Úradný vestník
Európskej únie

SK
Séria L

2024/2481

23.9.2024

ODPORÚČANIE KOMISIE (EÚ) 2024/2481

z 13. septembra 2024,

ktorým sa stanovujú usmernenia k výkladu článkov 21, 22 a 24 smernice Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2023/1791, pokiaľ ide o ustanovenia týkajúce sa spotrebiteľov

EURÓPSKA KOMISIA,

so zreteľom na Zmluvu o fungovaní Európskej únie, a najmä na jej článok 292,

keďže:

(1) V smernici Európskeho parlamentu a Rady 2012/27/EÚ ([1]) sa zaviedla požiadavka dosiahnuť hlavný cieľ vo výške aspoň 32,5 % úspor energie na úrovni Únie do roku 2030.

(2) Smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2023/1791 ([2]) bola prijatá 13. septembra 2023. Prepracovalo sa ňou znenie smernice 2012/27/EÚ, pričom niektoré z jej ustanovení zostali nezmenené a zároveň sa zaviedli určité nové požiadavky. Výrazne sa ňou zvýšila úroveň ambícií do roku 2030, pokiaľ ide o energetickú efektívnosť, a to aj v súvislosti s posilnením postavenia a ochrany spotrebiteľov, zvýšením informovanosti a povedomia a zmiernením energetickej chudoby prostredníctvom zlepšenia energetickej efektívnosti.

(3) Existuje viacero faktorov, ktoré znemožňujú spotrebiteľom pristupovať k širokej škále trhových informácií, ktoré majú k dispozícii, rozumieť im a reagovať na ne. Zavedenie základných zmluvných práv môže okrem iného pomôcť umožnením správneho porozumenia kvality služieb, ktoré dodávateľ ponúka v zmluve, vrátane kvality a vlastností dodávanej energie. Smernicou (EÚ) 2023/1791 sa zavádzajú ustanovenia o základných zmluvných právach na vykurovanie, chladenie a teplú úžitkovú vodu. Od členských štátov sa vyžaduje, aby zabezpečili, že koncoví odberatelia vykurovania, chladenia a teplej úžitkovej vody budú mať právo na zmluvu so svojím dodávateľom, v ktorej sa poskytnú/stanovia minimálne požadované informácie vrátane kontaktných údajov dodávateľa, poskytovaných služieb, trvania zmluvy a podmienok obnovenia a ukončenia zmluvy a služieb. Koncoví odberatelia a koneční spotrebitelia vykurovania, chladenia a teplej úžitkovej vody by mali mať právo na dobrý štandard služby a vybavovania sťažností zo strany svojich dodávateľov.

(4) Dlhodobé zmeny správania, pokiaľ ide o spotrebu energie, možno dosiahnuť posilnením postavenia občanov, zvyšovaním informovanosti o politikách energetickej efektívnosti a zlepšením ich akceptácie zo strany verejnosti. Smernicou (EÚ) 2023/1791 sa posilňujú ustanovenia o šírení informácií, a to aj zriadením jednotných kontaktných miest. Členské štáty majú zabezpečiť vytvorenie jednotných kontaktných miest alebo podobných mechanizmov na poskytovanie technického, administratívneho a finančného poradenstva a pomoci pri zlepšovaní energetickej efektívnosti koncovým odberateľom a konečným spotrebiteľom s osobitným zameraním na domácnosti a malých odberateľov mimo sektora domácností vrátane MSP a mikropodnikov. Jednotné kontaktné miesta môžu mať veľký prínos pre zraniteľných odberateľov, pretože by mohli dostávať spoľahlivé a dostupné informácie o zlepšeniach energetickej efektívnosti. Jednotné kontaktné miesta preto majú ponúkať špecializované služby ľuďom postihnutým energetickou chudobou, zraniteľným odberateľom a ľuďom žijúcim v domácnostiach s nízkym príjmom.

([1]) Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2012/27/EÚ z 25. októbra 2012 o energetickej efektívnosti, ktorou sa menia a dopĺňajú smernice 2009/125/ES a 2010/30/EÚ a ktorou sa zrušujú smernice 2004/8/ES a 2006/32/ES (Ú. v. EÚ L 315, 14.11.2012, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2012/27/oj).

([2]) Smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2023/1791 z 13. septembra 2023 o energetickej efektívnosti a o zmene nariadenia (EÚ) 2023/955 (Ú. v. EÚ L 231, 20.9.2023, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2023/1791/oj).

(5) Je potrebné zabezpečiť ochranu ľudí postihnutých energetickou chudobou, zraniteľných odberateľov, ľudí v domácnostiach s nízkym príjmom a v relevantnom prípade ľudí žijúcich v sociálnom bývaní a na tento účel posilniť ich postavenie, aby sa mohli aktívne zapájať do intervencií zameraných na zlepšenie energetickej efektívnosti, opatrení a súvisiacich opatrení na ochranu alebo informovanie spotrebiteľov, ktoré vykonávajú členské štáty. Ľudia, ktorí sú najviac v (energetickej) núdzi, by mali dostať nástroje, aby mohli aktívne zlepšiť svoje podmienky, prestali byť pasívnymi príjemcami intervencií a namiesto toho boli schopní rozhodnúť sa, ako môžu zlepšiť podmienky, v ktorých žijú. Mali by sa vytvoriť cielené kampane na zvýšenie povedomia s cieľom poukázať na výhody energetickej efektívnosti, ako aj poskytnúť informácie o dostupnej finančnej podpore.

(6) Prvým krokom k uznaniu a identifikácii problému a jeho širšieho kontextu je zakotvenie vymedzenia pojmu energetickej chudoby vo vnútroštátnom práve. O toto vymedzenie sa budú môcť oprieť všetky relevantné subjekty pri navrhovaní správnych reakcií v záujme riešenia energetickej chudoby na miestnej, regionálnej a vnútroštátnej úrovni, ako aj na úrovni Únie, pričom sa zohľadní kombinácia troch hlavných príčin energetickej chudoby, a to nízkych príjmov, vyšších účtov za energie a nízkej energetickej efektívnosti.

(7) S cieľom posilniť postavenie najzraniteľnejších skupín obyvateľstva a chrániť ich, by členské štáty mali zaviesť opatrenia na zlepšenie energetickej efektívnosti a súvisiace opatrenia na ochranu a informovanie spotrebiteľa, predovšetkým opatrenia stanovené v článku 8 ods. 3 a článku 22 smernice (EU) 2023/1791, a to prednostne pre ľudí postihnutých energetickou chudobou, zraniteľných odberateľov, ľudí v domácnostiach s nízkym príjmom a prípadne pre ľudí žijúcich v sociálnom bývaní, aby zmiernili ich energetickú chudobu.

(8) S cieľom podporiť ľudí postihnutých energetickou chudobou, zraniteľných odberateľov, ľudí v domácnostiach s nízkymi príjmami a prípadne ľudí žijúcich v sociálnom bývaní by členské štáty mali zaviesť opatrenia na zlepšenie energetickej efektívnosti s cieľom zmierniť distribučné účinky iných politík a realizovať včasné a na budúcnosť zamerané investície do opatrení na zlepšenie energetickej efektívnosti predtým, ako sa prejavia distribučné vplyvy iných politík a opatrení,

PRIJALA TOTO ODPORÚČANIE:

Členské štáty by sa mali pri transponovaní požiadaviek zavedených v článkoch 21, 22 a 24 smernice (EÚ) 2023/1791 do svojho vnútroštátneho práva riadiť usmerneniami k výkladu v prílohe k tomuto odporúčaniu.

V Bruseli 13. septembra 2024

Za Komisiu
Kadri SIMSON
členka Komisie

PRÍLOHA

1. ÚVOD

Cieľom týchto usmernení je pomôcť členským štátom s výkladom článkov 21, 22 a 24 smernice (EÚ) 2023/1791 pri ich transpozícii do vnútroštátnych právnych predpisov. Záväzný výklad právnych predpisov Únie je však vo výlučnej právomoci Súdneho dvora Európskej únie. Pokiaľ nie je stanovené inak, odkazy na články sa majú chápať ako odkazy na články smernice (EÚ) 2023/1791.

2. PRÁVNY A POLITICKÝ KONTEXT

Cieľom **článku 21** smernice (EÚ) 2023/1791 je posilniť postavenie spotrebiteľov tým, že sa zavedú základné zmluvné práva týkajúce sa vykurovania, chladenia a teplej úžitkovej vody v súlade s právami stanovenými v prílohe I k smernici Európskeho parlamentu a Rady 2009/73/ES ([1]), pokiaľ ide o poskytovanie plynárenských služieb, a v článku 10 smernice Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2019/944 ([2]), pokiaľ ide o poskytovanie elektriny.

Hlavným cieľom **článku 22** smernice (EÚ) 2023/1791 je uľahčiť zavedenie opatrení energetickej efektívnosti tým, že sa zvýši povedomie, zlepší sa prístup účastníkov trhu k informáciám a mechanizmom mimosúdneho urovnávania sporov a odstránia sa regulačné a neregulačné prekážky energetickej efektívnosti. Na tento účel sa smernicou (EÚ) 2023/1791 ukladajú členským štátom povinnosti vykonať tieto činnosti:

a) šíriť informácie o dostupných opatreniach na zlepšenie energetickej efektívnosti, o individuálnych opatreniach a o finančných a právnych rámcoch (článok 22 ods. 1);

b) podporiť a uľahčiť efektívne využívanie energie koncovými odberateľmi a konečnými spotrebiteľmi podporovaním zmeny správania [napríklad prostredníctvom cielených fiškálnych stimulov, prístupu k finančným nástrojom, poskytovania informácií a príkladov, odbornej prípravy, opatrení v oblasti správania známych ako *nudges* (postrčenia) a *boosts* (zosilnenia), digitálnych nástrojov] a vytvorením podporného rámca pre účastníkov trhu (článok 22 ods. 2 a 3);

c) zriadiť špecializované jednotné kontaktné miesta (článok 22 ods. 3 až 6);

d) vytvoriť vhodné podmienky pre účastníkov trhu, aby mohli koncovým odberateľom poskytovať primerané a cielené informácie a poradenstvo (článok 22 ods. 7);

e) zaviesť mechanizmy mimosúdneho urovnávania sporov (článok 22 ods. 8);

f) zmierniť rozdielnosť motivácie nájomníkov a vlastníkov (článok 22 ods. 9 a 10).

Cieľom **článku 24** smernice (EÚ) 2023/1791 je posilniť postavenie a chrániť „ľudí postihnutých energetickou chudobou, zraniteľných odberateľov, ľudí v domácnostiach s nízkym príjmom a v uplatniteľnom prípade ľudí žijúcich v sociálnom bývaní“ (ďalej len „uvedené zraniteľné skupiny“). Tieto opatrenia na posilnenie postavenia a ochranu sa majú vzťahovať aj na konečných spotrebiteľov, ktorí nemajú priamy ani individuálny zmluvný vzťah s dodávateľmi energie, keďže pojem zraniteľných spotrebiteľov zahŕňa aj konečných spotrebiteľov (článok 24 ods. 1).

Podľa článku 24 sú členské štáty povinné:

a) uprednostniť pri uvedených zraniteľných skupinách opatrenia na zlepšenie energetickej efektívnosti a súvisiace opatrenia ochrany spotrebiteľa alebo informačné opatrenia (článok 24 ods. 2);

b) zriadiť sieť expertov na podporu miestnych a národných aktérov s rozhodovacími právomocami pri vypracovaní stratégie na zmierňovanie energetickej chudoby alebo touto úlohou poveriť už existujúcu sieť (článok 24 ods. 4). Tejto sieti sa môže zveriť poskytovanie poradenstva, pokiaľ ide o širokú škálu príslušných opatrení na posudzovanie a zmierňovanie energetickej chudoby [článok 24 ods. 4 druhý pododsek písm. a) až d)].

([1]) Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2009/73/ES z 13. júla 2009 o spoločných pravidlách pre vnútorný trh so zemným plynom, ktorou sa zrušuje smernica 2003/55/ES (Ú. v. EÚ L 211, 14.8.2009, s. 94, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2009/73/oj).

([2]) Smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2019/944 z 5. júna 2019 o spoločných pravidlách pre vnútorný trh s elektrinou a o zmene smernice 2012/27/EÚ (Ú. v. EÚ L 158, 14.6.2019, s. 125, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/944/oj).

Od členských štátov sa v relevantných prípadoch požaduje, aby uvedené zraniteľné skupiny podporovali tým, že:

a) vykonajú opatrenia na zlepšenie energetickej efektívnosti so zámerom zmierniť distribučné účinky iných politík a opatrení;

b) čo najlepším spôsobom využijú verejné financovanie dostupné na úrovni Únie a na vnútroštátnej úrovni;

c) realizujú včasné investície orientované do budúcna;

d) podporia technickú pomoc a zavádzanie podporných možností financovania a finančných nástrojov;

e) podporia technickú pomoc pre sociálnych aktérov;

f) zabezpečia prístup k financiám, grantom alebo dotáciám viazaným na minimálne energetické zisky (článok 24 ods. 3).

Svojím zameraním na ľudí postihnutých energetickou chudobou, zraniteľných odberateľov, ľudí v domácnostiach s nízkym príjmom a v uplatniteľnom prípade ľudí žijúcich v sociálnom bývaní článok 22 súvisí s:

a) článkami 8 a 9 smernice (EÚ) 2023/1791: úspory energie a opatrenia energetickej efektívnosti, ktoré treba dosiahnuť medzi zraniteľnými odberateľmi, ľuďmi postihnutými energetickou chudobou a v uplatniteľnom prípade ľuďmi žijúcimi v sociálnom bývaní;

b) článkami 21, 24 a 30 smernice (EÚ) 2023/1791: ochrana týchto skupín.

Svojím zameraním na malých koncových odberateľov a konečných spotrebiteľov článok 22 súvisí s:

a) článkami 8, 9 a 10 smernice (EÚ) 2023/1791: ciele v oblasti úspor energie u koncových odberateľov;

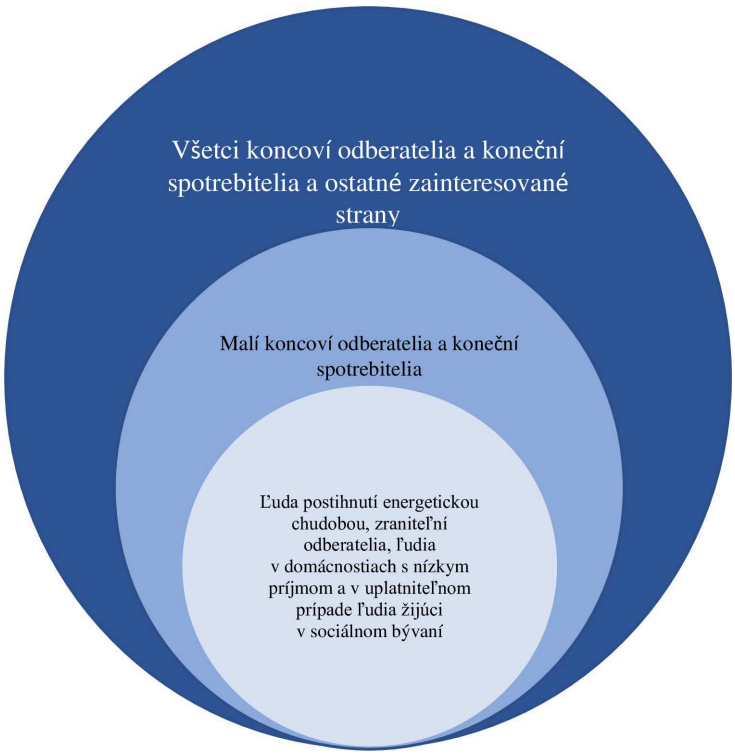
b) článkami 13, 14, 16, 17, 21, 24 a 29 smernice (EÚ) 2023/1791: práva koncových odberateľov a konečných spotrebiteľov alebo požiadavky na ich informovanie o určitých záležitostiach.

Na tento účel by jednotné kontaktné miesta mohli byť poverené vykonávaním aspoň tých častí požiadaviek, ktoré sa týkajú uvedených skupín. Výhoda tohto prístupu spočíva v tom, že orgány, ktoré musia príslušné skupiny kontaktovať, možno zúžiť na jednotné kontaktné miesto uvedené v článku 22 ods. 3 písm. e).

3. POJMY A KONCEPCIE POUŽITÉ V TÝCHTO USMERNENIACH A V SMERNICI (EÚ) 2023/1791

V tomto oddiele sa vysvetľujú pojmy a koncepcie použité v týchto usmerneniach a v článkoch 21, 22 a 24 smernice (EÚ) 2023/1791.

3.1. Príjemcovia



Ustanovenia článku 21 sa týkajú najmä koncových odberateľov a konečných spotrebiteľov, ako aj dodávateľov ako ich zmluvných partnerov. Na rozdiel od dodávateľov však z článku 21 nevyplývajú pre koncových odberateľov a konečných spotrebiteľov povinnosti, ale skôr by im z nových požiadaviek uložených dodávateľom mali plynúť výhody.

Tým, že sa článok 22 zameriava na všetkých relevantných účastníkov trhu (článok 22 ods. 1), má vplyv na oveľa širší okruh príjemcov. Na predchádzajúcom obrázku sú títo účastníci trhu zoradení na základe svojej zraniteľnosti, ktorá sa smerom od stredu dovnútra zvyšuje. Vonkajší kruh predstavuje všetkých potenciálnych príjemcov podľa článku 22. Patria sem koncoví odberatelia, koneční spotrebitelia, spotrebiteľské organizácie, zástupcovia občianskej spoločnosti, komunity vyrábajúce energiu z obnoviteľných zdrojov, občianske energetické spoločenstvá, miestne a regionálne orgány, energetické agentúry, poskytovatelia sociálnych služieb, stavitelia, architekti, inžinieri, environmentálni a energetickí audítori a subjekty inštalujúce prvky budov. V druhom kruhu sa nachádzajú malí koncoví odberatelia a koneční spotrebitelia, ako sú domácnosti a malí odberatelia mimo domácností, ako napr. MSP a mikropodniky. Najvnútornejší kruh tvoria ľudia postihnutí energetickou chudobou, zraniteľní odberatelia a v uplatniteľnom prípade ľudia žijúci v sociálnom bývaní.

Hlavnými príjemcami podľa článku 24 sú ľudia postihnutí energetickou chudobou, zraniteľní odberatelia, ľudia v domácnostiach s nízkym príjmom a v uplatniteľnom prípade ľudia žijúci v sociálnom bývaní. Táto skupina je znázornená v najvnútornejšom kruhu obrázku.

3.2. **Ďalšie kľúčové pojmy a koncepcie použité v týchto usmerneniach**

3.2.1. *Pojmy vymedzené v smernici (EÚ) 2023/1791*

V smernici (EÚ) 2023/1791 sa vymedzujú tieto pojmy:

„Koncový odberateľ“ je fyzická alebo právnická osoba, ktorá nakupuje energiu pre vlastnú konečnú spotrebu (článok 2 bod 28).

„Konečný spotrebiteľ“ je fyzická alebo právnická osoba, ktorá nakupuje teplo, chlad alebo teplú úžitkovú vodu na vlastnú konečnú spotrebu, alebo fyzická alebo právnická osoba, ktorá má v užívaní samostatnú budovu alebo jednotku v bytovom dome alebo vo viacúčelovej budove s dodávkami tepla, chladu alebo teplej úžitkovej vody z centrálneho zdroja, pričom takáto osoba nemá priamy ani individuálny zmluvný vzťah s dodávateľom energie (článok 2 bod 53).

Jeden rozdiel medzi týmito dvomi definíciami, na ktorý hodno upozorniť, spočíva v tom, že zatiaľ čo koncový odberateľ nakupuje energiu na akékoľvek použitie (vrátane elektriny), konečný spotrebiteľ je obmedzený na nákup tepla, chladu a teplej úžitkovej vody. Koneční spotrebitelia nemajú priamy ani individuálny zmluvný vzťah s dodávateľom energie a môžu byť nájomníkmi v budovách s viacerými užívateľmi, ktoré disponujú systémami spoločného vykurovania, chladenia alebo ohrevu teplej úžitkovej vody (kolektívne zmluvy), ľudia žijúci v sociálnom bývaní, obyvatelia samostatného obydlia alebo jednotiek dlhodobej starostlivosti a ľudia žijúci v dočasnom bývaní alebo v zariadeniach núdzového bývania.

„Energetická chudoba“ je nedostatočný prístup domácnosti k základným energetickým službám, pričom tieto služby poskytujú základné úrovne a dôstojné štandardy pre život a zdravie, vrátane primeraného vykurovania, teplej vody, chladenia, osvetlenia a elektrickej energie pre spotrebiče v relevantnom vnútroštátnom kontexte, existujúcej vnútroštátnej sociálnej politike a iných relevantných vnútroštátnych politikách, spôsobený kombináciou faktorov, medzi ktoré patrí aspoň finančná nedostupnosť, nedostatočný disponibilný príjem, vysoké výdavky na energie a nízka energetická efektívnosť obydlí (článok 2 bod 52).

