Europeiska unionens
officiella tidning

SV
L-serien

2024/2481

23.9.2024

KOMMISSIONENS REKOMMENDATION (EU) 2024/2481

av den 13 september 2024

om fastställande av riktlinjer för tolkningen av artiklarna 21, 22 och 24 i Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2023/1791 vad gäller de konsumentrelaterade bestämmelserna

EUROPEISKA KOMMISSIONEN HAR ANTAGIT DENNA REKOMMENDATION

med beaktande av fördraget om Europeiska unionens funktionssätt, särskilt artikel 292, och

av följande skäl:

(1) Genom Europaparlamentets och rådets direktiv 2012/27/EU ([1]) infördes ett krav på att uppnå det överordnade målet på minst 32,5 % energibesparingar på unionsnivå senast 2030.

(2) Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2023/1791 ([2]) antogs den 13 september 2023. Där omarbetades direktiv 2012/27/EU så att vissa av dess bestämmelser behölls oförändrade samtidigt som det också infördes vissa nya krav. Ambitionsnivån för 2030 höjdes avsevärt i fråga om energieffektivitet, bland annat när det gäller konsumentinflytande och konsumentskydd, information och medvetandehöjande åtgärder och energieffektivitetsförbättringar som minskar energifattigdomen.

(3) Flera faktorer hindrar konsumenterna från att få tillgång till, förstå och agera utifrån den omfattande marknadsinformation som de har tillgång till. Införandet av grundläggande avtalsenliga rättigheter kan bland annat bidra till en korrekt förståelse för kvaliteten på de tjänster som leverantören erbjuder enligt avtalet, inbegripet den levererade energins kvalitet och egenskaper. I direktiv (EU) 2023/1791 införs bestämmelser om grundläggande avtalsenliga rättigheter avseende värme, kyla och varmvatten för hushållsbruk. Medlemsstaterna är skyldiga att säkerställa att slutkunder som betalar för värme, kyla och varmvatten för hushållsbruk har rätt till ett avtal med sin leverantör som anger den information som är helt nödvändig, däribland leverantörens kontaktuppgifter, de tjänster som tillhandahålls, avtalets löptid och villkoren för förlängning eller uppsägning av avtalet och tjänsterna. Slutkunder och slutanvändare som betalar för värme, kyla och varmvatten för hushållsbruk bör ha rätt till en god standard både i fråga om tillhandahållandet av tjänster och hanteringen av klagomål från leverantörernas sida.

(4) Långsiktiga beteendeförändringar i energianvändningen kan uppnås genom att ge medborgarna inflytande, öka medvetenheten om energieffektivitetspolitiken och förbättra allmänhetens acceptans för den. Genom direktiv (EU) 2023/1791 skärps bestämmelserna om informationsspridning, bland annat genom inrättandet av gemensamma kontaktpunkter. Medlemsstaterna måste säkerställa att det inrättas gemensamma kontaktpunkter eller liknande mekanismer som tillhandahåller teknisk, administrativ och finansiell rådgivning om och stöd till förbättrad energieffektivitet till slutkunder och slutanvändare, med särskilt fokus på hushåll och mindre icke-hushållskunder, inbegripet små och medelstora företag och mikroföretag. De gemensamma kontaktpunkternas bidrag kan vara mycket viktigt för utsatta kunder, eftersom de kan få tillförlitlig och tillgänglig information om energieffektivitetsförbättringar. De gemensamma kontaktpunkterna måste således erbjuda särskilda tjänster för personer som påverkas av energifattigdom, utsatta kunder och personer i låginkomsthushåll.

([1]) Europaparlamentets och rådets direktiv 2012/27/EU av den 25 oktober 2012 om energieffektivitet, om ändring av direktiven 2009/125/EG och 2010/30/EU och om upphävande av direktiven 2004/8/EG och 2006/32/EG (EUT L 315, 14.11.2012, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2012/27/oj).

([2]) Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2023/1791 av den 13 september 2023 om energieffektivitet och om ändring av förordning (EU) 2023/955 (EUT L 231, 20.9.2023, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2023/1791/oj).

