce o schemă de finanțare în cadrul căreia gospodăriile cu venituri mici să poată închiria aparate eficiente din punct de vedere energetic. Schema de finanțare permite accesul gospodăriilor cu venituri mici la aparate eficiente din punct de vedere energetic fără a fi nevoie să suporte costurile inițiale și, în cele din urmă, contribuie la reducerea cheltuielilor cu energia și la îmbunătățirea situației financiare a familiilor cu venituri mici.

6.6. **Promovarea asistenței tehnice pentru actorii sociali – articolul 24 alineatul (3) litera (e)**

6.6.1. *Domeniul de aplicare al cerinței*

Articolul 24 alineatul (3) litera (e) recunoaște contribuția valoroasă a actorilor sociali la punerea în aplicare a politicilor și a măsurilor de combatere a sărăciei energetice. Statele membre pot promova asistența tehnică pentru actorii sociali pentru a spori experiența profesională și cunoștințele tehnice ale acestora. Această asistență este esențială pentru consolidarea capacității lor de încurajare a angajamentului activ al clienților vulnerabili pe piața energiei și de promovare a schimbărilor pozitive ale modului în care aceștia interacționează cu energia.

6.6.2. *Alegerea măsurilor de politică pentru îndeplinirea cerinței*

Actorii sociali în contextul articolului 24 alineatul (3) litera (e) pot include: instituții publice, private, caritabile, întreprinderi sociale și instituții religioase cu scop social. Procesul de punere în aplicare poate beneficia în mod specific de implicarea activă a actorilor sociali din domeniul locuințelor, al sănătății, al protecției consumatorilor, al coeziunii și dezvoltării comunității și al serviciilor sociale.

Experiența dobândită în practică arată că asistența tehnică acordată actorilor sociali poate include, printre altele:

(a) dezvoltarea unui site web cuprinzător, care să ofere actorilor sociali informații detaliate cu privire la conceptele și procedurile legate de energie (de exemplu, facturile la energie, procedurile legale pentru debranșare, drepturile consumatorilor);

(b) dezvoltarea de diverse instrumente și publicații cu scopul de a îmbunătăți cunoștințele și capacitatea actorilor sociali de a acționa direct în chestiuni legate de energie (de exemplu, fișe informative, ghiduri practice, calculatoare ale consumului mediu);

(c) furnizarea de sprijin personalizat actorilor sociali prin consiliere și îndrumare continuă, sesiuni de formare sau vizite la fața locului;

(d) organizarea de cursuri de formare generale și specifice pentru actorii sociali, de la o formare în materie de competențe de bază care să conțină module juridice, administrative, sociale și tehnice până la formarea aprofundată privind, de exemplu, funcționarea pieței energiei, alfabetizarea financiară și alfabetizarea digitală;

([46]) Recomandarea Comisiei din 12 decembrie 2023 privind transpunerea articolului 30 referitor la fondurile naționale pentru eficiență energetică, la finanțare și la asistența tehnică din Directiva (UE) 2023/1791 privind eficiența energetică („DEE reformată") (JO C, C/2023/1553 19.12.2023, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2023/1553/oj).

([47]) Pentru mai multe informații pe această temă: Comisia Europeană, 2022, *The evolution of financing practices for energy efficiency in buildings, SME's and in industry: final report* (Raport privind evoluția practicilor de finanțare pentru eficiență energetică în sectorul clădirilor, al IMM-urilor și al industriei – raport final). Publicație disponibilă la adresa: Report on the evolution of financing practices for energy efficiency in buildings, SME's and in industry – Oficiul pentru Publicații al Uniunii Europene (europa.eu) (consultată la data de 3 octombrie 2023).

(e) crearea unei rețele pentru schimbul de abordări și practici pentru a combate sărăcia energetică și pentru a construi legături între diferitele părți interesate din sectorul public și din societatea civilă.