„Rozdielnosť motivácie“ je nedostatok spravodlivého a opodstatneného rozdelenia finančných záväzkov a odmien súvisiacich s investíciami do energetickej efektívnosti medzi dotknutými aktérmi, napríklad medzi vlastníkmi a nájomníkmi alebo rôznymi vlastníkmi jednotiek budov, alebo vlastníkmi a nájomníkmi alebo rôznymi vlastníkmi bytových domov alebo viacúčelových budov (článok 2 bod 54).

„Stratégia zapojenia“ je stratégia, ktorá stanovuje ciele, vyvíja techniky a zavádza proces zapojenia všetkých príslušných zainteresovaných strán na vnútroštátnej alebo miestnej úrovni vrátane zástupcov občianskej spoločnosti, ako sú spotrebiteľské organizácie, do procesu tvorby politiky s cieľom zvýšiť informovanosť, získať spätnú väzbu o takýchto politikách a zlepšiť ich akceptáciu verejnosťou (článok 2 bod 55).

3.2.2. *Pojmy a koncepcie, ktoré nie sú vymedzené v smernici (EÚ) 2023/1791*

Tieto vysvetlenia pojmov a koncepcií použitých v týchto usmerneniach, ktoré však nie sú vymedzené v článku 2 smernice (EÚ) 2023/1791, sú uvedené len orientačne, pokiaľ ide o výklad týchto pojmov a koncepcií zo strany Komisie:

Pojmom *„dodávateľ“* sa označuje každá fyzická alebo právnická osoba, ktorá v rámci svojej obchodnej alebo profesijnej činnosti poskytuje výrobky, služby alebo systémy súvisiace so všetkými formami vykurovania, chladenia a teplej úžitkovej vody.

Pojmom *„jednotné kontaktné miesto uvedené v článku 22 ods. 3 písm. a)“* sa označuje virtuálne alebo fyzické miesto, kde sú zainteresované strany podporované vo všetkých otázkach, ako aj vo fázach realizácie projektu obnovy súvisiaceho s energetickou efektívnosťou, a to od poradenstva k danej téme až po všetky informácie a služby, ktoré potrebujú na realizáciu ambiciózneho globálneho projektu energetickej efektívnosti/obnovy. ([3])

„Jednotné kontaktné miesta uvedené v článku 22 ods. 3 písm. e)“ nie sú vymedzené, ale v článku 22 ods. 3 písm. e) sa jasne uvádza, že cieľom jednotného kontaktného miesta je poskytovať koncovým odberateľom a konečným spotrebiteľom všetky potrebné informácie o ich právach, uplatniteľnom práve a mechanizmoch urovnávania sporov, ktoré majú v prípade sporu k dispozícii. Možno ho chápať ako poradný subjekt [t. j. môže mať rôzne formy, napr. jednotné kontaktné miesto podľa článku 22 ods. 3 písm. a), samostatný subjekt], ktorý zainteresovaným stranám poskytuje informácie o právnych otázkach súvisiacich s opatreniami energetickej efektívnosti.

Aký je rozdiel medzi jednotnými kontaktnými miestami uvedenými v článku 22 ods. 3 písm. a) a e)?

Jednotné kontaktné miesto uvedené v článku 22 ods. 3 písm. a) (pozri osobitný oddiel 5.3 týchto usmernení) je v podstate typ jednotného kontaktného miesta pre spotrebiteľov, ktorí sú ochotní zapojiť sa do projektov energetickej efektívnosti. Aby sa však zabránilo nejasnostiam, je potrebné objasniť rozdiel medzi jednotnými kontaktnými miestami uvedenými v článku 22 ods. 3 písm. a) a jednotnými kontaktnými miestami uvedenými v článku 22 ods. 3 písm. e). Obidva nástroje sú síce zamerané na centralizovanie informačných, poradenských a asistenčných služieb pre koncových odberateľov a konečných spotrebiteľov, ale typy služieb, ktoré každý nástroj ponúka, sa líšia:

— *jednotné kontaktné miesto uvedené v článku 22 ods. 3 písm. a) poskytuje technické, administratívne a finančné poradenstvo a pomoc v oblasti energetickej efektívnosti.*
— *Jednotné kontaktné miesto uvedené v článku 22 ods. 3 písm. e) poskytuje poradenstvo a pomoc v právnych aspektoch súvisiacich s energetickou efektívnosťou, napríklad pokiaľ ide o práva odberateľov/spotrebiteľov, uplatniteľné právo a mechanizmus urovnávania sporov.*

V článku 22 ods. 3 písm. e) sa uvádza, že tieto jednotné kontaktné miesta môžu byť súčasťou všeobecných informačných miest pre spotrebiteľov. V dôsledku toho by teda jednotné kontaktné miesta uvedené v článku 22 ods. 3 písm. a) a e) mohli úzko spolupracovať s cieľom zabezpečiť, že zainteresovaným stranám bude k dispozícii celá škála služieb (t. j. technické, administratívne, finančné a právne).

„Zraniteľní odberatelia“

Ako sa stanovuje v článku 24 ods. 1 smernice (EÚ) 2023/1791, členské štáty vymedzia pojem zraniteľní odberatelia podľa článku 3 ods. 3 smernice 2009/73/ES a článku 28 ods. 1 smernice (EÚ) 2019/944. V článku 24 ods. 1 sa ďalej stanovuje, že členské štáty pri vymedzovaní pojmu zraniteľných odberateľov zohľadnia pojem konečných spotrebiteľov:

V článku 28 smernice (EÚ) 2019/944 sa stanovuje, že „každý členský štát vymedzí koncept zraniteľných odberateľov, ktorý sa môže vzťahovať na energetickú chudobu a okrem iného môže ustanoviť zákaz odpojenia takýchto odberateľov od elektriny v kritických časoch. Pojem zraniteľných odberateľov môže vychádzať z úrovne príjmu, podielu výdavkov na energie z disponibilného príjmu, energetickej hospodárnosti domovov, kritickej závislosti od elektrických zariadení zo zdravotných dôvodov, veku alebo iných kritérií“.

V článku 3 smernice 2009/73/ES sa stanovuje, že „každý členský štát vymedzí koncept zraniteľných odberateľov, ktorý môže odkazovať na energetickú chudobu, a môže okrem iného ustanoviť zákaz odpojenia takýchto odberateľov v krízových časoch“.

Pojem zraniteľných odberateľov (v domácnostiach) je vo väčšine členských štátov vymedzený podľa smernice (EÚ) 2019/944 a smernice 2009/73/ES, pričom vymedzenie pojmu najčastejšie odkazuje na úrovne príjmov a kritickú závislosť od elektriny zo zdravotných dôvodov ([4]).

([3]) Energy Cities, *How to set up a one-stop-shop for integrated home energy renovation?* (Ako zriadiť jednotné kontaktné miesto pre integrovanú energetickú obnovu domov), 2020. Dostupné na adrese: How to set up a one-stop-shop for integrated home energy renovation? – Energy Cities (energy-cities.eu) (stránka navštívená 3.10.2023).

([4]) ACER, Annual Report on the Results of Monitoring the Internal Electricity and Natural Gas Markets in 2021 – Energy Retail and Consumer Protection Volume (Výročná správa o výsledkoch monitorovania vnútorných trhov s elektrinou a so zemným plynom v roku 2021 – zväzok Maloobchod s energiou a ochrana spotrebiteľa), 2022 (stránka navštívená 7.3.2023). Podrobnejšie posúdenie kritérií, ktoré rôzne členské štáty (a Nórsko) použili na vymedzenie pojmu zraniteľných spotrebiteľov elektriny a/alebo plynu v roku 2018, sa nachádzajú v správe agentúry ACER z roku 2019: Annual Report on the Results of Monitoring the Internal Electricity and Natural Gas Markets in 2018 – Consumer Empowerment Volume (Výročná správa o výsledkoch monitorovania vnútorných trhov s elektrinou a so zemným plynom v roku 2018 – zväzok Posilnenie postavenia spotrebiteľov) (stránka navštívená 7.3.2023).

„Nízky príjem“

Pri definovaní domácnosti s nízkym príjmom sa vo veľkej miere používa prahová hodnota stanovená na 60 % národného mediánu ekvivalentného príjmu ([5]). Tento ukazovateľ je založený na „hranici rizika chudoby“ v zmysle štatistiky EÚ o príjmoch a životných podmienkach (EU-SILC).

„Mechanizmus mimosúdneho urovnávania sporov“, označovaný aj ako alternatívne riešenie sporov (ARS), je v článku 2 smernice Európskeho parlamentu a Rady 2013/11/EÚ ([6]) vymedzený ako „[mimosúdne riešenie] domácich a cezhraničných sporov, ktoré sa týkajú zmluvných záväzkov vyplývajúcich z kúpnych zmlúv alebo zo zmlúv o službách medzi obchodníkom so sídlom v Únii a spotrebiteľom s pobytom v Únii, pri ktorých zasahuje subjekt ARS, ktorý navrhne alebo uloží riešenie, alebo oboch účastníkov spojí s cieľom uľahčiť zmierlivé riešenie“.

Pojem *„ombudsman pre otázky energetiky“* nie je v právnych predpisoch Únie jasne vymedzený. Komisia ho však označuje ako „nezávislý orgán pre mimosúdne riešenie sporov“ ([7]). Európsky ombudsman sa spomína v zmluvách a predstavuje kontaktné miesto pre fyzické a právnické osoby na prijímanie sťažností na nesprávny úradný postup a na posilnenie zodpovednosti ([8]). Ombudsman pre otázky energetiky je preto orgán, ktorý vyšetruje sťažnosti týkajúce sa energie vrátane elektriny, plynu, vykurovania, chladenia a teplej vody, podáva o nich správy a pomáha ich riešiť.

Pojem *„sociálne bývanie“* je vymedzený v prehľade politiky OECD z roku 2020 ([9]) ako „nájomné bývanie v obytných priestoroch poskytované za nižšie ako trhové ceny, ktoré je cielené a prideľované podľa osobitných pravidiel, ako je identifikovaná potreba alebo čakacie zoznamy“. Vlastníctvo, riadenie, financovanie a regulačné modely sa medzi členskými štátmi líšia, rovnako ako sa líšia populácie príjemcov a terminológia (napr. bývanie s nižším nájomným, spoločné bývanie, neziskové bývanie, podpora bývania). Sociálne bývanie sa spomína aj v rozhodnutí Komisie 2012/21/EÚ ([10]) ako bývanie pre znevýhodnených občanov alebo sociálne slabšie skupiny, ktoré vzhľadom na obmedzenú platobnú schopnosť nie sú schopné získať bývanie za trhových podmienok.

4. POVINNOSTI STANOVENÉ V ČLÁNKU 21

V tomto oddiele sa členským štátom poskytujú informácie o tom, ako by sa rôzne ustanovenia článku 21 mohli transponovať a vykonávať.

4.1. Minimálne informácie, ktoré sa musia uviesť v zmluvách – článok 21 ods. 2

4.1.1. *Právny rámec*

V článku 21 ods. 2 prvom pododseku sa uvádza zoznam minimálnych požadovaných informácií, ktoré sa musia uviesť v zmluve medzi koncovým odberateľom a dodávateľom.

V súlade s uvedeným ustanovením *„[k]oncoví odberatelia majú právo na zmluvu so svojím dodávateľom, v ktorej sa špecifikujú:*

a) totožnosť, adresa a kontaktné údaje dodávateľa;

b) poskytované služby a zahrnuté úrovne kvality služieb;

([5]) Ekvivalentný príjem je miera príjmu domácnosti, ktorá zohľadňuje rozdiely vo veľkosti a zložení domácnosti. Eurostat, Slovník: Ekvivalentný disponibilný príjem, 2021. Dostupné na adrese: Glossary: Equivalised disposable income – Statistics Explained (europa.eu) (stránka navštívená 7.3.2023).

([6]) Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2013/11/EÚ z 21. mája 2013 o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, ktorou sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (smernica o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov) (Ú. v. EÚ L 165, 18.6.2013, s. 63, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj).

([7]) Your Europe, Sťažnosti a riešenie sporov, 2022. Dostupné na adrese: Sťažnosti a riešenie sporov s dodávateľmi energie – Your Europe (europa.eu) (stránka navštívená 3. 10. 2023).

([8]) Európsky parlament, Európsky ombudsman, 2023. Dostupné na adrese: Európsky ombudsman | Informačné listy o Európskej únii | Európsky parlament (europa.eu) (stránka navštívená 3.10.2023).

([9]) OECD, *Social housing: A key part of past and future housing policy* (Sociálne bývanie: Kľúčová súčasť minulej a budúcej politiky bývania), 2020. Dostupné na adrese: social-housing-policy-brief-2020.pdf (oecd.org) (stránka navštívená 3.10.2023). Tento prehľad politiky obsahuje prehľad o mimoriadne rôznorodom sektore, sú v ňom zhrnuté rozlišujúce črty sociálneho bývania v OECD a EÚ (v oddiele 1) a uvádza sa v ňom výber príkladov sociálneho bývania v niekoľkých krajinách OECD (rámček 1.1) (stránka navštívená 7.3.2023).

([10]) Rozhodnutie Komisie 2012/21/EÚ z 20. decembra 2011 o uplatňovaní článku 106 ods. 2 Zmluvy o fungovaní Európskej únie na štátnu pomoc vo forme náhrady za službu vo verejnom záujme udeľovanej niektorým podnikom povereným poskytovaním služieb všeobecného hospodárskeho záujmu (Ú. v. EÚ L 7, 11.1.2012, s. 3, ELI: http://data.europa.eu/eli/dec/2012/21(1)/oj).

c) typy služieb údržby zahrnutých do zmluvy bez dodatočných poplatkov;

d) prostriedky, ktorými možno získať aktuálne informácie o všetkých uplatniteľných tarifách, poplatkoch za údržbu a balíčkoch produktov alebo služieb;

e) trvanie zmluvy, podmienky obnovenia a ukončenia zmluvy a služieb vrátane produktov a služieb, ktoré s danými službami tvoria balíček, a či je povolené bezplatné ukončenie zmluvy;

f) akékoľvek kompenzácie a dohody o vrátení peňazí, ktoré sa uplatňujú, keď sa nedosiahnu zmluvne dohodnuté úrovne kvality služieb vrátane nesprávneho alebo omeškaného vyúčtovania;

g) metóda iniciovania postupu mimosúdneho urovnania sporu v súlade s článkom 22;

h) informácie týkajúce sa práv spotrebiteľa vrátane informácií o postupoch vybavovania sťažností a všetkých informácií uvedených v tomto odseku, ktoré sa jasne uvádzajú na vyúčtovaní alebo na webovom sídle podniku a zahŕňajú kontaktné údaje alebo odkaz na webové sídlo jednotného kontaktného miesta uvedeného v článku 22 ods. 3 písm. e);

i) kontaktné údaje umožňujúce odberateľovi identifikovať príslušné jednotné kontaktné miesta uvedené v článku 22 ods. 3 písm. a).

4.1.2. *Odporúčania/usmernenia*

Na transpozíciu článku 21 ods. 2 prvého pododseku do vnútroštátneho práva sa vyžadujú jasné a jednoznačné právne predpisy, aby sa zabezpečila ochrana práv na tieto informácie. Členské štáty by mohli analyzovať súčasné vnútroštátne právo a právne predpisy týkajúce sa zmlúv o dodávkach energie a ochrany spotrebiteľa s cieľom zistiť, kde sú potrebné úpravy alebo doplnenia. Odporúča sa, aby členské štáty už v počiatočnom štádiu procesu transpozície do neho zapojili zainteresované strany, ako sú dodávatelia energie, zoskupenia na presadzovanie záujmov spotrebiteľov a regulačné orgány. To by sa mohlo uskutočniť prostredníctvom verejných konzultácií alebo pracovných skupín. Uvedené zainteresované strany môžu poskytnúť cenné poznatky o praktických aspektoch, potenciálnych výzvach a riešeniach, najmä pokiaľ ide o príslušné národné osobitosti, vďaka čomu by bolo možné vyhnúť sa budúcim sporom alebo oneskoreniam v rámci koordinačných projektov. Aby sa minimalizovala nejednoznačnosť a potenciálne spory, malo by sa takisto zabezpečiť, aby právne predpisy poskytovali jasné vymedzenie pojmov použitých pri transpozícii ustanovenia do vnútroštátnych právnych predpisov.

Toto vymedzenie pojmov by malo byť komplexné a malo by zahŕňať rôzne scenáre a potenciálne problémy, s ktorými sa môžu stretnúť koncoví odberatelia.

V súvislosti s každým prvkom uvedeným v zozname v článku 21 ods. 2 prvom pododseku by sa malo zohľadniť toto:

a) totožnosť, adresa a kontaktné údaje dodávateľa

Zatiaľ čo požiadavka na uvedenie totožnosti a adresy dodávateľa je jednoznačná, pojem „kontaktné údaje“ a to, na ktoré informácie sa vzťahuje, nie sú presne vymedzené. Členské štáty tu majú voľnosť, ale cieľom ustanovenia je, aby boli koncoví odberatelia schopní jasne a bez akýchkoľvek pochybností určiť, kto je ich zmluvnou stranou a ako ju kontaktovať.

Aby sa predišlo prípadnej nejasnosti, členské štáty by mohli zaviesť minimálnu požiadavku na informácie, ktoré sa majú poskytnúť, ako je telefónne číslo a e-mailová adresa ([11]). Uvedené informácie by sa mali sprístupniť s cieľom minimalizovať prekážky pre koncových odberateľov, s prihliadnutím na to, že niektorí koncoví odberatelia nemusia byť digitálne gramotní alebo nemajú prístup k určitým formám komunikácie.

b) poskytované služby a zahrnuté úrovne kvality služieb

Úrovne kvality poskytovania služieb pre systémy zásobovania teplom a chladom a teplou úžitkovou vodou zahŕňajú rôzne aspekty, ako je efektívnosť, spoľahlivosť a bezpečnosť systémov, ako aj kvalita služieb poskytovaných pri ich údržbe a opravách. Členské štáty by mali štandardizovať parametre na určenie úrovní kvality.

([11]) Podobná požiadavka sa stanovuje v článku 5 ods. 1 písm. b) smernice Európskeho parlamentu a Rady 2011/83/EÚ z 25. októbra 2011 o právach spotrebiteľov, ktorou sa mení a dopĺňa smernica Rady 93/13/EHS a smernica Európskeho parlamentu a Rady 1999/44/ES a ktorou sa zrušuje smernica Rady 85/577/EHS a smernica Európskeho parlamentu a Rady 97/7/ES (Ú. v. EÚ L 304, 22.11.2011, s. 64, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj).

c) typy služieb údržby zahrnutých do zmluvy bez dodatočných poplatkov

d) prostriedky, ktorými možno získať aktuálne informácie o všetkých uplatniteľných tarifách, poplatkoch za údržbu a balíčkoch produktov alebo služieb

Členské štáty by mali poskytnúť príklady prostriedkov, ktoré sa v ich krajine bežne používajú na získanie takýchto informácií, aby dodávateľom uľahčili dodržiavanie predpisov a aby sa zabezpečila právna istota. Zvyčajne by sa informácie mali poskytovať na internete, ak sa však veľká časť zmlúv uzatvára v režime offline, vhodnejším prístupom by bolo poskytovanie informácií alternatívnymi prostriedkami (napríklad umožniť vyžiadanie informácií telefonicky).

e) trvanie zmluvy, podmienky obnovenia a ukončenia zmluvy a služieb vrátane produktov a služieb, ktoré sú súčasťou balíčka s danými službami, a či je povolené bezplatné ukončenie zmluvy

f) nadobudnutie platnosti zmluvy; začiatok dodávok; dátum vyúčtovania; minimálna dĺžka trvania zmluvy (ak sa uplatňuje); dátum ukončenia a výpovedná lehota;

g) akékoľvek kompenzácie a dohody o vrátení peňazí, ktoré sa uplatňujú, keď sa nedosiahnu zmluvne dohodnuté úrovne kvality služieb vrátane nesprávneho alebo omeškaného vyúčtovania

Členské štáty by mohli vymedziť termíny „kompenzácie a dohody o vrátení peňazí“ a „úrovne kvality služieb“. Toto vymedzenie pojmov by malo byť komplexné a malo by zahŕňať rôzne scenáre a potenciálne problémy, s ktorými sa môžu stretnúť koncoví odberatelia. Pri transpozícii do vnútroštátneho práva by sa napríklad mohlo stanoviť, že chyba vyúčtovania presahujúca určité percento by mala odberateľa oprávňovať na kompenzáciu. Členské štáty by mohli takisto stanoviť parametre kvality služieb, ako sa to zvyčajne robí v dohodách o úrovni poskytovaných služieb. Mohlo by to zahŕňať napríklad konkrétne lehoty na riešenie sťažností odberateľov alebo určitú úroveň presnosti, ktorá by mala byť dodržaná pri vyúčtovaní.

Pri stanovovaní uvedených parametrov by členské štáty mohli špecifikovať aj sadzby alebo metódy výpočtu kompenzácie za rôzne druhy nedodržania kvality služieb. Napríklad ak na určitý čas dôjde k prerušeniu poskytovania služby, odberateľ by mohol mať nárok na vrátenie časti mesačného poplatku za službu.