(5) Det är nödvändigt att säkerställa att personer som påverkas av energifattigdom, utsatta kunder, personer i låginkomsthushåll och, om tillämpligt, personer som bor i subventionerade bostäder är skyddade och de bör därför ges möjlighet att aktivt delta i insatser och åtgärder för förbättrad energieffektivitet och tillhörande konsumentskydds- eller informationsåtgärder som genomförs av medlemsstaterna. De som är i störst (energi)behov bör ges möjlighet att aktivt förbättra sina villkor, så att de inte längre passivt blir föremål för insatser och i stället kan bestämma hur de ska förbättra sina villkor. Riktade upplysningskampanjer bör utvecklas för att illustrera fördelarna med energieffektivitet och ge information om det ekonomiska stöd som finns tillgängligt.

(6) Att införa en definition av energifattigdom i nationell lagstiftning är ett första steg mot att erkänna och identifiera problemet och det vidare sammanhanget. Det kommer att hjälpa alla berörda aktörer att ta fram rätt åtgärder för att bekämpa energifattigdom på lokal, regional och nationell nivå samt unionsnivå med beaktande av kombinationen av de tre huvudsakliga orsakerna, dvs. låg inkomst, högre energiräkningar och låg energieffektivitet.

(7) För att stärka och skydda de mest utsatta befolkningsgrupperna bör medlemsstaterna vidta åtgärder för att förbättra energieffektiviteten samt relaterade konsumentskydds- eller informationsåtgärder, i synnerhet de som anges i artiklarna 8.3 och 22 i direktiv (EU) 2023/1791, på ett prioriterat sätt bland personer som påverkas av energifattigdom, utsatta kunder, personer i låginkomsthushåll och, om tillämpligt, personer som bor i subventionerade bostäder för att minska energifattigdomen.

(8) För att stödja personer som påverkas av energifattigdom, utsatta kunder, personer i låginkomsthushåll och, om tillämpligt, personer som bor i subventionerade bostäder, bör medlemsstaterna vidta åtgärder för förbättrad energieffektivitet för att mildra fördelningseffekterna från andra policyer och göra framåtblickande investeringar i åtgärder för förbättrad energieffektivitet innan fördelningseffekterna av andra policyer och åtgärder får verkan.

HÄRIGENOM REKOMMENDERAS FÖLJANDE.

Medlemsstaterna bör följa tolkningsriktlinjerna i bilagan till denna rekommendation när de införlivar de krav som införs genom artiklarna 21, 22 och 24 i direktiv (EU) 2023/1791 i sin nationella lagstiftning.

Utfärdad i Bryssel den 13 september 2024.

På kommissionens vägnar
Kadri SIMSON
Ledamot av kommissionen

BILAGA

1. **INLEDNING**

Dessa riktlinjer ger vägledning till medlemsstaterna om hur de ska tolka artiklarna 21, 22 och 24 i direktiv (EU) 2023/1791 när de införlivar dem i sin nationella lagstiftning. Icke desto mindre har endast Europeiska unionens domstol behörighet att göra en rättsligt bindande tolkning av unionslagstiftningen. Om inte annat anges ska hänvisningar till artiklar förstås som hänvisningar till artiklar i direktiv (EU) 2023/1791.

2. **RÄTTSLIGT OCH POLITISKT SAMMANHANG**

Artikel 21 i direktiv (EU) 2023/1791 syftar till att stärka konsumenternas ställning genom att införa grundläggande avtalsenliga rättigheter avseende försörjning av värme, kyla och varmvatten för hushållsbruk i linje med de rättigheter som anges i bilaga I till Europaparlamentets och rådets direktiv 2009/73/EG ([1]) om tillhandahållande av gastjänster och artikel 10 i Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2019/944 ([2]) om tillhandahållande av el.

Huvudsyftet med **artikel 22** i direktiv (EU) 2023/1791 är att underlätta införandet av energieffektivitetsåtgärder genom att öka medvetenheten, ge marknadsaktörerna bättre tillgång till information och mekanismer för tvistlösning utanför domstol samt undanröja regleringsmässiga och icke-regleringsmässiga hinder för energieffektivisering. I detta syfte åläggs medlemsstaterna genom direktiv (EU) 2023/1791 att göra följande:

a) Sprida information om tillgängliga energieffektivitetsåtgärder, enskilda åtgärder och finansiella och rättsliga ramar (artikel 22.1).