6.7. **Asigurarea accesului la finanțe, granturi sau subvenții – articolul 24 alineatul (3) litera (f)**

6.7.1. *Domeniul de aplicare al cerinței*

Articolul 24 alineatul (3) litera (f) extinde cerința de la articolul 24 alineatul (3) litera (d), subliniind importanța asigurării accesului grupurilor vulnerabile la finanțare, granturi sau subvenții adecvate, condiționate de câștiguri minime de energie, și a facilitării accesului la împrumuturi bancare accesibile din punct de vedere financiar sau la linii de credit specifice.

6.7.2. *Alegerea măsurilor de politică pentru îndeplinirea cerinței*

O descriere generală a schemelor și instrumentelor financiare este inclusă în nota de orientare referitoare la articolul 30, dar, pentru a fi eficace, aceste scheme de finanțare ar trebui concepute astfel încât să fie accesibile și acceptate de grupurile vulnerabile identificate. Experiența arată că schemele de finanțare cu următoarele caracteristici sunt deosebit de accesibile grupurilor vulnerabile enumerate ([48]):

(a) o parte din schema de finanțare este rezervată grupurilor vulnerabile enumerate, cu alte cuvinte, solicitanții care nu aparțin grupului-țintă nu pot avea acces la finanțare. În caz contrar, există o probabilitate ridicată ca grupurile cu venituri mai mari să utilizeze întreaga subvenție;

(b) condițiile de acordare a subvenției iau în considerare circumstanțele economice ale grupurilor vulnerabile enumerate. Nevoile de finanțare ar putea varia semnificativ între gospodăriile cu venituri mici, medii și mari;

(c) se abordează problema bonității scăzute a gospodăriilor vulnerabile. Acest lucru se poate realiza prin includerea unei garanții în schema de finanțare sau prin aplicarea unei scheme de finanțare pe bază de facturi. În cadrul unei scheme de finanțare pe bază de facturi, refinanțarea investițiilor este acoperită de economiile de energie, în timp ce factura de energie sau plata lunară a costurilor pentru locuințe rămâne neschimbată;

(d) blocajele financiare sunt abordate în mod eficace prin asigurarea disponibilității fondurilor înainte de scadența plății pentru lucrările efectuate. Această abordare contribuie la reducerea la minimum a potențialelor obstacole financiare. Alternativ, plata subvenției poate fi realizată direct instalatorului, optimizându-se procesul de plată;

(e) schema de finanțare este adaptată la diferitele contexte în care grupurile vulnerabile pot lua sau nu o decizie de investiții. Prin urmare, schemele de finanțare care vizează înlocuirea aparatelor electrice sunt concepute diferit de cele pentru renovarea aprofundată;

(f) asigurarea longevității finanțării este esențială pentru menținerea unui acces consecvent la sprijin financiar atunci când este necesar. Dacă sistemul de subvenții nu este accesibil în permanență – de exemplu, în cazul unei întreruperi atunci când fondurile prevăzute de buget pentru o anumită perioadă sunt epuizate – impactul negativ asupra gospodăriilor vulnerabile este mai semnificativ decât asupra altor grupuri de consumatori.

6.8. **Instituirea unei rețele de experți – articolul 24 alineatul (4)**

6.8.1. *Domeniul de aplicare al cerinței*

Articolul 24 alineatul (4) impune statelor membre să instituie o rețea de experți pentru a dezvolta strategii de sprijinire a factorilor de decizie de la nivel local și național în ceea ce privește punerea în aplicare a măsurilor de îmbunătățire a eficienței energetice și a unor instrumente de asistență tehnică și financiare menite să reducă sărăcia energetică sau să încredințeze aceste sarcini unei rețele de experți deja existente. Articolul 24 alineatul (4) impune ca experții din rețea să provină din diferite sectoare, cum ar fi sectorul sănătății, cel al clădirilor și sectorul social, și impune statelor membre să depună eforturi pentru a se asigura că rețeaua are o componență care garantează echilibrul de gen și reflectă perspectiva tuturor persoanelor.

([48]) Sunderland, L., & Gibb, D., 2022, *Taking the burn out of heating for low-income households* (Accesibilizarea încălzirii pentru gospodăriile cu venituri mici). Publicație disponibilă la adresa Taking the burn out of heating for low-income households – Regulatory Assistance Project (raponline.org) (consultată la data de 3 octombrie 2023).