Členské štáty by mali požiadať zainteresované strany, ako sú dodávatelia energie, zoskupenia na presadzovanie záujmov spotrebiteľov a regulačné orgány, o informácie, aby získali poznatky o možných problémoch, praktických aspektoch a inovatívnych riešeniach.

h) metóda iniciovania postupu mimosúdneho urovnania sporu v súlade s článkom 22

i) informácie týkajúce sa práv spotrebiteľa vrátane informácií o postupoch vybavovania sťažností a všetkých informácií uvedených v článku 21 ods. 2 prvom pododseku, ktoré sa jasne uvádzajú na vyúčtovaní alebo na webovom sídle podniku a zahŕňajú kontaktné údaje alebo odkaz na webové sídlo jednotného kontaktného miesta uvedeného v článku 22 ods. 3 písm. e)

Členské štáty by si mali byť vedomé toho, že zoznam uvedený v článku 21 ods. 2 prvom pododseku nie je úplný a že termín „informácie týkajúce sa práv spotrebiteľa“ môže zahŕňať široké spektrum informácií. Takéto informácie môžu zahŕňať napríklad práva, ktoré spotrebiteľom vyplývajú zo smernice 2011/83/EÚ, alebo práva, ktoré im vyplývajú z akýchkoľvek špecifík v príslušných právnych predpisoch transponovaných do vnútroštátneho práva členských štátov.

j) kontaktné údaje umožňujúce odberateľovi identifikovať príslušné jednotné kontaktné miesta uvedené v článku 22 ods. 3 písm. a)

k) Mohli by zahŕňať adresu, e-mailovú adresu, telefónne číslo a účty na sociálnych sieťach.

4.2. **Dodatočné požiadavky týkajúce sa zmluvných informácií**

Okrem požiadaviek týkajúcich sa obsahu zmluvy sa v článku 21 ods. 2 druhom, treťom a štvrtom pododseku stanovujú ďalšie požiadavky.

4.2.1. *Podmienky „musia byť spravodlivé a musia sa poskytnúť vopred“*

Je nevyhnutné, aby členské štáty jasne vymedzili, čo podmienky, ktoré sú „spravodlivé a poskytnuté vopred“, znamenajú v rámci vnútroštátnych právnych predpisov daného členského štátu. Dalo by sa to interpretovať tak, že sa zabezpečí, aby podmienky boli primerané a oznamovali sa zrozumiteľným spôsobom, bez použitia skrytých ustanovení alebo podmienok a poskytovali sa koncovým odberateľom pred tým, ako sa stanú viazaní zmluvou alebo zmluvným vyhlásením. Členské štáty by mali vykonať analýzu platného vnútroštátneho práva a právnych predpisov, ktoré sa týkajú transparentnosti zmlúv a práv spotrebiteľov v odvetví energetiky, keďže sa môže stať, že bude potrebné vypracovať osobitné právne predpisy pre sprostredkovateľov. Týmito pravidlami by sa malo zabezpečiť, aby aj sprostredkovatelia boli povinní zverejňovať informácie ľahko prístupným spôsobom a v lehote, ktorá občanom umožní ich spracovať. Okrem toho je dôležité posilniť postavenie spotrebiteľov prostredníctvom vedomostí o ich právach v odvetví energetiky a o tom, čo by mali očakávať od dodávateľov energie a sprostredkovateľov počas zmluvného procesu. Mohlo by sa to uskutočniť prostredníctvom verejných kampaní alebo šírenia informácií prostredníctvom zoskupení na presadzovanie záujmov spotrebiteľov alebo v neformálnych priestoroch, ako sú tzv. *energy cafés* (kaviarne poskytujúce energetické poradenstvo). Napokon by sa mali vykonávať pravidelné preskúmania vnútroštátnych právnych predpisov s cieľom posúdiť ich účinnosť. Na základe spätnej väzby od spotrebiteľov a dodávateľov, ako aj technologických zmien a trhových podmienok by sa tieto zákony a právne predpisy mali podľa potreby upraviť.

4.2.2. *Zhrnutie kľúčových zmluvných podmienok*

Dodávatelia sú povinní nielen poskytnúť informácie jasným a zrozumiteľným spôsobom, ale aj poskytnúť zhrnutie kľúčových zmluvných podmienok výstižnými a jednoduchými jazykovými prostriedkami.

Okrem toho by členské štáty mohli vypracovať praktické usmernenia pre dodávateľov. Na uľahčenie porovnateľnosti s inými konkurentmi na trhu by sa zhrnutie zmluvy mohlo považovať za podmienku uzatvorenia zmluvy, a teda by sa mohlo poskytnúť na začiatku iniciovania zmluvy.

4.2.3. *Poskytnutie kópie zmluvy, informácií o cenách a tarifách a o štandardných podmienkach*

Členské štáty by mali vo vnútroštátnych ustanoveniach určiť, kto je zodpovedný za poskytovanie informácií konečným spotrebiteľom.

Na splnenie týchto povinností by členské štáty mohli zaviesť právne predpisy alebo usmernenia, v ktorých by sa uvádzalo, ako by sa informácie mali poskytovať odberateľom. Členské štáty môžu napríklad vyžadovať, aby prenajímatelia alebo združenia vlastníkov domov či bytov poskytovali informácie v mene dodávateľov energie, alebo môžu požadovať, aby dodávatelia poskytovali informácie priamo odberateľom inými prostriedkami, ako sú napríklad online portály alebo mobilné aplikácie.

4.3. **Požiadavka upovedomiť koncových odberateľov o zámeroch zmeniť zmluvné podmienky – článok 21 ods. 3**

Členské štáty by pri transpozícii mali uviesť jasné časové vymedzenia prispôsobené vnútroštátnym postupom, aby sa zabezpečilo jednotné a správne uplatňovanie právnych predpisov vo všetkých scenároch.

Oznamovacie lehoty – dva týždne vo všeobecnosti a jeden mesiac v prípade odberateľov v domácnostiach pred nadobudnutím účinnosti zmeny –, ktoré sú stanovené v článku 21 ods. 3 ako minimum, by sa mali analyzovať na základe existujúcich právnych predpisov a vnútroštátnej judikatúry, aby boli v súlade s vnútroštátnymi zásadami transparentnosti.

Časové pojmy, ako sú napr. „primerané upovedomenie“, „primeraná lehota“ a „bez zbytočného odkladu“, by sa mohli ďalej rozpracovať prostredníctvom prístupu založeného na dôkazoch, napríklad „primerané upovedomenie, aspoň tri mesiace vopred“ alebo podobné jasné vymedzenia. Členské štáty by mohli vymedziť aj minimálnu normu pre pojmy ako „transparentným a zrozumiteľným spôsobom“, čo by mohli urobiť formou poskytnutia príkladov. Mali by sa uskutočniť konzultácie s dodávateľmi energie, so spotrebiteľskými organizáciami, s expertmi zameranými na energetickú chudobu, so sociálnymi aktérmi a s regulačnými orgánmi.

Napokon na to, aby boli právne predpisy účinné, by dodávatelia aj spotrebitelia mali byť oboznámení so svojimi právami a povinnosťami vyplývajúcimi z právnych predpisov. Môže sa to dosiahnuť posilnením postavenia dôveryhodných sprostredkovateľov, ako sú sociálni aktéri a poradné orgány v oblasti energetiky, a zriadením pracovísk poskytujúcich podporu v oblasti energetiky (ako sú jednotné kontaktné miesta, kaviarne poskytujúce energetické poradenstvo či ombudsman). Členské štáty by preto mali zvážiť uskutočnenie verejných informačných kampaní s cieľom posilniť postavenie zúčastnených strán tým, že budú poznať svoje práva (a povinnosti). Tieto činnosti by mohli zahŕňať vydanie komplexných usmernení o tom, ako podávať a prijímať výpovede, a vysvetlenie dôvodov na prijatie nových pravidiel a ich prínosov pre spotrebiteľov.

4.4. **Platobné metódy – článok 21 ods. 4**

V transpozičných právnych predpisoch by sa od dodávateľov malo výslovne vyžadovať, aby ponúkali na výber platobné metódy, pričom by mala byť zakázaná akákoľvek forma nenáležitej diskriminácie medzi odberateľmi. Okrem toho by sa v transpozičných právnych predpisoch malo vyžadovať, aby akékoľvek rozdiely v poplatkoch súvisiace s platobnými metódami alebo so systémami preddavkových platieb boli objektívne, nediskriminačné a primerané. Do transpozičných právnych predpisov by sa mala dôkladne premietnuť zásada proporcionality, aby bolo jasné, že poplatky by nemali presiahnuť priame náklady, ktoré príjemcovi platieb vznikajú pri používaní konkrétnej platobnej metódy alebo systému preddavkových platieb.

Na uľahčenie tohto postupu by členské štáty mohli zvážiť vymedzenie toho, čo sa rozumie pod pojmami „objektívne“, „nediskriminačné“ a „primerané“ vo vzťahu k platobným metódam v súlade s vnútroštátnym kontextom a existujúcim právnym rámcom.

Navyše je potrebné zabezpečiť, aby vykonávanie článku 21 ods. 4 bolo v súlade s článkom 62 smernice Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/2366 ([12]). Na tento účel musia členské štáty analyzovať existujúce vnútroštátne právne predpisy o platobných službách, aby zabezpečili súlad medzi takýmito právnymi predpismi a novým ustanovením. Členské štáty by takisto mohli uskutočniť verejné informačné kampane s cieľom informovať dodávateľov a spotrebiteľov o ich právach a povinnostiach vyplývajúcich z nových právnych predpisov. Zároveň by sa mohli poskytnúť podrobné usmernenia.

4.5. **Systémy predplatného – článok 21 ods. 5**

Pri transpozícii článku 21 ods. 5 do vnútroštátneho práva sa členským štátom odporúča, aby jasne zakotvili zásadu nediskriminácie odberateľov, ktorí využívajú systémy predplatného. Zraniteľní občania sa s väčšou pravdepodobnosťou budú pridržiavať existujúceho stavu (t. j. prednastavené tarify, suboptimálne tarify), preto by mali byť ešte viac chránení a usmerňovaní pred tým, ako vstúpia do systémov predplatného. Vo vnútroštátnych právnych predpisoch by sa preto malo výslovne stanoviť, že dodávatelia nesmú diskriminovať odberateľov v domácnostiach využívajúcich systémy predplatného v porovnaní s inými odberateľmi. V dokumentoch poskytujúcich usmernenia by sa na tento účel mohli uviesť príklady toho, čo by mohlo predstavovať „diskrimináciu“ v kontexte systémov predplatného. Členský štát by mohol zvážiť faktory, ako sú dodatočné poplatky, obmedzený prístup k službám, menej výhodné zmluvné podmienky alebo akákoľvek iná forma nespravodlivého zaobchádzania. Objasnením pojmu „znevýhodnenie“ by sa zabezpečilo, že právne predpisy budú presne odzrkadľovať cieľ ustanovenia a budú relevantné vo vnútroštátnom kontexte.

Odporúča sa, aby členské štáty preskúmali existujúce vnútroštátne právo a právne predpisy týkajúce sa systémov predplatného v iných odvetviach, ako sú telekomunikácie alebo verejnoprospešné služby, s cieľom nájsť užitočné paralely.

4.6. **Spravodlivé a transparentné podmienky – článok 21 ods. 6**

Podľa článku 21 ods. 6 *„[k]oncovým odberateľom a v relevantných prípadoch konečným spotrebiteľom sa ponúkajú spravodlivé a transparentné všeobecné podmienky, ktoré sa im musia poskytnúť zrozumiteľne a jednoznačne a ktoré nesmú obsahovať mimozmluvné prekážky uplatnenia zákazníckych práv, ako napríklad nadmernú zmluvnú dokumentáciu. Konečným spotrebiteľom sa na ich žiadosť musí poskytnúť prístup k týmto všeobecným podmienkam. Koncoví odberatelia a koneční spotrebitelia musia byť chránení pred nečestnými alebo zavádzajúcimi predajnými praktikami. Koncovým odberateľom so zdravotným postihnutím sa poskytnú všetky relevantné informácie o ich zmluve s dodávateľom v prístupných formátoch“*.

S cieľom poskytnúť čo najzrozumiteľnejšie usmernenie by členské štáty mohli vymedziť pojmy použité v článku 21 ods. 6 (napríklad čo vo vnútroštátnom kontexte predstavuje „nečestné“ alebo „zavádzajúce“ predajné praktiky) alebo poskytnúť ich príklady. Členské štáty by mohli prijať prístup založený na dôkazoch a použiť príklady občanov zo skutočného života, pričom môžu vychádzať z ich skúseností a z toho, čo považujú za nečestné praktiky. V prípade slovných spojení ako „zrozumiteľne a jednoznačne“ alebo „nesmú obsahovať mimozmluvné prekážky uplatnenia zákazníckych práv“ sa odporúča zabezpečiť zrozumiteľnosť aj pre dodávateľov prostredníctvom vzorových zmluvných doložiek a stanoviť spoločnú minimálnu normu. Toto by sa malo uskutočniť po konzultácii so zainteresovanými stranami (ako sú dodávatelia energie, spotrebiteľské organizácie a regulačné orgány), aby sa nešlo nad rámec skutočne možného.

([12]) Smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/2366 z 25. novembra 2015 o platobných službách na vnútornom trhu, ktorou sa menia smernice 2002/65/ES, 2009/110/ES a 2013/36/EÚ a nariadenie (EÚ) č. 1093/2010 a ktorou sa zrušuje smernica 2007/64/ES (Ú. v. EÚ L 337, 23.12.2015, s. 35, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2366/oj).

Na zabezpečenie prístupnosti pre odberateľov so zdravotným postihnutím by sa v transpozičných právnych predpisoch malo napríklad vyžadovať, aby sa všetky relevantné informácie týkajúce sa zmluvy poskytovali v prístupných formátoch. Členské štáty by mali vymedziť, čo sa rozumie pod pojmom „prístupné formáty“, pričom zohľadnia rôzne druhy zdravotného postihnutia.

Mechanizmy monitorovania a presadzovania práva sú kľúčové na účinné vykonávanie článku 21 ods. 6 Zákonodarca by mal zaviesť systémy na overenie, či dodávatelia dodržiavajú tieto požiadavky. Tieto systémy by mohli zahŕňať preskúmanie vzorových zmlúv a metód predaja a zriadenie mechanizmu na podávanie sťažností pre odberateľov, ktorí majú pocit, že sa s nimi zaobchádza nespravodlivo.

4.7. **Dobrý štandard služby a vybavovania sťažností zo strany dodávateľov – článok 21 ods. 7**

Členské štáty by mali zaviesť jasné pravidlá a právne predpisy na zabezpečenie toho, aby dodávatelia poskytovali dobrý štandard služby a účinne vybavovali sťažnosti. V tejto súvislosti by mali stanoviť referenčný parameter a určiť, čo predstavuje „dobrý štandard služby“ v ich vnútroštátnom kontexte a konkrétne pre ich odvetvie energetiky. Mohlo by to zahŕňať parametre, ako je včasnosť služby, kvalita služby, reaktivita, rozpoznanie špeciálnych energetických potrieb atď.

Pokiaľ ide o vybavovanie sťažností, od dodávateľov energie by sa vo vnútroštátnych právnych predpisoch malo vyžadovať, aby mali jasný a dostupný postup vybavovania sťažností. Tento postup by mal byť pre odberateľov jednoduchý na používanie a vo vnútroštátnych právnych predpisoch by sa malo stanovovať, že všetky sťažnosti by sa mali riešiť spravodlivo a rýchlo. Členské štáty by mohli vydať usmernenia a uviesť v nich príklady toho, čo sa rozumie pod pojmami „jednoducho“, „spravodlivo“ a „rýchlo“ vo vnútroštátnom kontexte, aby sa zabezpečilo, že medzi dodávateľmi a odberateľmi nedôjde k nedorozumeniam. Členské štáty by takisto mohli zvážiť zavedenie štandardizovaných „auditov hromadenia“, napríklad s cieľom skontrolovať, či prevádzkovatelia zámerne nerobia postup príliš zložitým, aby ho spotrebitelia nemohli zvládnuť.

Okrem toho by členské štáty mohli zaviesť opatrenia, na základe ktorých by dodávatelia boli povinní pravidelne podávať správy o svojich štandardoch služby a o vybavovaní sťažností. Tieto správy by mohol overovať príslušný regulačný orgán, aby sa zabezpečilo dodržiavanie právnych predpisov.

4.8. **Presadzovanie a monitorovanie opatrení na ochranu spotrebiteľov – článok 21 ods. 8**

Odporúča sa, aby členské štáty určili orgán alebo orgány zodpovedné za presadzovanie opatrení na ochranu spotrebiteľov stanovených v smernici (EÚ) 2023/1791. Zvolený orgán alebo orgány by nemali mať konkurenčné trhové záujmy, aby sa zabezpečilo nestranné presadzovanie práva. Vybranými orgánmi môžu byť vládne orgány alebo regulačné orgány. Členské štáty by napríklad mohli zveriť monitorovanie a presadzovanie povinností ochrany spotrebiteľov stanovených v smernici (EÚ) 2023/1791 vnútroštátnym združeniam na ochranu spotrebiteľov.

4.9. **Plánované odpojenie – článok 21 ods. 9**

Členské štáty by mali vymedziť, čo sa rozumie pod pojmom „náležité informácie“, a mali by špecifikovať, že informácie o alternatívnych opatreniach by sa mali poskytovať v dostatočnom predstihu. Mali by takisto vymedziť, čo sa rozumie pod slovným spojením „v dostatočnom predstihu“, napríklad stanovením minimálnej lehoty, ktorá by v súlade s článkom 21 ods. 9 smernice (EÚ) 2023/1791 mala byť aspoň jeden mesiac.

Ustanovenia transponované do vnútroštátneho práva by mohli zahŕňať neúplný zoznam „alternatívnych opatrení“. Medzi takéto opatrenia by mohli okrem iného patriť energetické audity, energetické poradenstvo, alternatívne platobné plány, poradenstvo v oblasti riadenia dlhu alebo moratóriá na odpojenie. Malo by sa takisto jasne uviesť, že tento zoznam sa môže podľa potreby z času na čas aktualizovať.

Vo vnútroštátnych právnych predpisoch by sa mohlo objasniť, že koncoví odberatelia sú povinní bezodkladne informovať konečných spotrebiteľov o plánovanom odpojení.

Pri transpozícii článku 21 ods. 9 do vnútroštátneho práva by členské štáty mohli špecifikovať spôsob, akým sa tieto informácie majú poskytovať, aby sa zabezpečilo, že budú pre odberateľov jasné, prístupné a zrozumiteľné. Mohlo by to zahŕňať používanie jednoduchého jazyka, dostupnosť informácií v rôznych formátoch (napríklad v digitálnom a tlačenom) alebo povinnosť poskytnúť v prípade otázok alebo pomoci kontaktné údaje.

5. POVINNOSTI STANOVENÉ V ČLÁNKU 22

V tomto oddiele sa členským štátom poskytujú informácie o tom, ako by sa mohli transponovať a vykonávať rôzne ustanovenia článku 22.

5.1. Transparentnosť a šírenie informácií o dostupných opatreniach na zlepšenie energetickej efektívnosti, o individuálnych opatreniach a o finančných a právnych rámcoch – článok 22 ods. 1

5.1.1. *Rozsah požiadavky*

Podľa článku 22 ods. 1 smernice (EÚ) 2023/1791 členské štáty majú zabezpečiť, aby informácie o dostupných opatreniach na zlepšenie energetickej efektívnosti, individuálnych opatreniach a finančných a právnych rámcoch boli transparentné, prístupné a šírené vo veľkom rozsahu. Článok 22 ods. 1 obsahuje neúplný zoznam potenciálnych adresátov (t. j. účastníkov trhu).

5.1.2. *Výber politických opatrení na splnenie požiadavky*

Členské štáty by mohli zhromaždiť všetky existujúce informácie o dostupných opatreniach na zlepšenie energetickej efektívnosti, individuálnych opatreniach a finančných a právnych rámcoch na celoštátnej, regionálnej a miestnej úrovni, ale aj na základe najlepších postupov v iných členských štátoch. To by umožnilo centralizovať informácie a tým zabezpečiť, že k nim budú mať ľahký prístup všetci aktéri.

5.1.2.1. Ako zabezpečiť transparentné, prístupné a vo veľkom rozsahu šírené informácie pre rôzne typy účastníkov trhu?

Na zabezpečenie transparentných, prístupných a vo veľkom rozsahu šírených informácií pre rôzne typy účastníkov trhu by členské štáty mohli vyžadovať, aby sa rôzni aktéri (verejné subjekty, dodávatelia energie, stavebné spoločnosti atď.) pravidelne zapájali do osvetovej práce prostredníctvom viacerých digitálnych a analógových kanálov (pozri Tabuľku 1).