b) Främja och möjliggöra att slutkunder och slutanvändare använder energi på ett effektivt sätt genom att främja ett förändrat beteende (t.ex. riktade skatteincitament, finansieringsinstrument, kommunikation av information och exempel, utbildning, beteendepåverkande åtgärder i form av ”nudges” och ”boosts”, digitala verktyg) och genom att skapa en stödjande ram för marknadsaktörer (artikel 22.2 och 22.3).

c) Inrätta särskilda gemensamma kontaktpunkter (artikel 22.3–22.6).

d) Skapa lämpliga förutsättningar för marknadsaktörer att tillhandahålla adekvat och riktad information samt rådgivning till slutkunder (artikel 22.7).

e) Inrätta mekanismer för tvistlösning utanför domstol (artikel 22.8).

f) Minska de delade incitamenten mellan hyresgäster och ägare (artikel 22.9 och 22.10).

Syftet med **artikel 24** i direktiv (EU) 2023/1791 är att stärka och skydda ”personer som påverkas av energifattigdom, utsatta kunder, personer i låginkomsthushåll och, om tillämpligt, personer som bor i subventionerade bostäder” (*de förtecknade utsatta grupperna*). Åtgärderna för att stärka och skydda dessa personer är också avsedda att gynna slutanvändare som inte har något direkt eller individuellt avtal med energileverantörer, eftersom begreppet utsatta konsumenter även omfattar slutanvändare (artikel 24.1).

I enlighet med artikel 24 är medlemsstaterna skyldiga att göra följande:

a) Prioritera åtgärder för att öka energieffektiviteten samt relaterade konsumentskydds- eller informationsåtgärder bland de förtecknade utsatta grupperna (artikel 24.2).

b) Inrätta ett nätverk av experter eller anlita ett befintligt nätverk som stöder lokala och nationella beslutsfattare i att utveckla strategier för att minska energifattigdomen (artikel 24.4). Nätverket får anförtros uppgiften att tillhandahålla rådgivning om en rad relevanta åtgärder som syftar till att bedöma och minska energifattigdomen (artikel 24.4 andra stycket a–d).

([1]) Europaparlamentets och rådets direktiv 2009/73/EG av den 13 juli 2009 om gemensamma regler för den inre marknaden för naturgas och om upphävande av direktiv 2003/55/EG (EUT L 211, 14.8.2009, s. 94, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2009/73/oj).

([2]) Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2019/944 av den 5 juni 2019 om gemensamma regler för den inre marknaden för el och om ändring av direktiv 2012/27/EU (EUT L 158, 14.6.2019, s. 125, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/944/oj).

Medlemsstaterna måste i tillämpliga fall stödja de utsatta grupperna genom att

a) vidta åtgärder för förbättrad energieffektivitet för att mildra fördelningseffekterna från andra policyer och åtgärder,

b) på bästa möjliga sätt använda offentlig finansiering på nationell nivå och unionsnivå,

c) göra framåtblickande investeringar,

d) främja tekniskt bistånd och utrullning av möjliggörande finansiering och finansieringsverktyg,

e) främja tekniskt bistånd för sociala aktörer,

f) säkerställa tillgång till finansiering, bidrag eller subventioner som är kopplade till minimienergivinster (artikel 24.3).

Genom att det i artikel 22 läggs fokus på personer som påverkas av energifattigdom, utsatta kunder, personer i låginkomsthushåll och, i tillämpliga fall, personer som bor i subventionerade bostäder, finns ett samband med följande artiklar:

a) Artiklarna 8 och 9 i direktiv (EU) 2023/1791: energibesparingar som ska uppnås och energieffektivitetsåtgärder som ska vidtas bland utsatta kunder, personer som påverkas av energifattigdom och, i tillämpliga fall, personer som bor i subventionerade bostäder.

b) Artiklarna 21, 24 och 30 i direktiv (EU) 2023/1791: skydd för dessa grupper.

Genom att lägga fokus på mindre slutkunder och slutanvändare har artikel 22 ett samband med följande artiklar:

a) Artiklarna 8, 9 och 10 i direktiv (EU) 2023/1791: energibesparingsmål för slutkunder.

b) Artiklarna 13, 14, 16, 17, 21, 24 och 29 i direktiv (EU) 2023/1791: slutkunders och slutanvändares rättigheter eller krav på att informera dem om vissa frågor.

För detta ändamål skulle de gemensamma kontaktpunkterna kunna få i uppdrag att genomföra åtminstone de delar av kraven som rör de nämnda grupperna. Fördelen med detta tillvägagångssätt är att de berörda grupperna endast behöver vända sig till en enda kontaktpunkt.