Articolul 24 alineatul (4) enumeră, de asemenea, o serie de activități care pot fi încredințate rețelei de experți, descrise în secțiunea 6.9 din prezentele orientări *Consilierea oferită de rețeaua de experți*.

6.8.2. *Alegerea măsurilor de politică pentru îndeplinirea cerinței*

Rețeaua de experți poate lua diverse forme structurale, putând fi inclusiv, de exemplu, un observator național (de obicei finanțat din fonduri publice), un organism guvernamental independent de consiliere și control sau un organism condus de societatea civilă sau de mediul academic care are o relație oficială cu factorii de decizie.

Pentru a asigura reprezentarea sectorială relevantă a experților în rețea, ar trebui identificați experți din sectorul sănătății, din cel al clădirilor și din sectorul social. În sectorul sănătății, aceasta poate include organisme guvernamentale și neguvernamentale din domeniul sănătății publice, servicii naționale de sănătate și reprezentanți ai societății civile din cadrul organizațiilor caritabile, al fundațiilor, al asociațiilor și al grupurilor de persoane cu handicap din domeniul sănătății fizice și mintale. În sectorul clădirilor, participarea poate implica departamentele sau agențiile guvernamentale din domeniul locuințelor și al comunităților, organismele naționale de standardizare în materie de locuințe, furnizorii de locuințe sociale, organismele de reprezentare a proprietarilor, chiriașilor și proprietarilor de locuințe, asociațiile privind excluziunea locativă și lipsa de adăpost, precum și proiectanții și promotorii de programe de renovare energetică. În sectorul social, printre reprezentanți se pot număra grupurile de consumatori, agențiile de educație și de incluziune socială, asociațiile guvernamentale locale sau regionale, ONG-urile și reprezentanții societății civile din rețelele de combatere a sărăciei, asociațiile religioase și grupurile caritabile. Rețelele de experți pot include, de asemenea, administrații publice din alte sectoare relevante, cum ar fi sectorul gospodăririi apelor sau al transporturilor, furnizori de energie, distribuitori și autorități de reglementare, cadre universitare și ombudsmani sau mediatori în domeniul energiei.

Luarea în considerare a echilibrului de gen în rândul participanților este importantă și pentru faptul că gospodăriile conduse de femei au fost identificate în mod constant ca fiind expuse unui risc mai mare de sărăcie energetică ([49]). Organizațiile reprezentative care vizează grupuri-cheie expuse riscului de sărăcie energetică (cum ar fi grupurile de vârstă mai înaintată, grupurile familiale și de copii și grupurile minoritare, inclusiv grupurile de imigranți și refugiați), cercetătorii care pot prezenta amploarea, prevalența și inegalitățile structurale care conduc la riscul de sărăcie energetică și, eventual, cei cu experiențe proprii în acest sens pot ajuta o rețea de experți să atingă o astfel de componență. Pentru a permite persoanelor cu experiențe proprii să contribuie cu succes la rețea, ar putea fi luate în considerare soluții care să permită participarea deplină, inclusiv plata pentru timpul alocat și deplasare, crearea unui mediu de dialog favorabil incluziunii și luarea în considerare a timpului dedicat și a calendarului activităților.

6.9. **Consilierea oferită de rețeaua de experți – articolul 24 alineatul (4)**

Articolul 24 alineatul (4) precizează că rețeaua de experți poate fi însărcinată să ofere consiliere cu privire la o serie de măsuri relevante de evaluare și de reducere a sărăciei energetice.

Rețeaua poate sprijini elaborarea unor definiții, indicatori și criterii la nivel național privind conceptele de sărăcie energetică, sărac din punct de vedere energetic și consumatori vulnerabili, inclusiv conceptul de utilizatori finali [articolul 24 alineatul (4) litera (a)] și dezvoltarea sau îmbunătățirea unor seturi relevante de date și de indicatori în domeniul sărăciei energetice [articolul 24 alineatul (4) litera (b)].