Tabuľka 1

Potenciálne stratégie osvetovej práce podľa kategórie účastníkov trhu

Komunikačný kanál	Účastníci trhu
Jednotné kontaktné miesta uvedené v článku 22 ods. 3 písm. a) (pozri osobitný oddiel) a podobné mechanizmy, jednotné kontaktné miesta uvedené v článku 22 ods. 3 písm. e)	— všetci aktéri, ale najmä zraniteľné skupiny
Vnútroštátny/regionálny formát spájajúci aktérov navzájom a s verejnými subjektmi na účely pravidelnej výmeny	— zastúpenie záujmových skupín (spotrebiteľské organizácie a zástupcovia občianskej spoločnosti) — aktívni odberatelia (komunity vyrábajúce energiu z obnoviteľných zdrojov a občianske energetické spoločenstvá)
Posilnené interné komunikačné kanály celoštátnych/regionálnych správnych orgánov	— verejné subjekty (miestne a regionálne orgány, energetické agentúry a poskytovatelia sociálnych služieb)
Celoodvetvové organizácie, podujatia a publikácie	— súkromné hospodárske subjekty (stavitelia, architekti, inžinieri, environmentálni a energetickí audítori a subjekty inštalujúce prvky budov v zmysle článku 2 bodu 9 smernice Európskeho parlamentu a Rady 2010/31/EÚ ([1]))

([1]) Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2010/31/EÚ z 19. mája 2010 o energetickej hospodárnosti budov (Ú. v. EÚ L 153, 18.6.2010, s. 13, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2010/31/oj).

Účastníci trhu uvedení v článku 22 ods. 1 sú rôzni a v mnohých prípadoch by mohlo ísť o „malých“ aktérov. Oslovenie týchto špecifických skupín by preto mohlo byť náročné. Nasledujúca časť obsahuje ďalšie príklady a stratégie, ako účinne osloviť týchto spotrebiteľov a komunikovať s nimi.

5.1.2.2. Ako zvýšiť vplyv šírenia informácií o energetickej efektívnosti?

Pre zvyšovanie energetickej efektívnosti sú dôležití aktéri s právomocou rozhodovať o takýchto opatreniach. Je nevyhnutný rámec poskytujúci stimuly a umožňujúci činnosť, ako aj účinná komunikácia. Takýto rámec by mohol mať formu praktických usmernení vydaných členskými štátmi pre aktérov s rozhodovacou právomocou. Členské štáty by mohli takisto zaviesť právne predpisy, v ktorých by sa stanovili konkrétne ciele šírenia informácií o energetickej efektívnosti. Členské štáty môžu napríklad vyžadovať, aby poskytovanie informácií o energetickej efektívnosti bolo podmienkou oprávnenosti na verejné financovanie.

Celkovo by sa šírenie informácií mohlo opierať o tieto zásady ([13]):

a) transparentné krátkodobé a dlhodobé ciele;

b) vymedzený zodpovedný orgán s dostatočnými zdrojmi na podporu spoločností, ako aj posol, ktorému cieľové skupiny dôverujú;

c) cieľová skupina, ktorá je úzko vymedzená (napríklad vrcholový manažment) a zahŕňa všetky príslušné zainteresované strany, aj keď každá má prispôsobené kampane so zameraním na svoj špecifický kontext;

d) jasné posolstvá, ktoré možno priamo transformovať do opatrení, a komunikácia, ktorá sa opiera o teóriu zmeny;

e) informačné politiky možno zaviesť popri iných opatreniach s cieľom využiť synergické účinky ([14]). Príkladom môžu byť politiky cenotvorby, keďže spoločnosti uvádzajú úspory nákladov prostredníctvom opatrení energetickej efektívnosti ako hlavný dôvod ich vykonávania ([15]). Politika, ktorá zvyšuje informovanosť o úsporách nákladov prostredníctvom opatrení energetickej efektívnosti, by preto spolu s ďalšími opatreniami na riešenie iných prekážok mohla predstavovať obzvlášť účinnú informačnú politiku.

Pákami v komunikácii by mohlo byť zdôraznenie sociálnych, environmentálnych a hospodárskych výhod a neenergetických prínosov zvýšenej energetickej efektívnosti, ako je väčšie pohodlie a kvalita života, a vykresľovanie zvýšenej energetickej efektívnosti ako úspechu. Je to dôležité, pretože zvyšovanie energetickej efektívnosti je často vnímané ako menej atraktívne, najmä v porovnaní s viditeľnejšími opatreniami, ako je inštalácia systému výroby energie z obnoviteľných zdrojov (napríklad strešný solárny panel) ([16]). Okrem toho by sa takýmto rámcovaním mohla kompenzovať tendencia ľudí neprikladať význam ziskom v dlhodobom horizonte, čo často bráni vykonávaniu opatrení v oblasti energetickej efektívnosti ([17]).

5.2. Opatrenia na podporu a uľahčenie efektívneho využívania energie koncovými odberateľmi a konečnými spotrebiteľmi – článok 22 ods. 2 a 3

5.2.1. *Rozsah požiadavky*

Ustanovenia článku 22 ods. 2 a 3 sú revíziou článku 12 smernice 2012/27/EÚ. Základný obsah ustanovenia (t. j. prijatie vhodných opatrení na podporu a uľahčenie efektívneho využívania energie) sa v porovnaní so smernicou 2012/27/EÚ výrazne nezmenil. Rozsah pôsobnosti ustanovení sa však rozšíril a teraz zahŕňa aj konečných spotrebiteľov a v smernici (EÚ) 2023/1791 sú navrhnuté rôzne ďalšie príklady opatrení, ktoré sa majú vykonať.

([13]) Chritiano, A., a Neimand, A., *Stop Raising Awareness Already* (Prestaňte už so zvyšovaním informovanosti), 2017. Dostupné na adrese: Stop Raising Awareness Already (ssir.org) (stránka navštívená 3.10.2023).

([14]) Renders, N., a Meynaerts, E., *Implementation status and effectiveness of Article 17 of the Energy Efficiency Directive* (Stav vykonávania a účinnosť článku 17 smernice o energetickej efektívnosti), 2019. Dostupné na adrese: Implementation status and effectiveness of Article 17 of the Energy Efficiency Directive (eceee.org) (stránka navštívená 3.10.2023); Labandeira et al., *The impacts of energy efficiency policies: Meta-analysis* (Vplyvy politík v oblasti energetickej efektívnosti: metaanalýza), 2020. Dostupné na adrese: The impacts of energy efficiency policies: Meta-analysis – ScienceDirect (stránka navštívená 3. 10. 2023). Alt, M., Bruns, H., Della Valle, N., a Murauskaite-Bull, I., *Synergies of interventions to promote pro-environmental behaviors – A meta-analysis of experimental studies* (Synergie intervencií na podporu environmentálneho správania – Metaanalýza experimentálnych štúdií), GLOBAL ENVIRONMENTAL CHANGE – HUMAN AND POLICY DIMENSIONS, ISSN 0959-3780, zväzok 84, 2024, s. 102776, JRC130163, https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC130163.

([15]) Preziosi, M., Federici, A., a Merli, R., *Evaluating the Impact of Public Information and Training Campaigns to Improve Energy Efficiency: Findings from the Italian Industry* (Hodnotenie vplyvu verejných informačných kampaní a kampaní odbornej prípravy na zlepšenie energetickej efektívnosti: zistenia z talianskeho priemyslu), 2022. Dostupné na adrese: Energies | Free Full-Text | Evaluating the Impact of Public Information and Training Campaigns to Improve Energy Efficiency: Findings from the Italian Industry (mdpi.com) (stránka navštívená 3.10.2023).

([16]) Evans, S., *If energy efficiency is so great, why aren't we doing more of it?* (Ak je energetická efektívnosť taká úžasná, prečo sa nevyužíva viac?), 2014. Dostupné na adrese: If energy efficiency is so great, why aren't we doing more of it? – Carbon Brief (stránka navštívená 3.10.2023).

([17]) Saars, L., Meyer, J., a Madsen, M., *Kurzstudie Energieeffizienzmaßnahmen in der Industrie – Marktnahe und wirtschaftliche Energieeinsparpotentiale in der Industrie*, 2023. Dostupné na adrese: HSNR-Kurzstudie-EnEffPotentiale-Industrie-2023-03-31.pdf (deneff.org) (stránka navštívená 3.10.2023).

5.2.2. *Výber politických opatrení na splnenie požiadavky*

Existujú dva typy opatrení, ktoré by mohli podporiť a uľahčiť efektívne využívanie energie koncovými odberateľmi a konečnými spotrebiteľmi:

a) nástroje a politiky na podporu zmeny správania;

b) vytvorenie podporného rámca pre účastníkov trhu, ako sú účastníci uvedení v článku 22 ods. 1

Ak opatrenia na podporu a uľahčenie efektívneho využívania energie zahŕňajú štátnu pomoc, musia sa pred vykonaním oznámiť Komisii v súlade s článkom 108 ods. 3 ZFEÚ, pokiaľ nepredstavujú pomoc *de minimis* ([18]) alebo sa na ne nevzťahuje skupinová výnimka ([19]).

Tabuľka 2

Nástroje a politiky na podporu zmeny správania

Typ nástroja/politiky	Opis
Fiškálne stimuly	Fiškálne stimuly pozostávajú z využívania daňových výhod (ako sú daňové úľavy, odpočty, kredity atď.) na povzbudenie a podporu energeticky efektívneho správania.
Prístup k financovaniu, poukazom, grantom a dotáciám	Systémy finančnej podpory umožňujú urýchliť zlepšenia energetickej efektívnosti riešením nedostatku finančných zdrojov. Členské štáty by mohli uľahčiť prístup k existujúcim systémom Únie a členských štátov tým, že budú informovať zainteresované strany o dostupnosti systémov podpory, poskytnú im podporu pri identifikácii tých relevantných a poradia im, ako získať prístup ku každému nástroju a ako ho uplatňovať.
Verejne podporované posúdenia spotreby energie a cielené poradenské služby a podpora pre odberateľov v domácnostiach, najmä ľudí postihnutých energetickou chudobou, zraniteľných odberateľov a v uplatniteľných prípadoch ľudí žijúcich v sociálnom bývaní	Posúdenia spotreby energie v prípade domácností môžu pomôcť koncovým odberateľom zlepšiť ich spotrebu energie, zvýšiť povedomie a navrhnúť zmeny na podporu úspor energie ([1]). Vzhľadom na ich značnú cenu ([2]) však môže mať význam poskytnúť verejnú podporu (napríklad vo forme grantu alebo dotácie) najmä zraniteľným odberateľom, ľuďom postihnutým energetickou chudobou a prípadne ľuďom žijúcim v sociálnom bývaní.
Cielené poradenské služby pre MSP a mikropodniky	Posúdenia spotreby energie a poradenské služby možno poskytovať aj malým odberateľom mimo domácností, ako sú MSP a mikropodniky.
Poskytovanie informácií ľuďom so zdravotným postihnutím v prístupnej forme	Členské štáty by mali sprístupniť informácie o opatreniach energetickej efektívnosti všetkým vrátane osôb so zdravotným postihnutím. Existujú nástroje, ako napríklad súbor nástrojov Úradu Vysokého komisára Organizácie Spojených národov pre utečencov (UNHCR) ([3]) a usmernenia z projektu *Bridging the Gap* (Prekonávanie rozdielov) ([4]) financovaného Úniou, ktoré by členské štáty mohli použiť pri príprave oznámení o energetickej efektívnosti, aby boli inkluzívne a prístupné pre osoby so zdravotným postihnutím.

([18]) V súlade s nariadením Komisie (EÚ) 2023/2831 z 13. decembra 2023 o uplatňovaní článkov 107 a 108 Zmluvy o fungovaní Európskej únie na pomoc *de minimis* (Ú. v. EÚ L, 2023/2831, 15.12.2023, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2023/2831/oj).

([19]) Konkrétne nariadenie Komisie (EÚ) č. 651/2014 zo 17. júna 2014 o vyhlásení určitých kategórií pomoci za zlučiteľné s vnútorným trhom podľa článkov 107 a 108 zmluvy (takzvané všeobecné nariadenie o skupinových výnimkách alebo GBER) (Ú. v. EÚ L 187, 26.6.2014, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2014/651/oj).

Typ nástroja/politiky	Opis
Vzorové projekty	Výmena najlepších postupov a príkladov úspešných projektov energetickej efektívnosti je kľúčom k stimulovaniu koncových odberateľov a konečných spotrebiteľov, aby sa zapojili do zlepšovania energetickej efektívnosti. V závislosti od druhu prezentovaného príkladu možno toto opatrenie uplatniť na všetky relevantné skupiny. Sľubným prístupom je zamerať kľúčové posolstvo takýchto príkladov na úspory nákladov prostredníctvom zlepšenia energetickej efektívnosti.
Činnosti na pracovisku	Činnosti zamerané na informovanie koncových odberateľov a konečných spotrebiteľov môžu organizovať zamestnávatelia na pracoviskách. Vďaka tomu je ľahšie osloviť rozmanité spektrum jednotlivcov. Podobne ako pri vzorových projektoch možno tieto činnosti v závislosti od ich obsahu uplatniť na všetky relevantné skupiny. Navyše by sa vzorové projekty mohli prezentovať na pracovisku. Okrem toho by príslušné činnosti mohli zahŕňať školenia o tom, ako šetriť energiou na pracovisku, čo by malo mimoriadny význam v energeticky náročných odvetviach.
Činnosti odbornej prípravy	Odborná príprava odborníkov a iných účastníkov trhu (ako sú domácnosti, MSP, mikropodniky, správcovia budov, pracovníci údržby, komunálni úradníci) zameraná na to, ako vykonávať posúdenia spotreby energie a ako správne vykonávať opatrenia energetickej efektívnosti, je kľúčová pre zvýšenie zavádzania opatrení energetickej efektívnosti. Takéto činnosti odbornej prípravy majú potenciál odstrániť hlavné prekážky pre opatrenia energetickej efektívnosti, ako je nedostatok kvalifikovaných poradcov a manuálnych pracovníkov.
Digitálne nástroje	Digitalizácia má veľký potenciál zlepšiť vykonávanie a monitorovanie energetickej efektívnosti prostredníctvom nástrojov, ako sú aplikácie pre smartfóny a online materiály ([5]). Digitálne nástroje môžu byť obzvlášť cenné pri podpore zapojenia, ktoré je viac prispôsobené potrebám komunity, pri doručovaní nákladovo najefektívnejších úspor energie a môžu významne pomôcť pri identifikácii zraniteľných domácností a zameraní sa na ne. Ide najmä o inteligentné meradlá, ktoré môžu pomôcť identifikovať aj takzvaných skrytých energeticky chudobných. Tieto nástroje môžu zahŕňať virtuálne audity, inteligentné meradlá na monitorovanie spotreby energie, komunikačné nástroje na poskytovanie aktuálnych informácií o energetickej efektívnosti atď. Súbor potenciálnych opatrení možno nájsť v rámci projektu NUDGE ([6]).
Stratégie zapojenia	Stratégie zapojenia môžu byť obzvlášť účinné pri podporovaní zmeny správania, pretože zahŕňajú rôzne zainteresované strany a môžu podnecovať k prijímaniu záväzkov, budovať dôveru a prispievať k výmene osvedčených postupov ([7]). Členské štáty by mohli zohľadniť, že úspešnosť stratégií zapojenia je vyššia, keď ([8]): — sú súčasťou širšieho rámca, v ktorom sa stanovujú jasné ciele na celoštátnej, regionálnej alebo miestnej úrovni na zvýšenie energetickej efektívnosti a ktorý zahŕňa dodatočné opatrenia spätnej väzby a/alebo investičné stratégie, — medzi účastníkmi už existuje nejaký vzťah (napríklad v rámci komunity), — existuje vzor, ktorý vo vybranej skupine rezonuje.

([1]) S3C, Energy audits for households (Energetické audity pre domácnosti), 2015. Dostupné na adrese: S3C (2015) Guideline: Energy audit for households (stránka navštívená 3. 10. 2023).

([2]) Odhaduje sa, že v EÚ sa pohybujú od 180 do 500 EUR v závislosti od typu a veľkosti priestorov [zdroj: S3C, Energy audits for households (Energetické audity pre domácnosti), 2015. Dostupné na adrese: S3C (2015) Guideline: Energy audit for households (stránka navštívená 3.10.2023)].

([3]) UNHCR, Accessible Communication for Persons with Disabilities (Komunikácia prístupná pre osoby so zdravotným postihnutím). Dostupné na adrese: AAP Operational Guidance | UNHCR *https://www.unhcr.org/sites/default/files/2022-12/UNHCR_AAPTool_CT_Accessible_Communication_for_PwD.pdf* (stránka navštívená 3. 10. 2023).

([4]) Bridging the Gap, Inclusive and accessible communication guidelines (Usmernenia pre inkluzívnu a prístupnú komunikáciu), 2018. Dostupné na adrese: BtG_Inclusive-and-accessible-Communication-Guidelines.pdf (bridgingthegap-project.eu) (stránka navštívená 3.10.2023).

([5]) IEA, Better energy efficiency policy with digital tools (Lepšia politika v oblasti energetickej efektívnosti pomocou digitálnych nástrojov), 2021. Dostupné na adrese:Better energy efficiency policy with digital tools – Analysis – IEA (stránka navštívená 3.10.2023).

Typ nástroja/politiky	Opis

([6]) Nudge, domovská stránka, 2023. Dostupné na adrese: Nudge • Nudging consumers towards energy efficiency through behavioural science (nudgeproject.eu) (stránka navštívená 3.10.2023).

([7]) Interreg, Behaviour change for energy efficiency (Zmena správania v záujme energetickej efektívnosti), 2018. Dostupné na adrese: https://euagenda.eu/upload/publications/untitled-192854-ea.pdf (stránka navštívená 3.10.2023).

([8]) EEA, *Achieving energy efficiency through behaviour change: what does it take?* (Dosiahnutie energetickej efektívnosti prostredníctvom zmeny správania: čo je na to potrebné?), 2013. Dostupné na adrese: Achieving energy efficiency through behaviour change: what does it take? — European Environment Agency (europa.eu) (stránka navštívená 3.10.2023).

5.2.3. *Meranie, monitorovanie, kontrola, kvalita a overovanie*

V článku 22 ods. 2 sa od členských štátov vyžaduje, aby do svojich vnútroštátnych stratégií zahrnuli opatrenia na podporu a uľahčenie efektívneho využívania energie koncovými odberateľmi a konečnými spotrebiteľmi. Medzi tieto národné stratégie patrí integrovaný národný energetický a klimatický plán (NEKP) v súlade s nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2018/1999 ([20]) alebo dlhodobá stratégia obnovy (LTRS) zavedená v súlade so smernicou 2010/31/EÚ. Členské štáty by takisto mohli začleniť tieto opatrenia do stratégií, ktoré konkrétne prijali na zlepšenie energetickej efektívnosti.

5.3. Jednotné kontaktné miesta na poskytovanie technického, administratívneho a finančného poradenstva v otázkach energetickej efektívnosti – článok 22 ods. 4, 5 a 6

5.3.1. *Rozsah požiadavky*

Členské štáty v spolupráci s príslušnými orgánmi a prípadne súkromnými zainteresovanými stranami zriadia jednotné kontaktné miesta alebo podobné mechanizmy.

5.3.2. *Výber politických opatrení na splnenie požiadavky*

Vzhľadom na dlhodobú povahu jednotného kontaktného miesta sa odporúča, aby bolo vytvorenie jednotného kontaktného miesta zakotvené v dlhodobých regulačných rámcoch (ako sú národné energetické a klimatické plány a dlhodobé stratégie obnovy) so stabilným politickým záväzkom dosiahnuť ambície v oblasti klímy a energetiky, ako aj podporovať zlepšenie energetickej efektívnosti ([21]).

Členské štáty by mohli určiť konkrétny verejný alebo súkromný orgán, ktorý by bol zodpovedný za zriadenie, riadenie a financovanie jednotného kontaktného miesta. Možné sú rôzne konfigurácie jednotného kontaktného miesta ([22]). Členské štáty si môžu vybrať konfiguráciu, ktorá najlepšie vyhovuje miestnemu kontextu, pokiaľ je jej služba vhodná pre príjemcov ([23]):

a) 100 % **verejné** – miestny, regionálny alebo vnútroštátny orgán vlastní jednotné kontaktné miesta a je zodpovedný za ich zriadenie, riadenie a financovanie;

b) 100 % **súkromné** – jednotné kontaktné miesta vlastní, riadi a financuje súkromná strana a môžu byť pod vedením odvetvia (výrobca, inštalujúci subjekt, ktorého cieľom je rozšíriť svoje činnosti); pod vedením spoločnosti poskytujúcej energetické služby (ESCO) (existujúca ESCO, ktorá už poskytuje finančné prostriedky na opatrenia energetickej efektívnosti a rozhodla sa rozšíriť svoje činnosti); alebo pod vedením konzultantov (súkromní konzultanti, ktorí sa snažia rozšíriť svoje činnosti spájaním odberateľov s dodávateľmi);

([20]) Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2018/1999 z 11. decembra 2018 o riadení energetickej únie a opatrení v oblasti klímy, ktorým sa menia nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 663/2009 a (ES) č. 715/2009, smernice Európskeho parlamentu a Rady 94/22/ES, 98/70/ES, 2009/31/ES, 2009/73/ES, 2010/31/EÚ, 2012/27/EÚ a 2013/30/EÚ, smernice Rady 2009/119/ES a (EÚ) 2015/652 a ktorým sa zrušuje nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 525/2013 (Ú. v. EÚ L 328, 21.12.2018, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2018/1999/oj).