3. TERMER OCH BEGREPP SOM ANVÄNDS I DESSA RIKTLINJER OCH I DIREKTIV (EU) 2023/1791

I detta avsnitt förklaras de termer och begrepp som används i dessa riktlinjer och i artiklarna 21, 22 och 24 i direktiv (EU) 2023/1791.

3.1 Målgrupper



Bestämmelserna i artikel 21 berör främst slutkunder och slutanvändare samt leverantörer i egenskap av avtalspartner. Till skillnad från leverantörer har dock slutkunder och slutanvändare inte några skyldigheter enligt artikel 21 utan bör snarare gynnas av de nya krav som leverantörerna åläggs.

Genom att artikel 22 är inriktad på samtliga berörda marknadsaktörer (artikel 22.1) är målgrupperna betydligt bredare. I figuren ovan rangordnas dessa marknadsaktörer utifrån sin utsatthet, som ökar från de yttre till de inre skikten. Den yttre cirkeln representerar alla potentiella målgrupper som berörs av artikel 22. Hit hör slutkunder, slutanvändare, konsumentorganisationer, företrädare för det civila samhället, gemenskaper för förnybar energi, medborgarenergigemenskaper, lokala och regionala myndigheter, energiorgan, tillhandahållare av socialtjänster, byggföretag, arkitekter, ingenjörer, miljörevisorer, energikartläggningsmän och installatörer av byggnadselement. Den andra cirkeln omfattar mindre slutkunder och slutanvändare, såsom hushåll och mindre icke-hushållskunder som små och medelstora företag och mikroföretag. Den innersta cirkeln omfattar personer som påverkas av energifattigdom, utsatta kunder och, i tillämpliga fall, personer som bor i subventionerade bostäder.

De huvudsakliga målgrupperna för artikel 24 är ”personer som påverkas av energifattigdom, utsatta kunder, personer i låginkomsthushåll och, om tillämpligt, personer som bor i subventionerade bostäder”. Denna grupp illustreras i den innersta cirkeln i figuren.

3.2 **Andra centrala termer och begrepp som används i dessa riktlinjer**

3.2.1 *Termer som definieras i direktiv (EU) 2023/1791*

Följande termer definieras i direktiv (EU) 2023/1791:

Med *slutkund* avses en fysisk eller juridisk person som köper energi för egen slutanvändning (artikel 2.28).

Med *slutanvändare* avses en fysisk eller juridisk person som köper värme, kyla eller varmvatten för hushållsbruk för egen slutanvändning, eller en fysisk eller juridisk person som nyttjar en enskild byggnad eller en enhet i ett flerbostadshus eller en byggnad med flera användningsområden som försörjs med värme, kyla eller varmvatten för hushållsbruk från en central källa, om en sådan person inte har några direkta eller individuella avtal med energileverantören (artikel 2.53).

En skillnad mellan dessa två definitioner som bör framhållas är att slutkunder köper energi för alla typer av användning (inklusive el) medan slutanvändare endast köper värme, kyla och varmvatten för hushållsbruk. Slutanvändarna har inga direkta eller individuella avtal med energileverantören och kan vara hyresgäster i flerbostadshus med kollektiva system för värme, kyla eller produktion av varmvatten för hushållsbruk (kollektivavtal), personer som bor i subventionerade bostäder, boende i en självständig bostad eller långtidsvårdsenhet och personer som bor i tillfälliga bostäder eller skyddade boenden.

Med *energifattigdom* avses ett hushålls bristande tillgång till väsentliga energitjänster som tillhandahåller grundläggande nivåer och en skälig levnadsstandard och hälsa, inklusive tillräcklig tillgång till uppvärmning, varmvatten, nedkylning, belysning och energi för att driva elapparater, inom det berörda nationella sammanhanget, befintlig nationell socialpolitik och andra relevanta nationella politikområden, orsakad av en kombination av faktorer, inbegripet åtminstone orimliga priser, otillräcklig disponibel inkomst, höga energikostnader och bostäder med låg energieffektivitet (artikel 2.52).

Med *delade incitament* avses brist på rättvis och rimlig fördelning av finansiella skyldigheter och belöningar förbundna med energieffektivitetsinvesteringar mellan berörda aktörer, exempelvis ägare och hyresgäster eller olika ägare till byggnadsenheter, eller ägare och hyresgäster eller olika ägare till flerbostadshus eller byggnader med flera användningsområden (artikel 2.54).