Articolul 24 alineatul (4) prevede, de asemenea, posibilitatea ca rețeaua de experți să ofere consiliere cu privire la metode și măsuri pentru a asigura un nivel abordabil al costurilor de trai, promovarea neutralității costurilor pentru locuințe sau modalități de a garanta că fondurile publice investite în măsuri de îmbunătățire a eficienței energetice aduc beneficii atât proprietarilor, cât și chiriașilor clădirilor sau ai unităților de clădiri, în special în ceea ce privește clienții vulnerabili, persoanele afectate de sărăcie energetică și, acolo unde este cazul, persoanele care trăiesc în locuințe sociale [articolul 24 alineatul (4) litera (c)].

([49]) Oliveras, L. et al., 2021, *Energy poverty and health: Trends in the European Union before and during the economic crisis, 2007–2016* (Sărăcia energetică și sănătatea: tendințe în Uniunea Europeană înainte și în timpul crizei economice, 2007-2016). Publicație disponibilă la adresa: Energy poverty and health: Trends in the European Union before and during the economic crisis, 2007–2016 – ScienceDirect (consultată la data de 3 octombrie 2023); Murauskaite-Bull, I., Feenstra, M., Creusen, A., Koukoufikis, G., Della Valle, N., Shortall, R. și Stojilovska, A., *Gender and Energy: The effects of the energy transition on women* (Genul și energia: efectele tranziției energetice asupra femeilor), Oficiul pentru Publicații al Uniunii Europene, Luxemburg, 2023, doi:10.2760/511412, JRC132744.

Deși introducerea unor măsuri de eficiență energetică poate reduce facturile la energie, în funcție de modul în care sunt finanțate aceste măsuri, ele pot crește costurile de trai în alte zone. Acest lucru este valabil în special în cazul locuințelor sociale sau al locuințelor închiriate, ai căror furnizori ar putea fi nevoiți să finanțeze parțial costurile de renovare din chirii. Pentru a preveni creșterea chiriilor sau a altor costuri, se propun metode de reducere a sărăciei energetice și a costurilor cu energia care promovează neutralitatea costurilor pentru locuințe („situație în care orice creștere a chiriei sau orice cost de rambursare a finanțării se acoperă integral din economiile de energie") ([50]). O măsură centrală pentru a garanta că respectivele costuri pentru locuințe nu cresc este subvenționarea semnificativă a măsurilor de eficiență energetică prin finanțare publică, evitându-se sau reducându-se nevoia de rambursare a finanțării. Secțiunea 6.5 din prezentele orientări indică o serie de măsuri adecvate privind facilitarea implementării instrumentelor de finanțare și financiare adecvate, în timp ce secțiunea 5.5 din prezentele orientări indică o serie de măsuri adecvate privind abordarea motivațiilor divergente.

În sfârșit, rețeaua de experți poate oferi consiliere cu privire la măsuri pentru prevenirea situațiilor în care anumite grupuri sunt mai afectate sau prezintă un risc mai mare de a fi afectate de sărăcie energetică sau sunt mai susceptibile la efectul negativ al acesteia, pe baza veniturilor lor, a genului, a datelor demografice, a stării de sănătate sau a apartenenței la un grup minoritar [articolul 24 alineatul (4) litera (d)].

Evaluarea indicatorilor sărăciei energetice și dezagregarea acestor date în funcție de venituri, gen, situația locativă și alte straturi realizate de observatoarele naționale ale sărăciei energetice sau de rețelele de experți pot sprijini o înțelegere mai nuanțată la nivel național și local cu privire la persoanele care sunt mai expuse riscului de sărăcie energetică și corelarea cu factorii structurali și sociali. Rețelele naționale de experți pot efectua, de asemenea, cercetări cu privire la eficacitatea și efectele distributive ale energiei, veniturilor sau altor politici sociale pentru a stabili beneficiarii și eventualele sarcini sociale suplimentare create. Previziunile orientate spre viitor privind ratele sărăciei energetice și riscurile generate de modificările prețurilor la energie pot evidenția, de asemenea, riscuri pentru anumite grupuri. Acest lucru poate influența ulterior elaborarea politicilor și a programelor de sprijin pentru a aborda sau a preveni sărăcia energetică cu care se confruntă anumite grupuri expuse riscului.