([21]) Interreg Europe, *Supporting energy renovation of private households through One-Stop Shops* (Podpora energetickej obnovy súkromných domácností prostredníctvom jednotných kontaktných miest), 2019. Dostupné na adrese: Policy brief on One-Stop-Shops.pdf (interregeurope.eu) (stránka navštívená 3.10.2023).

([22]) Interreg Europe, *Supporting energy renovation of private households through One-Stop Shops* (Podpora energetickej obnovy súkromných domácností prostredníctvom jednotných kontaktných miest), 2019. Dostupné na adrese: Policy brief on One-Stop-Shops.pdf (interregeurope.eu) (stránka navštívená 3.10.2023). JRC, *One-stop shops for residential building energy renovation in the EU* (Jednotné kontaktné miesta pre energetickú obnovu bytových budov v EÚ), 2021. Dostupné na adrese: JRC, 2021: One-stop shops for residential building energy renovation in the EU (stránka navštívená 3.10.2023).

([23]) Členské štáty by pri zriaďovaní jednotného kontaktného miesta a výbere preferovaného modelu mali náležite zohľadniť svoju povinnosť podľa článku 108 ods. 3 ZFEÚ oznámiť všetky opatrenia zahŕňajúce štátnu pomoc v zmysle článku 107 ods. 1 ZFEÚ ešte pred ich vykonaním, pokiaľ sa na takéto opatrenia nevzťahuje skupinová výnimka.

c) **verejno-súkromné partnerstvo** – verejné orgány a súkromné zainteresované strany sa spoja a rozdelia si zodpovednosť (napríklad verejne vlastnené a financované jednotné kontaktné miesta riadi súkromná spoločnosť);

d) **družstvo** – skupina zainteresovaných strán rozvíja jednotné kontaktné miesta vo forme družstva.

Okrem zriadenia jednotného kontaktného miesta môžu členské štáty vytvoriť podobné mechanizmy, ktoré poskytujú rovnocenné služby. Medzi príklady takýchto alternatív patrí poskytovanie poradenstva na diaľku, ako je napríklad webové sídlo, aplikácia alebo horúca linka. Okrem toho sú k dispozícii aj možnosti zahŕňajúce osobný kontakt, napríklad organizovaním seminárov o energetickej efektívnosti prostredníctvom členov miestnej komunity alebo použitím metód, ktoré sú podobné ako pri podomovom marketingu.

5.3.2.1. Príjemcovia

Jednotné kontaktné miesto by mohlo ponúkať všeobecnú skladbu služieb pre domácnosti (t. j. pre samostatné domácnosti alebo združenia vlastníkov) a pre malých odberateľov mimo domácností (ako sú MSP, mikropodniky a verejné subjekty). Komplexné služby navrhnuté v oddiele 5.3.2.2 týchto usmernení by sa mohli upraviť a v prípade potreby prispôsobiť rôznym typológiám bývania (s osobitnou pozornosťou venovanou budovám s najhoršou energetickou hospodárnosťou) a zohľadniť miestny kontext. Okrem toho by sa mala navrhnúť a sprístupniť špecializovaná skladba služieb pre špecifické cieľové skupiny obyvateľstva, ako sú zraniteľné domácnosti alebo akreditované spoločnosti a inštalujúce subjekty poskytujúce dodatočné služby. Jednotné kontaktné miesta môžu ponúkať komerčné služby aj väčším odberateľom mimo domácností, ako sú veľké podniky, pokiaľ to neodoberá zdroje od zamýšľaných príjemcov. Jednotné kontaktné miesto môže takisto pomôcť riešiť problém rozdielnosti motivácie (prostredníctvom mediácie) a finančné rozdiely, ktorým čelia mnohí vlastníci.

5.3.2.2. Služby a činnosti

Služby a činnosti navrhované jednotným kontaktným miestom môžu byť rozdelené v rámci hodnotového reťazca komplexných služieb opatrení energetickej efektívnosti a založené na celostnom prístupe. Príklady služieb jednotného kontaktného miesta sa uvádzajú v tabuľke 3. ([24])

Tabuľka 3

Príklady služieb poskytovaných jednotným kontaktným miestom

Hodnotový reťazec	Opis	Príklady služieb
Posúdenie	Služby zamerané na poskytovanie posúdenia súčasnej energetickej efektívnosti a hospodárnosti s cieľom zdôrazniť oblasti, ktoré si vyžadujú zlepšenie, a potenciálny účinok, ktorý by zásahy mohli mať.	— jednostupňové alebo dvojstupňové posúdenie: 1. počiatočné online posúdenie na základe základných parametrov, 2. stretnutie so zástupcom jednotného kontaktného miesta (na mieste alebo v kancelárii) — analýza/audit energetickej hospodárnosti a potrieb a správania odberateľov
Usmernenia	Služby, ktoré odberateľom poskytujú poradenstvo a pomoc pri rozvoji ich plánov na zlepšenie energetickej efektívnosti, v ktorých sa určujú možné zlepšenia a ktoré sa zameriavajú na maximálnu hĺbkovú obnovu.	— vypracovanie plánu na zlepšenie energetickej efektívnosti a/alebo pasportu obnovy budov ([1]) s konkrétnymi bodmi činnosti a so stanovením priorít — výpočet súčasnej a budúcej energetickej hospodárnosti vrátane nákladov, prínosov, úspor — stanovenie cieľov a určenie garantovaných úspor

([24]) Interreg Europe, *Supporting energy renovation of private households through One-Stop Shops* (Podpora energetickej obnovy súkromných domácností prostredníctvom jednotných kontaktných miest), 2019. Dostupné na adrese: Policy brief on One-Stop-Shops.pdf (interregeurope.eu) (stránka navštívená 3.10.2023). JRC, *One-stop shops for residential building energy renovation in the EU* (Jednotné kontaktné miesta pre energetickú obnovu bytových budov v EÚ), 2021. Dostupné na adrese: JRC, 2021: One-stop shops for residential building energy renovation in the EU (stránka navštívená 3.10.2023).

Hodnotový reťazec	Opis	Príklady služieb
Prístup k financovaniu	Služby zamerané na poskytovanie finančného poradenstva a pomoci odberateľom. Jednotné kontaktné miesto môže buď samo poskytovať riešenia financovania, alebo môže fungovať ako sprostredkovateľ medzi odberateľmi a finančnými inštitúciami.	— vypracovanie finančného plánu — určenie dostupných zdrojov: vlastné zdroje, schémy verejného financovania, finančné nástroje alebo ich kombinácia
Vykonávanie	Tieto služby zahŕňajú výber vhodných dodávateľov, zostavovanie zmlúv, riadenie postupov na získanie povolenia/oprávnení, monitorovanie výstavby.	— určenie, výber a kontaktovanie dodávateľov — začatie a riadenie postupov vydávania povolenia/oprávnení — návrh a zostavenie zmlúv
Zabezpečovanie kvality	Jednotné kontaktné miesto môže poskytovať služby zabezpečovania kvality súvisiace s určovaním dodávateľov (t. j. zabezpečí, aby boli dodávatelia kvalifikovaní a certifikovaní) a s vykonávaním opatrení (t. j. kontroluje práce a dohliada na proces).	— určenie kvalifikovaných odborníkov a dodávateľov služieb v oblasti energetickej efektívnosti — inšpekcia a kontrola vykonávania — zabezpečenie, aby boli obidve strany (odberatelia aj dodávatelia služieb) primerane poistené
Monitorovanie a nadväzujúce kroky	Monitorovanie a nadväzujúce kroky môžu zahŕňať aj služby údržby a správy o spokojnosti dodávateľov služieb aj spotrebiteľov. Patrí sem aj spolupráca s jednotným kontaktným miestom uvedeným v článku 22 ods. 3 písm. e), pokiaľ ide o právne otázky.	— inštalácia inteligentných meradiel — následné energetické audity — správy o vyúčtovaniach energie — prieskum spokojnosti — poskytovanie služieb údržby — riešenie aspektov záruky s dodávateľmi služieb — správy o skutočných úsporách energie — spolupráca s jednotným kontaktným miestom uvedeným v článku 22 ods. 3 písm. e)
Prierezové činnosti	Mohlo by ísť aj o prierezové činnosti zamerané na zvyšovanie informovanosti o prínosoch energetickej efektívnosti, šírenie informácií, poskytovanie odbornej prípravy atď.	— zvyšovanie informovanosti: poskytovať informácie o spôsobe správania sa pri spotrebe energie, dostupných energetických riešeniach (napríklad efektívne vykurovacie systémy, energia z obnoviteľných zdrojov, uskladňovanie energie) — šírenie informácií: získavanie typologicky agregovaných údajov z projektov energetickej efektívnosti, výmena skúseností a ich sprístupňovanie verejnosti — odborná príprava

([1]) Článok 12 smernice Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2024/1275 z 24. apríla 2024 o energetickej hospodárnosti budov (Ú. v. EÚ L, 2024/1275, 8.5.2024, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2024/1275/oj).

Členské štáty by mali zabezpečiť, aby jednotné kontaktné miesta ponúkali špecializované služby pre ľudí postihnutých energetickou chudobou, zraniteľných odberateľov a ľudí žijúcich v domácnostiach s nízkym príjmom. Na zlepšenie prístupu by jednotné kontaktné miesta mohli osobám v sektore domácností ponúkať špecializované služby bezplatne. Dôležitá je aj odborná príprava a zvýšenie citlivosti poradcov jednotných kontaktných miest a potenciálne aj remeselníkov, ktorí vykonávajú prácu v bytoch a domoch obývaných zraniteľnými domácnosťami ([25]).

([25]) Pozri napríklad projekt STEP programu Horizont 2020 o zapojení energeticky chudobných domácností https://www.stepenergy.eu, jednotné kontaktné miesto Opengela v regióne Baskicko https://opengela.eus/en.

5.3.2.2.1. Oslovovanie, informovanosť a informácie

Dodatočné služby špecifické pre domácnosti s nízkym príjmom a zraniteľné domácnosti by mohli zahŕňať:

a) oslovovanie „ťažko dosiahnuteľných“ skupín ([26]) pomocou prístupného formátu, médií, miestnych priestorov a miestnych partnerov s cieľom zvýšiť informovanosť o metódach na zníženie vysokých účtov za energiu a zvýšenie komfortu a prilákať domácnosti k službám jednotných kontaktných miest. Oslovovanie zo strany organizácie, ktorá je súčasťou komunity, môže pomôcť prekonať prekážky v podobe nedôvery a vytvoriť kultúru akceptácie prostredníctvom partnerskej komunikácie;

b) zvyšovanie informovanosti o energetickej chudobe s partnermi a konzultačnými sieťami, napríklad v sociálnych službách, službách zdravotnej starostlivosti a spotrebiteľských organizáciách. rozvoj odbornej prípravy, ktorá sa má poskytovať existujúcim poradcom a miestnym kontaktným miestam, aby títo poradcovia a miestne kontaktné miesta chápali skúsenosti s energetickou chudobou, jej príčiny a riešenia;

c) vytvorenie konzultačnej siete na podporu domácností pri prekonávaní prekážok mimo rozsahu samotnej služby jednotného kontaktného miesta. Je pravdepodobnejšie, že domácnosti s nízkym príjmom alebo zraniteľné domácnosti budú čeliť zložitým problémom týkajúcim sa udržania si bývania a bezpečnosti bývania, príjmu, dlhu a iným problémom, ktoré by mohli obmedziť ich schopnosť dosiahnuť energetickú efektívnosť. Dohody o vzájomnom poskytovaní si pomoci s inými podpornými službami, ako je bývanie, zdravotná a sociálna starostlivosť, ombudsman pre otázky energetiky, zoskupenia na presadzovanie záujmov spotrebiteľov a právne poradenstvo, môžu pomôcť prekonať tieto problémy;

d) informácie o právach v rámci trhu s energiou a bývaním vrátane presného vyúčtovania, odpojenia, vymáhania dlhov a štandardov bývania, najmä v prenajatom bývaní;

e) podpora pri určovaní konkrétnych cieľov jednotlivých domácností pri prijímaní opatrení energetickej efektívnosti – napríklad na zníženie účtov, zvýšenie vnútornej teploty alebo prispenie k špecifickým zdravotným výsledkom;

f) podpora po inštalácii/obnove, aby sa zabezpečilo, že nové technológie fungujú a sú vhodne naprogramované, že sa dosiahli očakávané alebo želané výsledky (úspory energie alebo vyšší komfort) a že sa domácnostiam poskytuje podpora, aby mohli vykonať akékoľvek potrebné úpravy. To by mohlo zahŕňať podporu pri riešení akýchkoľvek zmluvných sporov, ktoré môžu vzniknúť.

5.3.2.2.2. Sociálno-technické poradenstvo a podpora a prístup k finančným prostriedkom na obnovu

Dodatočné služby špecifické pre domácnosti s nízkym príjmom a zraniteľné domácnosti by mohli zahŕňať:

a) plne financované energetické audity a návštevy odborníkov na energetickú efektívnosť na pochopenie technického stavu domu, ako aj situácie a potrieb členov domácnosti;

b) pomoc zraniteľným jednotlivcom pri rokovaniach s prenajímateľom, aby sa zaviazal obnoviť budovu spôsobom, ktorý je prijateľný pre všetky strany, a aby chápal ich práva a predpisy platné v odvetví prenajímania a v prípade potreby pomoc pri prístupe k právnemu poradenstvu a zastupovaniu;

c) komplexnú podporu v rámci celého procesu obnovy s vyššou úrovňou služieb ako v prípade iných domácností. To by mohlo zahŕňať špecializovaného manažéra obnovy s príslušnou odbornou prípravou a protokolmi;

d) podporu prístupu k vhodnému financovaniu vo forme grantov (kontrola oprávnenosti a vyplnenie žiadostí atď.) a vysvetlenie vhodných finančných mechanizmov na odstránenie medzier vo financovaní, ak financovanie vo forme grantov nepokrýva všetky náklady na opatrenia. V usmerneniach k článku 24 smernice (EÚ) 2023/1791 sa poskytujú informácie o finančných nástrojoch vhodných pre domácnosti s nízkym príjmom.

5.3.2.2.3. Poradenstvo a podpora v oblasti vyúčtovania energie

Dodatočné služby špecifické pre domácnosti s nízkym príjmom a zraniteľné domácnosti by mohli zahŕňať:

a) podporu zameranú na pochopenie faktúr za energie, kontrolu správnosti účtov a kontrolu vhodnosti energetickej tarify a podporu v oblasti prístupu k akejkoľvek finančnej podpore, na ktorú majú nárok;

b) kontrolu, či majú domácnosti prístup k celej škále príspevkov na podporu príjmu, na ktoré majú nárok (ktoré ponúka buď jednotné kontaktné miesto, alebo sú dostupné prostredníctvom konzultačnej siete).

([26]) UsersTCP, *Hard-to-Reach Energy Users: A Literature Review* (Ťažko dostupní spotrebitelia energie: prehľad literatúry), 2020. Dostupné na adrese: HTR-Task-Literature-Review_EBook.pdf (userstcp.org) (stránka navštívená 3.10.2023).

5.3.2.3. Ekonomický a finančný model

Prevádzkové náklady jednotného kontaktného miesta zvyčajne zahŕňajú ľudské zdroje, kancelárske priestory a IT nástroje a podporu. Náklady sa môžu líšiť v závislosti od poskytovaných služieb, miesta a úrovne podpory. Existujú rôzne ekonomické a finančné modely financovania jednotného kontaktného miesta. Jeden z prístupov spočíva v ponúkaní bezplatných služieb odberateľom a vo financovaní jednotného kontaktného miesta prostredníctvom verejných rozpočtov alebo zo súkromných zdrojov. Prípadne môže jednotné kontaktné miesta účtovať poplatky za služby buď ako pevnú cenu za službu/balík, alebo ako percento z celkových nákladov na projekt energetickej efektívnosti. Ďalšou možnosťou je zlúčenie jednotlivých služieb jednotného kontaktného miesta s prierezovými službami, pričom pri platbe za prierezové služby budú služby jednotného kontaktného miesta považované za bezplatné. Členské štáty si môžu slobodne vybrať ekonomický a finančný model, ktorý vyhovuje rozsahu ponúkaných služieb a odhadovaným prevádzkovým nákladom ([27]).

Členské štáty by na zriadenie jednotného kontaktného miesta mohli takisto využiť podporu Únie. Existujú rôzne zdroje financovania Únie, ktoré poskytujú riešenia na vytvorenie jednotného kontaktného miesta ([28]):

a) v rámci **európskych štrukturálnych a investičných fondov** (EŠIF) sa v rokoch 2014 až 2020 vyčlenilo na energetickú efektívnosť 18 miliárd EUR. Ďalšia podpora sa poskytne v súčasnom období (2021 – 2027). Tieto prostriedky možno použiť na vývoj nových finančných nástrojov na podporu energetickej efektívnosti vrátane jednotného kontaktného miesta;

b) **Európska investičná banka** (EIB) – nástroj inteligentného financovania inteligentných budov je finančný nástroj navrhnutý EIB, ktorý poskytuje granty, ktoré možno použiť ako záruku pri projektoch energetickej efektívnosti. Zameriava sa na podporu rozvoja špecializovaných miestnych alebo regionálnych jednotných kontaktných miest;

c) **Interreg Europe** – vzdelávacia platforma programu Interreg Europe v oblasti politík môže podporovať regióny, ktoré chcú rozvíjať jednotné kontaktné miesta, prostredníctvom svojich nástrojov a služieb vrátane databázy osvedčených postupov a odbornej podpory na požiadanie, ktorá zahŕňa služby partnerského preskúmania a helpdesk.

5.3.2.4. Praktická organizácia

Jednotné kontaktné miesta by mohli byť na vnútroštátnej úrovni súčasťou siete, aby sa umožnila výmena najlepších postupov a bolo možné využívať úspory z rozsahu, a zároveň by sa zabezpečilo dobré porozumenie miestnym špecifikám, trhu a zainteresovaných strán, vďaka čomu by sa dali identifikovať nedostatky a existujúce ponuky, prispôsobiť rozsah služieb miestnej situácii a rozpoznať, kde je podpora najviac potrebná. Členské štáty by mali zabezpečiť, aby všetci občania mali prístup k jednotnému kontaktnému miestu, tým, že budú v dostatočnom množstve prítomné na území štátu a budú poskytovať online a telefonický prístup (napríklad komunikácia prostredníctvom webového sídla/platformy). Toto je obzvlášť dôležité, ak je cieľom zraniteľná skupina. Jednotné kontaktné miesta by mali byť začlenené do miestneho kontextu a mali by ich prevádzkovať miestni členovia. Pri zriaďovaní jednotných kontaktných miest by sa mohli zvážiť tieto podrobnosti ([29]):

a) **Určiť štruktúru jednotného kontaktného miesta** – jednotné kontaktné miesto plní rozmanitú škálu funkcií, vďaka čomu stojí za to integrovať služby poskytované digitálne a osobne. Napríklad počiatočné posúdenie môže vykonať potenciálny klient tým, že na webovom sídle odpovie na otázky s odpoveďou áno/nie. Jednotné kontaktné miesto môže využiť aj rozsiahle možnosti, ktoré ponúka umelá inteligencia, ako napríklad sofistikované funkcie chatu na webovom sídle. Osobné služby sú užitočné na budovanie dôvery, najmä v prípade tých najzraniteľnejších, pre ktorých je osobné stretnutie účinnejšie z dôvodu problémov s dôverou a iných obmedzujúcich faktorov, ako je napríklad digitálna priepasť. Osobné služby umožňujú aj poskytovanie komplexných služieb opísaných v predchádzajúcom texte. Fyzická prítomnosť napríklad uľahčuje stanoviť si s klientom ciele obnovy a vykonať dôkladné posúdenie budovy. Kombinácia kancelárie, ktorú môžu potenciálne zainteresované strany navštíviť, a online služieb by mohla viesť k zvýšeniu počtu klientov, najmä medzi ťažko dostupnými skupinami.

([27]) Členské štáty by pri zriaďovaní jednotného kontaktného miesta a výbere preferovaného modelu mali náležite zohľadniť svoju povinnosť podľa článku 108 ods. 3 ZFEÚ oznámiť všetky opatrenia zahŕňajúce štátnu pomoc v zmysle článku 107 ods. 1 ZFEÚ ešte pred ich vykonaním, pokiaľ sa na takéto opatrenia nevzťahuje skupinová výnimka.

([28]) Interreg Europe, *Supporting energy renovation of private households through One-Stop Shops* (Podpora energetickej obnovy súkromných domácností prostredníctvom jednotných kontaktných miest), 2019. Dostupné na adrese: Policy brief on One-Stop-Shops.pdf (interregeurope.eu) (stránka navštívená 3.10.2023).