Med *strategi för engagemang* avses en strategi som ställer upp mål, utvecklar tekniker och fastställer en process för att involvera alla relevanta intressenter på nationell eller lokal nivå, inbegripet företrädare för det civila samhället, såsom konsumentorganisationer, i beslutsfattandet, i syfte att öka medvetenheten, få återkoppling på sådana åtgärder och öka allmänhetens acceptans (artikel 2.55).

3.2.2 *Termer och begrepp som inte definieras i direktiv (EU) 2023/1791*

Följande förklaringar av termer och begrepp som används i dessa riktlinjer men som inte definieras i artikel 2 i direktiv (EU) 2023/1791 ges endast som vägledning till kommissionens tolkning av dessa termer och begrepp:

Med *leverantör* avses varje fysisk eller juridisk person som inom ramen för sin kommersiella eller yrkesmässiga verksamhet tillhandahåller produkter, tjänster eller system som rör alla former av värme, kyla och varmvatten för hushållsbruk.

Med *gemensam kontaktpunkt* (*one-stop shop*) avses en virtuell eller fysisk plats där berörda parter får stöd i alla frågor samt genomförandefaser av renoveringsprojekt som rör energieffektivisering, från rådgivning till all information och alla tjänster de behöver för att genomföra ett ambitiöst globalt energieffektiviserings- eller renoveringsprojekt ([3]).

Gemensamma kontaktpunkter av typen *single point of contact* definieras inte, men av artikel 22.3 framgår tydligt att syftet med sådana kontaktpunkter är att ge slutkunder och slutanvändare all nödvändig information om deras rättigheter, tillämplig rätt och tillgängliga tvistlösningsmekanismer i händelse av en tvist. De kan förstås som rådgivare (som kan ta olika former, t.ex. en gemensam kontaktpunkt eller en enskild enhet) som ger berörda parter information om rättsliga frågor som rör energieffektivitetsåtgärder.

Vad är skillnaden mellan de olika typerna av gemensamma kontaktpunkter (one-stop shop och single point of contact)?

En gemensam kontaktpunkt av typen one-stop shop (se avsnitt 5.3 i dessa riktlinjer) är i huvudsak en typ av gemensam kontaktpunkt för konsumenter som vill satsa på energieffektivisering. För att undvika förvirring måste dock skillnaden mellan de olika typerna av gemensamma kontaktpunkter i enlighet med artikel 22.3 klargöras. Båda instrumenten syftar till att centralisera informations-, rådgivnings- och stödtjänster för slutkunder och slutanvändare, men de typer av tjänster som erbjuds via instrumenten skiljer sig åt:

- *En gemensam kontaktpunkt av typen one-stop shop tillhandahåller teknisk, administrativ och finansiell rådgivning om och stöd till energieffektivisering.*
- *En gemensam kontaktpunkt av typen single point of contact ger rådgivning om och stöd avseende rättsliga aspekter som rör energieffektivitet, till exempel kunders eller användares rättigheter, tillämplig rätt och tvistlösningsmekanismer.*

I artikel 22.3 anges att gemensamma kontaktpunkter av typen single point of contact kan ingå i allmänna konsumentupplysningsställen. Följaktligen skulle de olika gemensamma kontaktpunkterna kunna ha ett nära samarbete för att säkerställa att de berörda parterna får tillgång till alla tjänster (dvs. tekniska, administrativa, finansiella och rättsliga tjänster).

Utsatta kunder

Utsatta kunder ska i enlighet med artikel 24.1 i direktiv (EU) 2023/1791 fastställas av medlemsstaterna i enlighet med artikel 3.3 i direktiv 2009/73/EG och artikel 28.1 i direktiv (EU) 2019/944. I artikel 24.1 fastställs vidare att medlemsstaterna ska beakta begreppet slutanvändare när de definierar begreppet utsatta kunder.

I artikel 28 i direktiv (EU) 2019/944 anges följande: ”Varje medlemsstat ska […] definiera begreppet utsatta kunder, varvid det kan hänvisas till energifattigdom och bland annat föreskrivas förbud mot bortkoppling av dessa kunder från elnätet i kritiska situationer. Begreppet utsatta kunder kan inbegripa inkomstnivå, energiutgifternas andel av den disponibla inkomsten, bostädernas energieffektivitet, kritiskt beroende av elutrustning av hälsoskäl, ålder eller andra kriterier.”