7. **CERINȚE DE INFORMARE**

7.1. **Actualizarea planurilor naționale integrate privind energia și clima**

În conformitate cu articolul 14 alineatul (2) din Regulamentul (UE) 2018/1999, statele membre trebuie să prezinte, până la 30 iunie 2024 și, ulterior, până la 1 ianuarie 2034 și apoi la fiecare 10 ani, o actualizare a **planului național integrat privind energia și clima** (PNEC) care a fost notificat cel mai recent. Articolul 14 alineatul (1) impune statelor membre să furnizeze un proiect de actualizare a PNEC întotdeauna cu un an înainte de termenul de depunere prevăzut la articolul 14 alineatul (2).

În plus față de Regulamentul (UE) 2018/1999, articolul 22 alineatul (2) din Directiva (UE) 2023/1791 impune statelor membre să ia măsurile corespunzătoare pentru a promova și a facilita o utilizare eficientă a energiei de către clienții finali și utilizatorii finali și să includă măsurile respective într-o strategie națională, cum ar fi PNEC, sau în strategia de renovare pe termen lung instituită în temeiul articolului 2a din Directiva 2010/31/UE.

7.2. **Raportul intermediar**

Articolul 17 din Regulamentul (UE) 2018/1999 prevede obligația statelor membre de a-și prezenta **rapoartele naționale intermediare** privind energia și clima care acoperă toate cele cinci dimensiuni ale uniunii energetice, eficiența energetică fiind una dintre aceste dimensiuni.

Articolul 24 din Regulamentul (UE) 2018/1999 precizează informațiile care trebuie raportate în legătură cu măsurile luate pentru abordarea sărăciei energetice.

În cazul în care un stat membru constată, pe baza unei evaluări a numărului de gospodării afectate de sărăcia energetică, că are un număr semnificativ de gospodării afectate de sărăcia energetică, statul membru respectiv trebuie să includă în raportul său național intermediar integrat privind energia și clima informații privind progresele înregistrate în direcția atingerii obiectivului național orientativ de a reduce numărul de gospodării afectate de sărăcie energetică și informații cantitative privind numărul de gospodării afectate de sărăcia energetică și, dacă sunt disponibile, informații privind politicile și măsurile care abordează sărăcia energetică.

([50]) Neutralitatea costurilor pentru locuințe este un termen utilizat atât în sectorul locuințelor sociale, cât și de organizațiile reprezentative ale chiriașilor pentru a desemna asigurarea faptului că, după renovare, costurile totale pentru locuințe (inclusiv chiria/ipoteca, facturile la energie și alte facturi) nu cresc. Economiile obținute în legătură cu factura la energie pot fi utilizate pentru a rambursa o parte din investițiile inițiale în măsuri de eficiență energetică, de exemplu printr-o creștere a chiriilor, dar numai până la punctul în care costurile totale pentru locuințe rămân aceleași precum înainte de renovare. Mai multe informații în acest sens sunt disponibile pe site-ul web al Uniunii Internaționale a Chiriașilor și în portalul Housing Europe (consultate la data de: 8 martie 2023).

În plus, articolul 24 din Directiva (UE) 2023/1791 impune statelor membre să raporteze măsurile de îmbunătățire a eficienței energetice și măsurile conexe de protecție sau de informare a consumatorilor, în special cele prevăzute la articolul 8 alineatul (3) și la articolul 22 din Directiva (UE) 2023/1791, puse în aplicare ca prioritate în rândul persoanelor afectate de sărăcie energetică, al clienților vulnerabili, al persoanelor din gospodării cu venituri mici și, acolo unde este cazul, al persoanelor care trăiesc în locuințe sociale pentru a atenua sărăcia energetică, în cadrul cerințelor de raportare existente prevăzute la articolul 24 din Regulamentul (UE) 2018/1999.