([29]) Energy Cities, *How to set up a one-stop-shop for integrated home energy renovation?* (Ako zriadiť jednotné kontaktné miesto pre integrovanú energetickú obnovu domov), 2020. Dostupné na adrese: How to set up a one-stop-shop for integrated home energy renovation? – Energy Cities (energy-cities.eu) (stránka navštívená 3.10.2023).

b) **Určiť segmenty odberateľov a ich potreby** – proces zriaďovania jednotného kontaktného miesta by sa mohol začať úplným zmapovaním vnútroštátnych a miestnych zainteresovaných strán (t. j. verejných orgánov, spoločností, energetických spoločností, občanov, odborníkov v oblasti energetickej efektívnosti, osôb s rozhodovacou právomocou). Rôzne skupiny zainteresovaných strán by sa mohli spojiť, vypracovať koncepciu jednotného kontaktného miesta a stanoviť jeho ciele. Pri tomto mapovaní by sa mohli vziať do úvahy aj potenciálni príjemcovia a ich potreby.

c) **Navrhnúť skladbu služieb** – na základe typov príjemcov a ich potrieb možno navrhnúť vhodnú skladbu služieb. Pre každý segment odberateľov by jednotné kontaktné miesto mohlo navrhnúť hodnotu, to znamená, že by sa určili prínosy navrhovaných služieb a to, ako by tieto prínosy umožnili vyplniť medzery na trhu.

d) **Určiť štruktúru nákladov a toky príjmov** – v závislosti od vybraných segmentov odberateľov a poskytovaných súvisiacich služieb budú jednotným kontaktným miestam vznikať rôzne fixné a variabilné náklady, ktoré by sa mohli určiť. Orgán, ktorý je zodpovedný za zriadenie jednotného kontaktného miesta, by mohol takisto určiť toky príjmov a stanoviť ekonomický a finančný model jednotného kontaktného miesta. Najzraniteľnejšie skupiny by mali byť vždy chránené. Malo by byť úplne jasné, že z požiadaviek najzraniteľnejších skupín sa nestanú príležitosti na dosiahnutie nekalého zisku. Zraniteľní občania sú náchylnejší nechať sa ovplyvniť kognitívnym skreslením, ktoré narúša ich rozhodovanie v dôsledku suboptimálnych podmienok, v ktorých žijú. Túto zraniteľnosť voči kognitívnym skresleniam môžu zneužiť nečestní súkromní aktéri, ktorí môžu naviesť zraniteľných občanov na to, aby súhlasili s tarifami a možnosťami, ktoré pre nich v skutočnosti nie sú optimálne. Osobitné tarify a transparentnosť by mali byť k dispozícii predovšetkým pre tých najzraniteľnejších. Na určenie toho, či dochádza k takémuto navádzaniu („sludging“), ktoré treba sankcionovať, možno využiť behaviorálne vedy ([30]).

e) **Identifikovať kľúčových partnerov a zdroje** – zodpovedný orgán by mohol identifikovať najdôležitejších partnerov (ako sú miestne a regionálne orgány, profesijné organizácie, realitné kancelárie, banky, finančné inštitúcie, poisťovne a iné) a jasne vymedziť ich úlohu a prínos, pokiaľ ide o činnosti jednotného kontaktného miesta. Jasne by sa mohli vymedziť aj kľúčové fyzické, ľudské, finančné a intelektuálne zdroje potrebné na vykonávanie činností jednotného kontaktného miesta.

f) **Definovať vzťahy s odberateľmi a komunikačné kanály** – pre každý segment odberateľov by sa mohli určiť/špecifikovať/identifikovať vhodné typy vzťahov (virtuálne verzus fyzické jednotné kontaktné miesta) a komunikačné kanály [napríklad osobné stretnutia, informačné stretnutia, nástroje digitálnej komunikácie (webové sídlo, bulletin, sociálne médiá atď.), kanály kľúčových partnerov].

5.3.3. *Ako môžu jednotné kontaktné miesta získavať typologicky agregované údaje?*

V článku 22 ods. 5 písm. b) sa stanovuje, že jednotné kontaktné miesta v relevantných prípadoch získavajú typologicky agregované údaje z projektov energetickej efektívnosti, vymieňajú si skúsenosti a sprístupňujú ich verejnosti. Získavanie údajov jednotnými kontaktnými miestami by mohlo prispieť k vytvoreniu komplexných, rozsiahlych, reprezentatívnych a spoľahlivých súhrnných štatistík a informácií o energetickej efektívnosti. Okrem toho takisto umožňuje zlepšiť fungovanie jednotného kontaktného miesta, vymieňať si osvedčené postupy s ostatnými členskými štátmi alebo vnútroštátnymi, regionálnymi a miestnymi zainteresovanými stranami a informovať/zvyšovať informovanosť účastníkov trhu o energetickej efektívnosti. Jednotné kontaktné miesta majú dobrú príležitosť získavať aj podrobné údaje o energetickej efektívnosti. Údaje, ktoré majú jednotné kontaktné miesta k dispozícii a ktoré zbierajú, patria do týchto hlavných oblastí:

a) prevádzkové údaje vrátane napríklad prevádzkových nákladov a nákladov na služby, prijatých otázok, počtu a typu poskytovaných služieb, počtu a typu príjemcov;

b) spokojnosť zákazníkov vrátane prístupnosti služieb;

c) údaje o domácnostiach, najmä o oprávnenosti domácností na granty určené pre domácnosti s nižším príjmom alebo energeticky chudobné domácnosti. Údaje by, samozrejme, mali byť dôverné a mali by sa na ne vzťahovať požiadavky nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 ([31]);

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

([31]) Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (Ú. v. EÚ L 119, 4.5.2016, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj).

d) údaje z energetického auditu budov/domov, a to aj prostredníctvom databázy pre energetickú hospodárnosť budov podľa článku 22 smernice (EÚ) 2024/1275;

e) vplyv, ktorý možno definovať ako mieru úspešnosti od predloženia otázky až po želaný výsledok, napríklad nainštalované opatrenia energetickej efektívnosti alebo zmenené správanie, efektívnosť každej činnosti oslovovania s cieľom získavať otázky.

5.4. **Mechanizmus mimosúdneho urovnávania sporov – článok 22 ods. 8**

5.4.1. *Rozsah požiadavky*

V článku 22 ods. 8 sa súbor práv prístupu k jednoduchému, spravodlivému, transparentnému, nezávislému, účinnému a efektívnemu mimosúdnemu urovnávaniu sporov a kvalitatívne kritériá pre orgány urovnávania sporov, ktoré sú stanovené v článku 26 smernice (EÚ) 2019/944, rozširujú o:

a) konečných spotrebiteľov. Článok 22 ods. 8 je prepojený s článkom 21, keďže sa v ňom stanovuje mimosúdne urovnávanie sporov súvisiacich s novými zmluvnými právami poskytnutými konečným spotrebiteľom v článku 21 (pozri oddiel 4 týchto usmernení);

b) zraniteľných odberateľov, ľudí postihnutých energetickou chudobou a v uplatniteľnom prípade ľudí žijúcich v sociálnom bývaní.

Práva na mimosúdne urovnanie sporov sa vzťahujú na spory vyplývajúce z práv a povinností stanovených v smernici (EÚ) 2023/1791. To by mohlo zahŕňať nielen dodávateľov tepla, chladu a teplej úžitkovej vody (výslovne uvedených v článku 21), ale napríklad aj finančných poskytovateľov, energetických audítorov, poskytovateľov energetických služieb, odborné služby, ako sú architekti a inžinieri, v rozsahu pôsobnosti smernice (EÚ) 2023/1791. Špecifické práva uznané v smernici (EÚ) 2023/1791 sa týkajú:

c) merania zemného plynu (článok 13) a vykurovania, chladenia a teplej úžitkovej vody (článok 14) a pomerového merania (článok 15);

d) spoľahlivého a presného vyúčtovania založeného na skutočnej spotrebe v prípade zemného plynu (článok 17) a v prípade vykurovania, chladenia a teplej úžitkovej vody (článok 18);

e) prístupu k bezplatnému vyúčtovaniu, informáciám o vyúčtovaní a údajom o spotrebe, pokiaľ ide o zemný plyn (článok 19) a o vykurovanie, chladenie a teplú úžitkovú vodu (článok 20);

f) základných zmluvných práv týkajúcich sa centralizovaného zásobovania teplom, chladom a teplou vodou (článok 21) stanovených v smernici (EÚ) 2023/1791.

5.4.2. *Výber politických opatrení na splnenie požiadavky*

Článok 22 ods. 8 umožňuje existujúcim orgánom mimosúdneho urovnávania sporov (regulačným orgánom, nezávislým ombudsmanom alebo spotrebiteľským orgánom) rozšíriť svoje zručnosti a služby tak, aby sa vzťahovali na nové požiadavky za predpokladu, že budú rovnako účinné. Členské štáty by mali v právnych predpisoch vysvetliť, v akom zmysle je prístup k mechanizmom na mimosúdne urovnávanie sporov jednoduchý, spravodlivý, transparentný, nezávislý, účinný a efektívny.

Členské štáty sa môžu rozhodnúť využiť príležitosť na preskúmanie a rozšírenie služieb mimosúdneho urovnávania sporov, aby splnili požiadavky stanovené v článku 22 na zlepšenie jednoduchosti prístupu k službám a ich poskytovania.

Na úpravu týchto služieb tak, aby spĺňali požiadavky uvedené v článku 22, by existujúce služby mali rozšíriť poradenské služby a služby urovnávania sporov o koncových odberateľov a ich zmluvných partnerov, najmä tých, ktorí poskytujú centralizované zásobovanie teplom, chladom a teplou vodou. Mediácia by sa mala vzťahovať na spory súvisiace s novými právami stanovenými v článku 21.

Služby by sa takisto mali prispôsobiť tak, aby špecificky slúžili potrebám ľudí postihnutých energetickou chudobou, zraniteľným odberateľom a v uplatniteľnom prípade ľuďom žijúcim v sociálnom bývaní:

a) realizovať osvetu s cieľom **zvýšiť základnú informovanosť o právach spotrebiteľov**, osobitne zameranú na konkrétne demografické ukazovatele a skupiny, ktoré nie sú dostatočne zastúpené v klientskych základniach urovnávania sporov ([32]). Pri zvyšovaní informovanosti môžu zohrať úlohu služby, ku ktorým majú prístup zraniteľné a energeticky chudobné domácnosti (napríklad sociálne služby, bytové organizácie, skupiny spotrebiteľov, kaviarne poskytujúce energetické poradenstvo, ombudsman pre otázky energetiky, služby verejného zdravotníctva a lekári). Dôležitým nástrojom môžu byť aj proaktívne opatrenia zamerané na činnosti zvyšovania informovanosti v reakcii na udalosti, ktoré predstavujú špecifické riziká pre spotrebiteľov (napríklad kríza cien energií), a na bežné sťažnosti a priestupky (napríklad nevhodný predaj);

b) **zlepšiť prístupové cesty k službám**. Členské štáty môžu zvýšiť schopnosť spotrebiteľov získať prístup k riešeniu sporov tým, že zabezpečia existenciu jednotného kontaktného miesta, kde možno nájsť služby súvisiace so všetkými príslušnými podnikmi [ako sa stanovuje v článku 22 ods. 3 písm. e)]. Zjednodušené a jednotnejšie modely, v ktorých menší počet orgánov pokrýva všetky príslušné odvetvia, zlepšujú schopnosť spotrebiteľov orientovať sa a obmedzujú riziko, že niektorí ľudia „prepadnú cez sieť". Členské štáty by mali v plnej miere presadzovať existujúce požiadavky na obchodníkov, aby zreteľne informovali spotrebiteľov, pod ktorý subjekt urovnávania sporov patria ([33]);

c) členské štáty môžu **zlepšiť výsledky** služieb pre zraniteľné domácnosti zabezpečením nezávislosti a nestrannosti poskytovateľov služieb s cieľom zvýšiť dôveru. Zlepšenie výsledkov sa dosiahne aj znížením procesného zaťaženia a skrátením lehôt na spracovanie sťažností a rozhodovanie o nich ([34]). Pre zraniteľných odberateľov sú obzvlášť dôležité voľný prístup k riešeniu sporov, nedigitálne spôsoby prístupu a podpora pri podávaní sťažností. Osvedčeným postupom, ktorý prijali niektoré mechanizmy urovnávania sporov, je zaviesť špecifické kvalitatívne požiadavky na riešenie potrieb zraniteľných odberateľov, ktoré by mohli zahŕňať požiadavky na odbornú prípravu zamestnancov a vytváranie a zverejňovanie postupov a zvýšené úrovne služieb pre zraniteľných odberateľov ([35]). Zaťaženie jednotlivých odberateľov a riziko, ktoré podstupujú, môžu znížiť aj mechanizmy kolektívneho uplatňovania nárokov na nápravu.

Miestni aktéri môžu pri riešení problémov pôsobiť ako sprostredkovatelia medzi zainteresovanými stranami a partnermi. Môžu vytvoriť dôveru zraniteľných domácností a podporiť ich prístup. Mechanizmy mimosúdneho urovnávania sporov preto ťažia z toho, že sú veľmi dobre viditeľné, a systémy by mali byť navrhnuté tak, aby boli dostupné pre konečných spotrebiteľov aj pre sprostredkovateľské organizácie.

5.5. Opatrenia na odstránenie regulačných a neregulačných prekážok energetickej efektívnosti, pokiaľ ide o otázky rozdielnosti motivácie – článok 22 ods. 9

5.5.1. *Rozsah požiadavky*

V článku 22 ods. 9 sa posilňuje povinnosť členských štátov prijať opatrenia na odstránenie prekážok energetickej efektívnosti, ktoré spôsobuje tzv. rozdielnosť motivácie.

5.5.2. *Výber politických opatrení na splnenie požiadavky*

V článku 22 ods. 9 sa uvádzajú niektoré iniciatívy, ktoré možno prijať na riešenie problému rozdielnosti motivácie a ktoré zahŕňajú opatrenia, ktoré sa dajú rozdeliť do troch typov riešení:

5.5.2.1. Regulačné možnosti

a) **Minimálne štandardy energetickej náročnosti:** Členské štáty môžu zaviesť právne predpisy, v ktorých sa bude vyžadovať, aby prenajímané budovy spĺňali minimálne štandardy. Účelom takýchto právnych predpisov je od prenajímateľov požadovať, aby vykonali špecifické práce alebo splnili štandardy vo svojich nehnuteľnostiach.

([32]) Creutzfeldt, N., Gill, C., Cornelis, M., a McPherson, R., *Access to justice for vulnerable and energy poor consumer: Just energy?* (Prístup zraniteľných a energeticky chudobných spotrebiteľov k spravodlivosti: Ide len o energiu?) kapitola 4, Hart Publishing, 2021. Access to Justice for Vulnerable and Energy-Poor Consumers: Just Energy?: Naomi Creutzfeldt: Hart Publishing (bloomsbury.com) (stránka navštívená 3.10.2023).

([33]) [*spresnite*] Pozri článok(-y) … smernice 2013/11/EÚ.

([34]) BEUC, *Alternative dispute resolution for consumers: Time to move up a gear* (Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov: Nastal čas zaradiť vyššiu rýchlosť), 2022. Dostupné na adrese: beuc-x-2022-062_adr_position_paper.pdf (stránka navštívená 3.10.2023).

([35]) BEUC, *Alternative dispute resolution for consumers: Time to move up a gear* (Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov: Nastal čas zaradiť vyššiu rýchlosť), 2022. Dostupné na adrese: beuc-x-2022-062_adr_position_paper.pdf (stránka navštívená 3.10.2023).

b) **Revízia právnej úpravy nájomných vzťahov a právnej úpravy spoločenstva vlastníkov bytov:** Členské štáty môžu zaviesť zákony, ktorými sa zabezpečí väčšia flexibilita vo vzťahoch medzi nájomníkmi a vlastníkmi alebo medzi vlastníkmi a v ktorých sa stanovia pravidlá a podmienky rozdelenia nákladov. V takýchto zákonoch by sa mohli uvádzať podrobnosti o tom, či a ako by prenajímateľ mohol získať späť časť investície do zvýšenia energetickej efektívnosti, napríklad prostredníctvom pomernej časti ušetrených nákladov nájomcu na energiu alebo zvýšením nájomného. Mohlo by sa v nich takisto objasniť, za akých podmienok môže takéto zvýšenie nájomného nájomca odmietnuť ([36]). Pokiaľ ide o otázku rozdielnosti motivácie viacerých aktérov, ustanovenia v zákonoch o spoločenstvách vlastníkov bytov by sa mohli zaoberať pravidlami hlasovania a rozdelením nákladov v prípade opatrení energetickej efektívnosti a mohli by obsahovať jasný opis úloh medzi viacerými aktérmi. ([37])

c) **Energetické označovanie a údaje týkajúce sa budov:** Ustanovenie o energetickom štítku budovy v čase predaja alebo prenájmu, ako sa požaduje v článku 12 smernice 2010/31/EÚ (Vydávanie energetických certifikátov), pomáha zabezpečiť, aby zúčastnené strany mali k dispozícii potrebné informácie.

d) **Individuálne meranie/pomerové meranie/priama spätná väzba:** Individuálne meranie alebo pomerové meranie, ako sa požaduje v článku 13 (Meranie zemného plynu), článku 14 (Meranie v prípade vykurovania, chladenia a teplej úžitkovej vody) a článku 15 (Pomerové meranie a rozdelenie nákladov v prípade vykurovania, chladenia a teplej úžitkovej vody) smernice (EÚ) 2023/1791 umožňuje, aby nájomníci získali lepšie povedomie o svojej spotrebe energie.

5.5.2.2. Finančné nástroje

a) **Priame finančné a fiškálne stimuly pre cieľové skupiny nájomníkov/prenajímateľov:** Dalo by sa to dosiahnuť napríklad navrhnutím systémov podpory alebo daňových úľav tak, aby ich mohli využívať iba prenajímatelia (ubytovania); zmenšením prekážok pre bytové domy, ktoré im bránia žiadať o určité dotácie; a stanovením konkrétneho cieľa pre bytové domy alebo vyčlenením konkrétnych prostriedkov na bytové domy v rámci programov obnovy.

b) **Financovanie cez faktúry**: Členské štáty môžu uľahčiť uzatváranie zmlúv o energetickej efektívnosti, ktoré umožňujú splácanie opatrení energetickej efektívnosti prostredníctvom mesačných účtov za energiu. V tomto mechanizme by počiatočné investície vynaložila tretia strana, napríklad energetický podnik, banka alebo spoločnosť poskytujúca energetické služby, ktorá je zodpovedná aj za správu programu financovania cez faktúry a inkaso platieb prostredníctvom faktúry alebo nájomného. Financovanie cez faktúry by malo vychádzať zo špecifického energetického profilu. Ak sa berie do úvahy všeobecný profil spotreby energie, ľudia čeliaci energetickej chudobe môžu byť znevýhodnení, ak sa očakávané úspory energie (na základe všeobecného profilu) nezrealizujú.

Ak opatrenia na podporu a uľahčenie efektívneho využívania energie zahŕňajú štátnu pomoc, musia sa pred vykonaním oznámiť Komisii v súlade s článkom 108 ods. 3 ZFEÚ, pokiaľ nepredstavujú pomoc *de minimis* ([38]) alebo sa na ne nevzťahuje skupinová výnimka ([39]).

5.5.2.3. Ďalšie opatrenia, ako napríklad zelené nájmy alebo informačné nástroje

a) **Zelený prenájom**: Členské štáty môžu uľahčiť vykonávanie dohôd o zelenom prenájme medzi nájomníkmi a prenajímateľmi, ktoré im umožnia zosúladiť svoje záujmy s opatreniami energetickej efektívnosti. Na tento účel by členské štáty mohli sprístupniť praktické usmernenia o tom, ako nastaviť zelený prenájom, ako aj štandardné vzorové zmluvy, ku ktorým by mali nájomníci a prenajímatelia jednoduchý prístup a mohli ich používať.

([36]) Economidou, M., a Bertoldi, P., *Practices to overcome split incentives in the EU building stock* (Postupy na prekonanie rozdielnosti motivácie vo fonde budov EÚ), 2015. Dostupné na adrese: Practices to overcome split incentives in the EU building stock (eceee.org) (stránka navštívená 3.10.2023).

([37]) Economidou, M., a Serrenho, T., *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* (Posúdenie dosiahnutého pokroku členských štátov so zreteľom na článok 19 ods. 1 smernice 2012/27/EÚ – opatrenia prijaté na odstránenie prekážky rozdielnych stimulov a na podporu zeleného verejného obstarávania), 2019. Dostupné na adrese: Assessment of progress made by Member States in relation to Article 19(1) of the Directive 2012/27/EU – Úrad pre vydávanie publikácií Európskej únie (europa.eu) (stránka navštívená 3.10.2023).

([38]) V súlade s nariadením (EÚ) 2023/2831.