I artikel 3 i direktiv 2009/73/EG fastställs att medlemsstaterna ska ”definiera begreppet utsatta kunder, varvid det kan hänvisas till energifattigdom och bland annat föreskrivas förbud mot avstängning av dessa kunder från leverans av gas i kritiska situationer.”

Utsatta kunder (hushåll) har i de flesta medlemsstater definierats i enlighet med direktiv (EU) 2019/944 och direktiv 2009/73/EG, varvid det i de flesta fall hänvisas till inkomstnivåer och kritiskt beroende av el av hälsoskäl ([4]).

([3]) Energy Cities, 2020: *How to set up a one-stop-shop for integrated home energy renovation?* (inte översatt till svenska). Finns på *How to set up a one-stop-shop for integrated home energy renovation? – Energy Cities (Energy cities.eu)* (besökt: 3 oktober 2023).

([4]) Acer, 2022: *Annual Report on the Results of Monitoring the Internal Electricity and Natural Gas Markets in 2021-Energy Retail and Consumer Protection Volume* (besökt: 7 mars 2023). En mer detaljerad bedömning av de kriterier som de olika medlemsstaterna (och Norge) använt för att definiera begreppet utsatta konsumenter av el och/eller gas under 2018 finns i Acer (2019), *Annual Report on the Results of Monitoring the Internal Electricity and Natural Gas Markets in 2018 – Consumer Empowerment Volume* (besökt: 7 mars 2023).

Låg inkomst

För att definiera ett hushåll med *låg inkomst* används vanligen ett tröskelvärde på 60 % av den nationella medianinkomsten per konsumtionsenhet ([5]). Denna indikator bygger på ”gränsen för fattigdomsrisk” enligt definitionen i EU:s statistik över inkomst- och levnadsvillkor (EU-Silc).

Mekanism för tvistlösning utanför domstol, även kallad alternativ tvistlösning, definieras i artikel 2 i Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/11/EU ([6]) som ”att utanför domstol lösa inhemska och gränsöverskridande tvister om avtalsförpliktelser som härrör från köpeavtal eller tjänsteavtal mellan en näringsidkare som är etablerad i unionen och en konsument som är bosatt i unionen genom ingripande av ett alternativt tvistlösningsorgan, som föreslår eller ålägger parterna en lösning eller sammanför parterna i syfte att underlätta en uppgörelse i godo”.

Energiombudsman har ingen tydlig definition i unionslagstiftningen. Kommissionen beskriver det dock som ett ”oberoende organ för tvistlösning utanför domstol” ([7]). Europeiska ombudsmannen nämns i fördragen och är en kontaktpunkt för fysiska och juridiska personer som tar emot klagomål om administrativa missförhållanden och stärker ansvarsskyldigheten ([8]). En energiombudsman är således ett organ som utreder, rapporterar om och hjälper till att hantera klagomål som rör energi, inbegripet el, gas, värme, kyla och varmvatten.

Subventionerade bostäder definieras i OECD:s policydokument 2020 ([9]) som boendeuthyrning till delmarknadspriser som är riktade och fördelade enligt särskilda regler, såsom identifierade behovs- eller väntelistor. Modellerna för ägande, förvaltning, finansiering och reglering skiljer sig åt mellan medlemsstaterna, liksom målgrupperna och terminologin (t.ex. bostäder med måttlig hyra, gemensamma bostäder, icke-vinstdrivande bostäder, bostadsfrämjande åtgärder). I kommissionens beslut 2012/21/EU ([10]) hänvisas det också till subventionerade bostäder, vilket innebär bostäder för missgynnade medborgare eller socialt utsatta grupper, som på grund av bristande betalningsförmåga inte kan skaffa sig en bostad på marknadsvillkor.

4. SKYLDIGHETER ENLIGT ARTIKEL 21

I detta avsnitt ges medlemsstaterna information om hur de olika bestämmelserna i artikel 21 kan införlivas och genomföras.

4.1 Minimiinformation som ska ingå i avtal – artikel 21.2

4.1.1 *Rättslig ram*

I artikel 21.2 första stycket finns en förteckning över den minimiinformation som ska ingå i avtal mellan slutkunder och leverantörer.

I denna bestämmelse fastställs att ”[s]lutkunder ska ha rätt till ett avtal med sin leverantör, som anger följande:

a) Leverantörens namn, adress och kontaktuppgifter.

b) De tjänster som tillhandahålls och kvaliteten på de tjänster som ingår.

([5]) Inkomst per konsumtionsenhet är ett mått på hushållets inkomster som tar hänsyn till skillnader i hushållens storlek och sammansättning.
Eurostat, 2021: *Glossary: Equivalised disposable income*. Finns på *Glossary: Equivalised disposable income – Statistics Explained* (europa.eu) (besökt: 7 mars 2023).

([6]) Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/11/EU av den 21 maj 2013 om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG (direktivet om alternativ tvistlösning) (EUT L 165, 18.6.2013, s. 63, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj).

([7]) Your Europe, 2022: Klagomål och tvistlösning. Finns på Klagomål och tvistlösning – Your Europe (europa.eu) (besökt: 3 oktober 2023).

([8]) Europaparlamentet, 2023: Europeiska ombudsmannen. Finns på Europeiska ombudsmannen |Faktablad om Europeiska unionen | Europaparlamentet (europa.eu) (besökt: 3 oktober 2023).

([9]) OECD, 2020: *Social housing: A key part of past and future housing policy* (inte översatt till svenska). Finns på social-housing-policy-brief-2020.pdf (oecd.org) (besökt: 3 oktober 2023).
I detta policydokument ges en översikt över denna mycket heterogena sektor, en sammanfattning av de utmärkande dragen för subventionerade bostäder i OECD och EU (i avsnitt 1) och ett urval av exempel på subventionerade bostäder i flera OECD-länder (ruta 1.1) (besökt: 7 mars 2023).

([10]) Kommissionens beslut 2012/21/EU av den 20 december 2011 om tillämpningen av artikel 106.2 i EG-fördraget på statligt stöd i form av ersättning för offentliga tjänster som beviljas vissa företag som fått i uppdrag att tillhandahålla tjänster av allmänt ekonomiskt intresse (EUT L 7, 11.1.2012, s. 3, ELI: http://data.europa.eu/eli/dec/2012/21(1)/oj).

c) De typer av underhållstjänster som ingår i avtalet utan tilläggsavgifter.

d) På vilket sätt aktuell information om tillämpliga tariffer, avgifter för underhållstjänster och kombinerade varor eller tjänster kan erhållas.

e) Avtalets löptid och villkoren för förlängning eller uppsägning av avtalet och tjänsterna, inklusive varor eller tjänster som kombineras med dessa tjänster, och om avtalet kan sägas upp avgiftsfritt.

f) De villkor för ersättning och återbetalning som tillämpas om den avtalade kvaliteten på tjänster inte uppnås, inbegripet felaktig eller försenad fakturering.

g) Hur det tvistlösningsförfarande utanför domstol som avses i artikel 22 inleds.

h) Information om konsumentens rättigheter, inbegripet information om behandlingen av klagomål och all den information som avses i denna punkt, som ska vara tydligt angiven på fakturan eller på företagets webbplats och inbegripa kontaktuppgifter eller en länk till webbplatsen för den gemensamma kontaktpunkt som avses i artikel 22.3 e.

i) Kontaktuppgifter som gör det möjligt för kunden att identifiera den relevanta gemensamma kontaktpunkt som avses i artikel 22.3 a.”

4.1.2 *Rekommendationer/vägledning*

För att införliva artikel 21.2 första stycket i nationell rätt krävs klar och tydlig lagstiftning som säkerställer att rätten till denna information skyddas. Medlemsstaterna skulle kunna analysera gällande nationella lagar och andra författningar om energiförsörjningsavtal och konsumentskydd för att fastställa var anpassningar eller tillägg behövs. Det är tillrådligt att medlemsstaterna redan i ett tidigt skede av införlivandeprocessen inkluderar berörda parter, såsom energileverantörer, konsumentorganisationer och tillsynsorgan. Detta skulle kunna ske genom offentliga samråd eller arbetsgrupper. De berörda parterna kan ge värdefulla insikter i praktiska frågor, potentiella utmaningar och lösningar, särskilt när det gäller de respektive nationella särdragen, och därigenom bidra till att undvika framtida tvister eller förseningar i samordningsprojekt. För att minimera tvetydigheter och eventuella tvister bör det också säkerställas att lagstiftningen innehåller tydliga definitioner av termer som används i det nationella införlivandet av bestämmelsen.