([39]) Konkrétne nariadenie Komisie (EÚ) č. 651/2014 zo 17. júna 2014 o vyhlásení určitých kategórií pomoci za zlučiteľné s vnútorným trhom podľa článkov 107 a 108 zmluvy (takzvané všeobecné nariadenie o skupinových výnimkách alebo GBER), najmä článok 38b.

6. **POVINNOSTI STANOVENÉ V ČLÁNKU 24**

V tomto oddiele sa členským štátom poskytujú usmernenia o tom, ako by sa mohli transponovať a vykonávať rôzne ustanovenia článku 24.

6.1. **Vymedziť pojem zraniteľní odberatelia vrátane konečných spotrebiteľov – článok 24 ods. 1**

6.1.1. *Právny rámec*

S cieľom zabezpečiť, aby z opatrení na posilnenie postavenia a ochranu zraniteľných skupín mali prínos všetky príslušné domácnosti, v článku 24 ods. 1 sa od členských štátov vyžaduje, aby do vymedzenia pojmu zraniteľných odberateľov zahrnuli nielen odberateľov, ale aj **konečných spotrebiteľov**. Uvedené ustanovenie dopĺňa ostatné ustanovenia smernice (EÚ) 2023/1791, najmä ustanovenia článku 22, ktorých cieľom je rozšíriť ustanovenia o informáciách o energetickej efektívnosti a efektívnom využívaní energie, jednotných kontaktných miestach a mechanizmoch mimosúdneho urovnávania sporov o konečných spotrebiteľov.

Konečný spotrebiteľ je v článku 2 bode 53 smernice (EÚ) 2023/1791 vymedzený ako *„fyzická alebo právnická osoba, ktorá nakupuje teplo, chlad alebo teplú úžitkovú vodu na vlastnú konečnú spotrebu, alebo fyzická alebo právnická osoba, ktorá má v užívaní samostatnú budovu alebo jednotku v bytovom dome alebo viacúčelovej budove s dodávkami tepla, chladu alebo teplej úžitkovej vody z centrálneho zdroja, pričom takáto osoba nemá priamy ani individuálny zmluvný vzťah s dodávateľom energie“*. Príklady spotrebiteľov, ktorí nemajú priamy ani individuálny zmluvný vzťah s dodávateľom energie, zahŕňajú nájomníkov v budovách s viacerými užívateľmi, ktoré disponujú systémami spoločného vykurovania, chladenia alebo ohrevu teplej úžitkovej vody, ľudí žijúcich v sociálnom bývaní, obyvateľov bytových jednotiek s ošetrovateľskou službou alebo jednotiek dlhodobej starostlivosti a ľudí žijúcich v núdzovom ubytovaní alebo v azylových domoch.

6.1.2. *Výber politických opatrení na splnenie požiadavky*

Na splnenie tejto požiadavky môžu členské štáty rozšíriť existujúcu a navrhovanú podporu a ochranu, aby sa dostala ku konečným spotrebiteľom, napríklad rozšírením sociálnej tarify tak, aby bola dostupná nielen pre zraniteľných odberateľov, ktorí nakupujú energiu pre vlastnú spotrebu, ale aj pre nájomníkov sociálnych bytov so spoločným vykurovaním, ktorí nemajú priamy ani individuálny zmluvný vzťah s dodávateľom energie.

6.2. **Vykonať opatrenia na zlepšenie energetickej efektívnosti a súvisiace opatrenia ochrany spotrebiteľa, a to prioritne v prípade zraniteľných skupín – článok 24 ods. 2**

6.2.1. *Rozsah požiadavky*

V článku 24 ods. 2 sa od členských štátov požaduje, aby so zámerom zmierniť energetickú chudobu vykonali opatrenia na zlepšenie energetickej efektívnosti a súvisiace opatrenia ochrany spotrebiteľa alebo informačné opatrenia, a to prioritne u ľudí postihnutých energetickou chudobou, zraniteľných odberateľov, ľudí v domácnostiach s nízkym príjmom a v uplatniteľnom prípade ľudí žijúcich v sociálnom bývaní.

6.2.2. *Výber politických opatrení na splnenie požiadavky*

Prístupy k určovaniu a uprednostňovaniu oprávnených domácností zahŕňajú kombináciu (možných) ciest: zacielenie na domácnosti s nízkym príjmom (zvyčajne sa takto identifikujú samy), využívanie existujúcich dávok sociálneho zabezpečenia alebo príspevkov na bývanie ako príspevkov oprávňujúcich na podporu v oblasti energetickej efektívnosti, zacielenie na domácnosti, ktoré už boli identifikované ako zraniteľní odberatelia oprávnení na podporu na trhoch s energiou, identifikácia geografických oblastí s nízkym príjmom alebo inak znevýhodnených geografických oblastí pomocou kombinácie premenných, medzi ktoré patrí predovšetkým úroveň energetickej efektívnosti domácností, príjem a náklady na energiu, s cieľom identifikovať domácnosti, ktoré sú ohrozené energetickou chudobou (t. j. ktorým hrozí, že sa stanú energeticky chudobnými).

Na vykonanie požiadavky uprednostňovať opatrenia na zlepšenie energetickej efektívnosti môžu členské štáty napríklad zaviesť granty a dotácie na energetickú efektívnosť alebo obnovu domov ([40]) a systémy výmeny bielych spotrebičov, ktoré sú špeciálne určené pre domácnosti patriace do zraniteľných skupín. Podobné systémy otvorené pre širšiu populáciu môžu oprávneným domácnostiam ponúkať bezplatné opatrenia alebo výrazne vyššie úrovne dotácií. Vzhľadom na vysokú úroveň energetickej chudoby a zraniteľnosť nájomníkov v tomto odvetví v mnohých členských štátoch môže byť potrebná aj osobitná podpora pre nájomníkov v súkromnom prenajatom ubytovaní.

Na sfunkčnenie informačných opatrení a opatrení na posilnenie postavenia ako priority medzi uvedenými zraniteľnými skupinami môžu členské štáty zaviesť napríklad miesta energetického poradenstva na regionálnej alebo komunálnej úrovni, ktoré poskytujú informácie a pomoc zraniteľným spotrebiteľom a domáce alebo osobné energetické konzultácie pre domácnosti s nízkym príjmom. Aby boli tieto ustanovenia účinné, mali by byť osobitne navrhnuté tak, aby podporovali zraniteľné skupiny, pričom by sa v nich zohľadňovali špecifické energetické potreby týchto skupín, ich situácia v oblasti bývania a jeho vlastníctva, ako aj zloženie a skúsenosti domácností. Túto požiadavku možno skombinovať s doplnkovou požiadavkou v článku 22, aby jednotné kontaktné miesta ponúkali špecializované služby pre ľudí postihnutých energetickou chudobou a zraniteľné domácnosti.

Informačné opatrenia možno skombinovať s podporou pre zraniteľné skupiny v oblasti orientácie na trhu s dodávkami energie, porozumenia účtom a riadenia dlhov, hájenia práv na trhoch s energiou a zabezpečenia ochrany odberateľov [vrátane nových zmluvných práv odberateľov v oblasti centralizovaného zásobovania teplom, chladom a teplou vodou stanovených v článku 21 smernice (EÚ) 2023/1791]. Prístup k ochrane môžu podporiť napríklad jednotné kontaktné miesta uvedené v článku 22 ods. 3 písm. e), ktoré zraniteľným skupinám poskytujú všetky potrebné informácie o ich právach, uplatniteľnom práve a mechanizmoch urovnávania sporov.

6.3. **Vykonať opatrenia energetickej efektívnosti so zámerom zmierniť distribučné účinky z iných politík a opatrení – článok 24 ods. 3 písm. a)**

6.3.1. *Rozsah požiadavky*

V článku 24 ods. 3 písm. a) sa vyžaduje, aby členské štáty v uplatniteľnom prípade riešili a zmierňovali nepriaznivé distribučné účinky, najmä tie, ktoré súvisia s daňovými opatreniami a s obchodovaním s emisiami v odvetví budov a dopravy, ako sa uvádza v smernici Európskeho parlamentu a Rady 2003/87/ES ([41]). To sa má dosiahnuť vykonaním opatrení energetickej efektívnosti.

Ako distribučné vplyvy sa označujú dôsledky, ktoré majú konkrétne politické opatrenia na domácnosti patriace v rámci populácie do rôznych úrovní príjmov. Negatívne alebo regresívne distribučné vplyvy vznikajú vtedy, keď takéto politiky neúmerne ovplyvňujú domácnosti s nízkym príjmom alebo iné zraniteľné skupiny ([42]). Na uľahčenie hodnotenia distribučných vplyvov vydala Komisia v roku 2022 usmernenia, v ktorých sa uvádzajú zlepšené metódy posudzovania distribučného vplyvu politík vykonávaných členskými štátmi ([43]).

([40]) Usmernenia o štátnej pomoci pre opatrenia energetickej efektívnosti budov sa uvádzajú v usmerňujúcom vzore Energetická efektívnosť budov (dostupné na adrese: https://competition-policy.ec.europa.eu/document/download/f38dcd94-689e-4de9-9747-765126f49438_en?filename=template_RRF_energy_efficiency_in_buildings_04042023.pdf).
V usmerňujúcom vzore sa poskytujú informácie o situáciách, v ktorých opatrenia na podporu energetickej efektívnosti budov nemusia zahŕňať štátnu pomoc, ako aj o vhodných právnych základoch zlučiteľnosti štátnej pomoci.

([41]) Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2003/87/ES z 13. októbra 2003 o vytvorení systému obchodovania s emisnými kvótami skleníkových plynov v Spoločenstve, a ktorou sa mení a dopĺňa smernica Rady 96/61/ES (Ú. v. EÚ L 275, 25.10.2003, s. 32, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2003/87/oj).

([42]) Eurofound, Distribučné vplyvy politík v oblasti klímy v Európe, 2021. Dostupné na adrese: Distribučné vplyvy politík v oblasti klímy v Európe | Európska nadácia pre zlepšovanie životných a pracovných podmienok (europa.eu) (stránka navštívená 3.10.2023). Vandyck, T., Della Valle, N., Temursho, U., a Weitzel, M., *EU climate action through an energy poverty lens* (Opatrenia EÚ v oblasti klímy z pohľadu energetickej chudoby), vedecké správy, ISSN 2045-2322, 13 (1), 2023, s. 6040, JRC130057, https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC130057.

([43]) Európska komisia: Oznámenie Komisie Európskemu parlamentu, Rade, Európskemu hospodárskemu a sociálnemu výboru a Výboru regiónov – Zlepšenie posudzovania distribučného vplyvu politík členských štátov [COM(2022) 494].

6.3.2. *Výber politických opatrení na splnenie požiadavky*

Opatrenia energetickej efektívnosti používané na zmiernenie distribučných vplyvov môžu zahŕňať investície do technológie alebo vybavenia na individuálnej úrovni/úrovni domácnosti alebo investície do verejnej služby/infraštruktúry v prospech najviac zaťažených skupín alebo komunít. Investície do energetickej efektívnosti poskytujú udržateľnejšie riešenia a pomáhajú riešiť štrukturálne nerovnosti, ktoré vedú k negatívnym distribučným vplyvom, ako sú málo energeticky účinné domy a prístup len k drahým, neefektívnym alebo znečisťujúcim zdrojom energie. ([44])

Na financovanie programov obnovy domov a bezplatnej obnovy zameranej na energetickú efektívnosť pre domácnosti s nízkym príjmom môžu členské štáty napríklad použiť príjmy zo systémov EÚ na obchodovanie s emisiami (ETS) a z vnútroštátnych uhlíkových daní. Účelové vyčlenenie časti úspor energie z povinnej schémy energetickej efektívnosti, ktoré sa majú dosiahnuť, v prospech domácností s nízkym príjmom alebo zraniteľných domácností, môže takisto pomôcť riešiť vplyv nákladov prenášaných do odberateľských faktúr [pozri osobitné požiadavky uvedené v článku 8 smernice (EÚ) 2023/1791]. Prostredníctvom týchto schém možno opatrenia úspor energie podporovať v záujme domácností s nízkym príjmom, zraniteľných domácností a domácností v komunitách s nedostatočnou dostupnosťou služieb alebo v znevýhodnených komunitách, napríklad vidieckych domácností.

6.4. Čo najlepším spôsobom využiť verejné financovanie dostupné na vnútroštátnej úrovni a na úrovni Únie a realizovať investície orientované do budúcna – článok 24 ods. 3 písm. b) a c)

6.4.1. *Rozsah požiadavky*

V článku 24 ods. 3 písm. b) sa členské štáty vyzývajú, aby čo najlepším spôsobom využili verejné financovanie dostupné na vnútroštátnej úrovni a na úrovni Únie vrátane prípadných finančných príspevkov, ktoré členské štáty dostávajú zo Sociálno-klimatického fondu, a príjmov z aukcií kvót v rámci systému EU ETS na investície do opatrení na zlepšenie energetickej efektívnosti ako prioritných opatrení. Okrem príjmov zo Sociálno-klimatického fondu a z EU ETS existujú ďalšie európske programy na financovanie úsilia členských štátov o zlepšenie energetickej efektívnosti, ako napríklad Mechanizmus na podporu obnovy a odolnosti, fondy politiky súdržnosti a Modernizačný fond, fond InvestEU.

Okrem toho sa v článku 24 ods. 3 písm. c) zdôrazňuje, že je potrebné, aby členské štáty realizovali cielené investície do opatrení na zlepšenie energetickej efektívnosti orientované do budúcna. Cieľom týchto investícií je ochrániť domácnosti pred negatívnymi účinkami iných politík pred tým, než sa prejavia, uľahčiť rozširovanie a prepracovanie podporných programov s cieľom zmierniť nepriaznivé distribučné vplyvy a znížiť finančné zaťaženie verejných výdavkov na finančnú pomoc.

6.4.2. *Výber politických opatrení na splnenie požiadavky*

Vytvorenie primeraných systémov financovania na podporu zavádzania investícií do energetickej efektívnosti a dekarbonizácie je opísané v usmernení týkajúcom sa článku 30 ([45]). Existuje viacero príkladov členských štátov, ktoré využívajú verejné financovanie na zlepšenie energetickej efektívnosti v oblastiach s vysokou úrovňou energetickej chudoby alebo s vyššou úrovňou financovania pre domácnosti s nižším príjmom. Na vytvorenie dobrej úrovne financovania pre domácnosti s nízkym príjmom môžu členské štáty spojiť jednotlivé finančné opatrenia a skombinovať tak verejné prostriedky, biele osvedčenia, bezúročné pôžičky, inovatívne modely financovania, ako sú napríklad platformy hromadného financovania, atď. Členské štáty môžu napríklad skombinovať národné fondy pre energetickú efektívnosť a teplo s dodatočným financovaním v prípade nákladných opatrení na základe miestnej oblasti spolu s bezúročným úverom.

([44]) OECD, *Managing the Distributional Effects of Environmental and Climate Policies: The Narrow Path for a Triple Dividend* (Riadenie distribučných účinkov politík v oblasti životného prostredia a klímy: Úzka cesta k trojnásobnému úžitku), 2021. Dostupné na adrese: https://one.oecd.org/document/ENV/WKP(2021)20/En/pdf (stránka navštívená 3.10.2023).

([45]) Odporúčanie Komisie z 12. decembra 2023 o transpozícii článku 30 smernice (EÚ) 2023/1791 o energetickej efektívnosti (prepracované znenie smernice o energetickej efektívnosti) týkajúceho sa národných fondov energetickej efektívnosti, financovania a technickej podpory (Ú. v. EÚ C, C/2023/1553, 19.12.2023, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2023/1553/oj).

Na dosiahnutie cielených investícií orientovaných do budúcna môžu členské štáty zaviesť nový alebo rozšíriť či prepracovať existujúci program energetickej efektívnosti tak, aby sa zameriaval na zaťažené obyvateľstvo a riešil jeho potreby. Napríklad dotácie na izoláciu alebo technológie čistého vykurovania, ako sú tepelné čerpadlá, možno zaviesť pred zdanením uhlíka v prípade fosílnych palív používaných na vykurovanie. Stimuly na nákup nízkouhlíkových spôsobov cestovania, ako sú bicykle a elektrické vozidlá, a systémy šrotovného pre vozidlá možno zaviesť pred vykonaním daňových reforiem, ktoré zvýšia náklady na pohonné hmoty v cestnej doprave, pred zdanením ciest alebo zavedením emisných limitov v mestských oblastiach. Okrem toho by členské štáty pred zavedením daňovej reformy mohli zvážiť intervencie zamerané na zvýšenie informovanosti o prínosoch týchto nových technológií. Jednotlivci často neprijmú nové technológie z dôvodu neistoty, mylných predstáv alebo tzv. zaujatosti v prospech *status quo*. Kľúčové preto môžu byť aj informačné kampane o týchto dodatočných prínosoch technológií a vysvetlenia ich fungovania a informácie o tom, koľko ľudí ich prijalo a aké majú pozitívne skúsenosti.

Pri zavádzaní nových schém podpory alebo zmene či predlžovaní trvania existujúcich schém by členské štáty mali preskúmať, či tieto opatrenia zahŕňajú štátnu pomoc, pričom v takom prípade by ich bolo potrebné najprv oznámiť Komisii podľa článku 108 ods. 3 ZFEÚ.

6.5. **Podporiť technickú pomoc a zavádzanie podporných možností financovania a finančných nástrojov – článok 24 ods. 3 písm. d)**

6.5.1. *Rozsah požiadavky*

V článku 24 ods. 3 písm. d) sa od členských štátov vyžaduje, aby v relevantných prípadoch podporili technickú pomoc pre zraniteľných odberateľov, ľudí postihnutých energetickou chudobou, domácnosti s nízkym príjmom a v uplatniteľnom prípade ľudí žijúcich v sociálnom bývaní a zavádzanie podporných možností financovania a finančných nástrojov, ktoré týmto zraniteľným skupinám umožnia využívať investície do energetickej efektívnosti. Pri vykonávaní článku 24 možno zvážiť rôzne príklady podporných možností financovania a finančných nástrojov, ako sú schémy financovania prostredníctvom účtov za energie, miestne rezervy na úverové straty, záručné fondy, fondy zamerané na hĺbkovú obnovu.

6.5.2. *Výber politických opatrení na splnenie požiadavky*

Pre zraniteľných odberateľov je ťažšie konať nezávisle od liberalizovaného trhu s energiou a využívať jeho príležitosti. Podobne tieto domácnosti často nemajú dostupné dobré služby alebo majú horší prístup k podporným službám, ako je energetické poradenstvo alebo zmena energetických taríf, pokiaľ schémy alebo programy nie sú špeciálne navrhnuté a určené pre ich potreby. Technickú pomoc, ktorá má osobitný význam pre zraniteľné skupiny, možno preto poskytovať okrem iného v týchto oblastiach:

a) poradenstvo v oblasti energetických taríf a behaviorálnych opatrení na zníženie spotreby energie v súlade s ich potrebami;

b) poradenstvo v oblasti domácich spotrebičov, ako je výmena starých a nevyhovujúcich elektrických spotrebičov, systémov osvetlenia, kotlov na teplú vodu atď.;

c) opatrenia hĺbkovej obnovy v súvislosti s bytovými domami vrátane výmeny alebo modernizácie systému zásobovania energiou so zameraním na technicko-hospodárske posúdenie obnovy a koordináciu rôznych zapojených zainteresovaných strán;

d) opatrenia hĺbkovej obnovy v súvislosti s rodinnými domami vrátane výmeny systému zásobovania energiou, so zameraním na výber najefektívnejších technických opatrení a realizovateľnosť financovania.

Technická pomoc pre zraniteľné skupiny sa môže poskytovať napríklad prostredníctvom miest energetického poradenstva a kaviarne poskytujúce energetické poradenstvo na regionálnej alebo komunálnej úrovni alebo prostredníctvom domácich energetických konzultácií. Na vykonávanie článku 24 ods. 3 písm. d) je dôležité zabezpečiť, aby sa poskytnutá pomoc skutočne dostala k uvedeným zraniteľným skupinám. Dá sa to dosiahnuť napríklad vďaka poradcom s kompetenciami v oblasti energetiky, ako aj sociálnej oblasti alebo zapojením sociálnych aktérov, ktorí zabezpečia prístup k zraniteľným domácnostiam (pozri oddiel 6.6 týchto usmernení).

Financovanie a finančné nástroje sú vo všeobecnosti opísané v usmernení týkajúcom sa článku 30 ([46]). V článku 24 ods. 3 písm. d) sa uvádzajú príklady financovania a finančných nástrojov, ktoré môžu byť relevantné pre zraniteľné skupiny, vrátane schém financovania prostredníctvom účtov za energie, miestnych rezerv na úverové straty, záručných fondov, fondov zameraných na (hĺbkovú) obnovu. Bez ohľadu na konkrétne zvolené modely sa odporúča, aby financovanie a finančné nástroje: ([47])

a) boli špecificky navrhnuté pre cieľové skupiny tak, aby boli prístupné a vhodné, ako sa ďalej zdôrazňuje v článku 24 ods. 3 písm. f);

b) boli dostupné pre rôzne typy investícií vrátane investícií do domácich spotrebičov, ako je výmena starých a nevyhovujúcich elektrických spotrebičov, systémov osvetlenia, kotlov na teplú vodu, ako aj budov až po hĺbkovú obnovu;

c) primerane riešili rôzne kontexty bývania, keďže napríklad investičné rozhodnutie v bytových domoch sa úplne líši od investičného rozhodnutia v rodinných domoch. Schémy financovania musia v oboch prípadoch prispievať k pozitívnym investičným rozhodnutiam zraniteľných domácností, pričom musia brať do úvahy všetky rôzne druhy právnych rámcov, ako je právna úprava spoločenstiev vlastníkov bytov, právna úprava nájomných vzťahov atď.

Členské štáty môžu napríklad zaviesť schému financovania, v rámci ktorej si domácnosti s nízkym príjmom môžu prenajať energeticky účinné spotrebiče. Táto schéma financovania umožňuje domácnostiam s nízkym príjmom prístup k energeticky účinným spotrebičom bez toho, aby museli znášať počiatočné náklady, a v konečnom dôsledku pomáha znižovať náklady na energie a zlepšovať finančnú situáciu rodín s nízkym príjmom.

6.6. **Podporiť technickú pomoc pre sociálnych aktérov – článok 24 ods. 3 písm. e)**

6.6.1. *Rozsah požiadavky*

V článku 24 ods. 3 písm. e) sa uznáva cenný prínos sociálnych aktérov pri vykonávaní politík a opatrení na boj proti energetickej chudobe. Členské štáty môžu podporiť technickú pomoc pre sociálnych aktérov s cieľom zvýšiť ich odborné znalosti a technické vedomosti. Táto pomoc je nevyhnutná na zvýšenie ich schopnosti podporovať aktívne zapojenie zraniteľných odberateľov na trhu s energiou a podporiť pozitívne zmeny v spôsobe ich interakcie s energiou.

6.6.2. *Výber politických opatrení na splnenie požiadavky*

Medzi sociálnych aktérov v kontexte článku 24 ods. 3 písm. e) môžu patriť: verejné, súkromné, charitatívne, sociálne podniky a cirkevné inštitúcie so sociálnym účelom. Pre proces vykonávania môže mať osobitný prínos aktívne zapojenie sociálnych aktérov z oblasti bývania, zdravotníctva, ochrany spotrebiteľa, súdržnosti a rozvoja komunity a sociálnych služieb.

Skúsenosti z praxe ukazujú, že technická pomoc poskytovaná sociálnym aktérom môže okrem iného zahŕňať:

a) vytvorenie komplexného webového sídla, ktoré sociálnym aktérom poskytuje podrobné informácie o koncepciách a postupoch súvisiacich s energiou (napríklad účty za energiu, právne postupy pri odpojení, práva spotrebiteľov);

b) vytvorenie rôznych nástrojov a publikácií zameraných na zlepšenie vedomostí a schopnosti sociálnych aktérov priamo konať v záležitostiach súvisiacich s energiou (napríklad informačné prehľady, praktické príručky, kalkulačky priemernej spotreby);

c) poskytovanie personalizovanej podpory sociálnym aktérom prostredníctvom priebežného poradenstva a usmerňovania, kurzov odbornej prípravy alebo osobných návštev;

d) organizovanie všeobecných a špecifických kurzov odbornej prípravy pre sociálnych aktérov, počnúc kurzom odbornej prípravy zameraným na základné zručnosti, ktorý obsahuje právne, administratívne, sociálne a technické moduly, až po podrobné kurzy zamerané napríklad na fungovanie trhu s energiou, finančnú gramotnosť a digitálnu gramotnosť;

([46]) Odporúčanie Komisie z 12. decembra 2023 o transpozícii článku 30 smernice (EÚ) 2023/1791 o energetickej efektívnosti (prepracované znenie smernice o energetickej efektívnosti) týkajúceho sa národných fondov energetickej efektívnosti, financovania a technickej podpory (Ú. v. EÚ C, C/2023/1553, 19.12.2023, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2023/1553/oj).

([47]) Viac informácii o tejto téme sa uvádza v dokumente: Európska komisia, *The evolution of financing practices for energy efficiency in buildings, SME's and in industry: final report* (Vývoj postupov financovania na dosahovanie energetickej efektívnosti v prípade budov, malých a stredných podnikov a priemyslu: záverečná správa), 2022. Dostupné na adrese: Report on the evolution of financing practices for energy efficiency in buildings, SME's and in industry – Úrad pre vydávanie publikácií Európskej únie (europa.eu) (stránka navštívená 3.10.2023).

e) vytvorenie siete na výmenu prístupov a postupov na riešenie energetickej chudoby a na budovanie prepojení medzi rôznymi zainteresovanými stranami vo verejnom sektore a v občianskej spoločnosti.

6.7. **Zabezpečiť prístup k financiám, grantom alebo dotáciám – článok 24 ods. 3 písm. f)**

6.7.1. *Rozsah požiadavky*

V článku 24 ods. 3 písm. f) sa rozširuje požiadavka uvedená v článku 24 ods. 3 písm. d) a zdôrazňuje sa, že je dôležité zabezpečiť, aby zraniteľné skupiny mali prístup k financiám, grantom alebo dotáciám viazaným na minimálne energetické zisky, čím sa uľahčí prístup k cenovo dostupným bankovým úverom alebo špecializovaným úverovým linkám.

6.7.2. *Výber politických opatrení na splnenie požiadavky*

Všeobecný opis finančných schém a nástrojov sa uvádza v usmernení týkajúcom sa článku 30, ale na to, aby boli tieto schémy financovania účinné, mali by byť navrhnuté tak, aby boli prístupné a akceptované určenými zraniteľnými skupinami. Zo skúseností vyplýva, že pre uvedené zraniteľné skupiny sú obzvlášť prístupné schémy financovania s týmito charakteristikami: ([48])

a) časť schémy financovania je vyhradená pre uvedené zraniteľné skupiny, čo znamená, že žiadatelia, ktorí nepatria do cieľovej skupiny, nemajú k financovaniu prístup. V opačnom prípade je veľmi pravdepodobné, že skupiny s vyšším príjmom by využili celú dotáciu;

b) podmienky poskytnutia dotácie zohľadňujú ekonomickú situáciu uvedených zraniteľných skupín. Potreby financovania sa môžu medzi domácnosťami s nízkym, stredným a vysokým príjmom výrazne líšiť;

c) rieši sa nízka úverová bonita zraniteľných domácností. Toto sa dá dosiahnuť zahrnutím záruky do schémy financovania alebo uplatnením schémy financovania cez faktúry. V schéme financovania cez faktúry je refinancovanie investícií pokryté úsporami energie, pričom faktúra za dodávku energie alebo mesačná platba nákladov na bývanie zostáva nezmenená;

d) účinne rieši problém s nedostatkom financií zabezpečením dostupnosti finančných prostriedkov pred splatnosťou realizovaných prác. Tento prístup pomáha minimalizovať potenciálne finančné prekážky. Alternatívne možno dotáciu vyplatiť priamo inštalujúcemu subjektu, čím sa zjednoduší proces platby;

e) schéma financovania je prispôsobená rôznym kontextom, v ktorých zraniteľné skupiny môžu alebo nemôžu prijať investičné rozhodnutie. Schémy financovania zamerané na výmenu elektrických spotrebičov sú teda navrhnuté odlišne od schém týkajúcich sa hĺbkovej obnovy;

f) zabezpečenie dlhodobej platnosti financovania je kľúčové pre zachovanie konzistentného prístupu k finančnej podpore v prípade potreby. Ak schéma dotácií nie je nepretržite dostupná – napríklad v prípade prerušenia, keď na určité obdobie dôjde k vyčerpaniu rozpočtových prostriedkov –, negatívny vplyv na zraniteľné domácnosti je výraznejší ako na iné skupiny spotrebiteľov.

6.8. **Zriadiť sieť expertov – článok 24 ods. 4**

6.8.1. *Rozsah požiadavky*

V článku 24 ods. 4 sa od členských štátov vyžaduje, aby zriadili sieť expertov, ktorej úlohou bude vypracovať stratégie na podporu miestnych a národných aktérov s rozhodovacími právomocami pri vykonávaní opatrení na zlepšenie energetickej efektívnosti a nástrojov technickej pomoci a financovania zameraných na zmierňovanie energetickej chudoby, alebo aby touto úlohou poverili už existujúcu sieť. V článku 24 ods. 4 sa požaduje, aby experti v sieti boli z rôznych odvetví, ako je zdravotníctvo, stavebníctvo a sociálne odvetvia, a od členských štátov sa vyžaduje, aby sa usilovali zabezpečiť, aby v zložení siete expertov bolo zaručené vyvážené zastúpenie mužov a žien a aby sieť odrážala názory všetkých ľudí.

([48]) Sunderland, L., a Gibb, D., *Taking the burn out of heating for low-income households*, 2022. Dostupné na adrese: Taking the burn out of heating for low-income households – Regulatory Assistance Project (raponline.org) (stránka navštívená 3.10.2023).

V článku 24 ods. 4 sa takisto uvádza škála činností, ktoré môžu byť zverené sieti expertov a ktoré sa uvádzajú v oddiele 6.9 týchto usmernení *Poradenstvo, ktoré ponúka sieť expertov*.

6.8.2. *Výber politických opatrení na splnenie požiadavky*

Sieť expertov môže mať rôzne štrukturálne formy, napríklad vrátane národného monitorovacieho strediska (zvyčajne financovaného z verejných zdrojov), nezávislého vládneho poradného a kontrolného orgánu alebo orgánu vedeného občianskou spoločnosťou alebo akademickou obcou, ktorý má formalizovaný vzťah s tvorcami politík.

Na zabezpečenie relevantného odvetvového zastúpenia expertov v sieti by sa mali hľadať experti z odvetvia zdravotníctva, stavebníctva a zo sociálneho sektoru. V odvetví zdravotníctva to môže zahŕňať verejnosprávne a mimovládne orgány verejného zdravotníctva, vnútroštátne zdravotnícke služby a zástupcov občianskej spoločnosti z charitatívnych organizácií pre fyzické a duševné zdravie, nadácií, združení a skupín zdravotne postihnutých. V odvetví stavebníctva môžu byť zapojené verejnosprávne subjekty alebo agentúry z oblasti bývania alebo komunít, vnútroštátne orgány pre štandardy bývania, poskytovatelia sociálneho bývania, orgány zastupujúce prenajímateľov, nájomníkov a vlastníkov domov, združenia zaoberajúce sa vylúčením z bývania a bezdomovcami, ako aj tvorcovia a realizátori programov energetickej efektívnosti a obnovy. V sociálnom odvetví môžu medzi zástupcov patriť spotrebiteľské skupiny, agentúry sociálneho začleňovania a vzdelávania, združenia miestnej alebo regionálnej samosprávy, mimovládne organizácie a zástupcovia občianskej spoločnosti zo sietí bojujúcich proti chudobe, náboženské združenia a charitatívne skupiny. Do sietí expertov môžu patriť aj orgány verejnej správy z iných relevantných odvetví, akými sú vodohospodárstvo alebo doprava, dodávatelia energie, distribútori a regulačné orgány, akademickí pracovníci a ombudsmani pre otázky energetiky alebo mediátori.

Zohľadnenie rodovej vyváženosti účastníkov je dôležité aj preto, že domácnosti vedené ženami sú sústavne identifikované ako domácnosti s vyšším rizikom energetickej chudoby ([49]). Zastupujúce organizácie zamerané na kľúčové skupiny ohrozené energetickou chudobou (ako sú staršie vekové skupiny, skupiny tvorené rodinami a deťmi a menšinové skupiny vrátane skupín prisťahovalcov a utečencov), výskumní pracovníci, ktorí dokážu prezentovať rozsah ohrozenia energetickou chudobou, častosť výskytu a štrukturálne nerovnosti vedúce k tomuto ohrozeniu, a prípadne ďalšie osoby s takýmito skúsenosťami, môžu pomôcť sieti expertov dosiahnuť toto zloženie. Aby sa ľudia s vlastnou skúsenosťou mohli úspešne podieľať na činnosti siete, mohli by sa zvážiť riešenia, ktoré by im umožnili plnú účasť vrátane platby za čas a cestovanie, vytvorenia inkluzívneho prostredia pre zapojenie a zohľadnenia časovej angažovanosti a načasovania činností.

6.9. **Poradenstvo, ktoré ponúka sieť expertov – článok 24 ods. 4**

V článku 24 ods. 4 sa uvádza, že sieť odborníkov môže byť poverená poskytovaním poradenstva v súvislosti s celým radom príslušných opatrení týkajúcich sa posudzovaní energetickej chudoby a jej zmiernenia.

Sieť môže podporovať vypracovanie vnútroštátnych definícií, ukazovateľov a kritérií energetickej chudoby, osôb postihnutých energetickou chudobou a koncepcií zraniteľných odberateľov vrátane konečných spotrebiteľov [článok 24 ods. 4 písm. a)] a vypracovanie alebo zlepšenie relevantných ukazovateľov a dátových súborov v oblasti energetickej chudoby [článok 24 ods. 4 písm. b)].

V článku 24 ods. 4 sa takisto stanovuje možnosť, aby sieť expertov poskytovala poradenstvo, pokiaľ ide o metódy a opatrenia, ktorými sa zaručí cenová dostupnosť životných nákladov, podpora neutrality nákladov na bývanie alebo spôsoby, ktorými sa zaručí, že z verejných finančných prostriedkov investovaných do opatrení na zlepšenie energetickej efektívnosti bude plynúť prospech tak vlastníkom, ako aj nájomníkom budov a jednotiek budov, predovšetkým vzhľadom na zraniteľných odberateľov, ľudí postihnutých energetickou chudobou a v uplatniteľnom prípade ľudí žijúcich v sociálnom bývaní [článok 24 ods. 4 písm. c)].

([49]) Oliveras, L., et al., *Energy poverty and health: Trends in the European Union before and during the economic crisis, 2007–2016* (Energetická chudoba a zdravie: Trendy v Európskej únii pred hospodárskou krízou v rokoch 2007 – 2016 a počas nej), 2021. Dostupné na adrese: Energy poverty and health: Trends in the European Union before and during the economic crisis, 2007–2016 – ScienceDirect (stránka navštívená 3.10.2023); Murauskaite-Bull, I., Feenstra, M., Creusen, A., Koukoufikis, G., Della Valle, N., Shortall, R., a Stojilovska, A., *Gender and Energy: The effects of the energy transition on women* (Rodová príslušnosť a energetika: Účinky energetickej transformácie na ženy), Úrad pre vydávanie publikácií Európskej únie, Luxemburg, 2023, doi:10.2760/511412, JRC132744.

Hoci sa vďaka zavedeniu opatrení energetickej efektívnosti môžu znížiť účty za energiu, v závislosti od toho, ako sú tieto opatrenia financované, sa v iných oblastiach môžu životné náklady zvýšiť. Týka sa to najmä sociálneho bývania alebo nájomného bývania, ktorých poskytovatelia pravdepodobne budú musieť čiastočne financovať náklady na obnovu z nájomného. Aby sa predišlo zvyšovaniu nájomného alebo iných nákladov, navrhujú sa metódy na zmiernenie energetickej chudoby a zníženie nákladov na energiu, ktoré podporujú neutralitu nákladov na bývanie („keď akékoľvek zvýšenie nájomného alebo náklady na splátky sú plne pokryté úsporami energie“) ([50]). Ústredným opatrením na zabezpečenie toho, aby sa náklady na bývanie nezvyšovali, je výrazná dotácia opatrení energetickej efektívnosti prostredníctvom verejného financovania, čím sa zabráni potrebe splácania financií alebo sa táto potreba zníži. Vhodné opatrenia sú uvedené v oddiele 6.5 týchto usmernení o umožnení zavedenia vhodného financovania a finančných nástrojov a v oddiele 5.5 týchto usmernení týkajúcej sa riešenia rozdielnosti motivácie.

Napokon môže sieť expertov poskytovať poradenstvo, pokiaľ ide o opatrenia na zabránenie situáciám, keď sú konkrétne skupiny viac postihnuté alebo vystavené väčšiemu ohrozeniu energetickou chudobou alebo náchylnejšie podliehať nepriaznivým vplyvom z dôvodu ich príjmu, rodovej príslušnosti, demografických ukazovateľov, zdravotného stavu alebo príslušnosti k určitej menšine [článok 24 ods. 4 písm. d)].

Posúdenie ukazovateľov energetickej chudoby a rozčlenenie týchto údajov podľa príjmu, rodu, držby bývania a iných presahov, ktoré vykonávajú národné strediská pre monitorovanie energetickej chudoby alebo siete expertov, môže podporiť presnejšie celoštátne a miestne chápanie toho, kto je viac ohrozený energetickou chudobou, a korelácie so štrukturálnymi a sociálnymi faktormi. Národné siete expertov môžu takisto uskutočniť výskum účinnosti a distribučných vplyvov energetickej politiky, politiky v oblasti príjmov alebo iných sociálnych politík s cieľom zistiť, kto má z toho prospech a aké ďalšie sociálne záťaže vznikajú. Výhľadové prognózy týkajúce sa miery a rizík energetickej chudoby v dôsledku zmien cien energií môžu takisto upozorniť na riziká pre konkrétne skupiny. To potom môže ovplyvniť návrh politík a podporných programov na riešenie alebo prevenciu energetickej chudoby, s ktorou sa stretávajú konkrétne rizikové skupiny.

7. POŽIADAVKY NA PODÁVANIE SPRÁV

7.1. Aktualizácia integrovaných národných energetických a klimatických plánov

V súlade s článkom 14 ods. 2 nariadenia (EÚ) 2018/1999 musia členské štáty do 30. júna 2024 a následne do 1. januára 2034 a potom každých desať rokov predložiť aktualizáciu svojich posledných oznámených integrovaných **národných energetických a klimatických plánov** (NEKP). V článku 14 ods. 1 sa od členských štátov vyžaduje, aby poskytli návrh aktualizácie národného energetického a klimatického plánu vždy rok pred termínom predloženia podľa článku 14 ods. 2

Popri nariadení (EÚ) 2018/1999 sa v článku 22 ods. 2 smernice (EÚ) 2023/1791 od členských štátov vyžaduje, aby prijali vhodné opatrenia na podporu a uľahčenie efektívneho využívania energie koncovými odberateľmi a konečnými spotrebiteľmi a aby uvedené opatrenia zahrnuli do národných stratégií, ako sú integrované národné energetické a klimatické plány alebo dlhodobé stratégie obnovy zavedené v súlade s článkom 2a smernice 2010/31/EÚ.

7.2. Podávanie správ o pokroku

V článku 17 nariadenia (EÚ) 2018/1999 sa od členských štátov vyžaduje, aby predložili svoje národné energetické a klimatické **správy o pokroku**, ktoré sa týkajú všetkých piatich rozmerov energetickej únie, pričom energetická efektívnosť je jedným z týchto rozmerov.

V článku 24 nariadenia (EÚ) 2018/1999 sa špecifikujú informácie, ktoré sa majú oznámiť v súvislosti s opatreniami prijatými na boj proti energetickej chudobe.

V prípade, že členský štát na základe posúdenia počtu domácností žijúcich v energetickej chudobe zistí, že má značný počet energeticky chudobných domácností, tento členský štát by mal do svojej integrovanej národnej energetickej a klimatickej správy o pokroku zahrnúť informácie o pokroku v dosahovaní národného orientačného cieľa znížiť počet domácností v energetickej chudobe a kvantitatívne informácie o počte domácností v energetickej chudobe, a ak sú k dispozícii, informácie o politikách a opatreniach na riešenie energetickej chudoby.

([50]) Neutralita nákladov na bývanie je pojem, ktorý používa odvetvie sociálneho bývania aj organizácie zastupujúce nájomníkov, a znamená zabezpečenie toho, aby sa celkové náklady na bývanie (vrátane nájomného/hypotéky, účtov za energie a iných účtov) po obnove nezvýšili. Úspory v účtoch za energiu sa môžu použiť na splatenie časti počiatočných investícií do opatrení energetickej efektívnosti, napríklad zvýšením nájomného, ale len do tej miery, kým celkové náklady na bývanie budú rovnaké ako pred obnovou. Viac informácií poskytuje Medzinárodná únia nájomníkov a portál Housing Europe (stránka navštívená 8.3.2023).

Okrem toho sa v článku 24 smernice (EÚ) 2023/1791 od členských štátov vyžaduje, aby nahlásili opatrenia na zlepšenie energetickej efektívnosti a súvisiace opatrenia ochrany spotrebiteľa alebo informačné opatrenia, predovšetkým opatrenia stanovené v článku 8 ods. 3 a článku 22 uvedenej smernice, ktoré vykonajú so zámerom zmierniť energetickú chudobu, a to prioritne u ľudí postihnutých energetickou chudobou, zraniteľných odberateľov, ľudí v domácnostiach s nízkym príjmom a v uplatniteľnom prípade ľudí žijúcich v sociálnom bývaní, v rámci existujúcich nahlasovacích povinností stanovených v článku 24 nariadenia (EÚ) 2018/1999.