Definitionerna bör vara heltäckande och omfatta olika scenarier och potentiella problem som slutkunderna kan ställas inför.

Följande bör beaktas i fråga om vart och ett av de element som anges i förteckningen i artikel 21.2 första stycket:

a) Leverantörens namn, adress och kontaktuppgifter.

Kravet på att ange leverantörens namn och adress är entydigt, men termen ”kontaktuppgifter” och vilken information som avses har inte definierats exakt. Här har medlemsstaterna ett visst tolkningsutrymme, men syftet med bestämmelsen är att slutkunderna klart och tydligt ska kunna avgöra vem som är deras avtalspart och hur de kan kontakta denne.

För att undvika eventuella oklarheter skulle medlemsstaterna kunna införa minimikrav på den information som ska lämnas, till exempel ett telefonnummer och en e-postadress ([11]). Informationen bör göras tillgänglig för att minimera hindren för slutkunderna, med beaktande av att vissa slutkunder kanske inte har digital kompetens eller tillgång till vissa kommunikationsformer.

b) De tjänster som tillhandahålls och kvaliteten på de tjänster som ingår.

Kvalitetsnivåerna i tillhandahållandet av tjänster för värme- och kylsystem och varmvatten för hushållsbruk omfattar flera olika aspekter, såsom systemens effektivitet, tillförlitlighet och säkerhet samt kvaliteten på de tjänster som tillhandahålls för att underhålla och reparera dem. Medlemsstaterna bör standardisera de parametrar som används för att fastställa kvalitetsnivåerna.

([11]) I likhet med kravet i artikel 5.1 b i Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/83/EU av den 25 oktober 2011 om konsumenträttigheter och om ändring av rådets direktiv 93/13/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 1999/44/EG och om upphävande av rådets direktiv 85/577/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 97/7/EG (EUT L 304, 22.11.2011, s. 64, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj).

c) De typer av underhållstjänster som ingår i avtalet utan tilläggsavgifter.

d) På vilket sätt aktuell information om tillämpliga tariffer, avgifter för underhållstjänster och kombinerade varor eller tjänster kan erhållas.

Medlemsstaterna bör ge exempel på hur sådan information vanligen erhålls i deras land för att göra det lättare för leverantörerna att uppfylla kraven och säkerställa rättssäkerhet. I regel bör informationen tillhandahållas via internet, men om en stor del av avtalen ingås offline är det lämpligare om den tillhandahålls på alternativa sätt (till exempel genom möjligheten att begära information via telefon).

e) Avtalets löptid och villkoren för förlängning eller uppsägning av avtalet och tjänsterna, inklusive varor eller tjänster som kombineras med dessa tjänster, och om avtalet kan sägas upp avgiftsfritt.

f) Kontraktets början, leveransstart, faktureringsdatum, kortaste avtalstid (i förekommande fall), uppsägningsdatum och uppsägningstid.

g) De villkor för ersättning och återbetalning som tillämpas om den avtalade kvaliteten på tjänster inte uppnås, inbegripet felaktig eller försenad fakturering.

Medlemsstaterna skulle kunna definiera begreppen ”villkor för ersättning och återbetalning” och ”kvaliteten på tjänster”. Definitionerna bör vara heltäckande och omfatta olika scenarier och potentiella problem som slutkunderna kan ställas inför. I det nationella införlivandet kan det till exempel anges att ett faktureringsfel på mer än en viss procentandel bör ge kunden rätt till ersättning. Medlemsstaterna skulle också kunna fastställa riktmärken för tjänstekvalitet, eftersom detta vanligtvis görs i servicenivåavtal. Det skulle exempelvis kunna röra sig om specifika tidsfrister för hantering av klagomål från kunder eller om en viss noggrannhetsnivå som bör uppnås vid fakturering.

Vid fastställandet av dessa riktmärken kan medlemsstaterna också ange ersättningsnivåerna eller metoderna för att beräkna ersättningen för olika typer av brister i tjänsternas kvalitet. Om tjänsten till exempel avbryts under en viss tid skulle kunden kunna ha rätt till återbetalning av en del av den månatliga serviceavgiften.

Medlemsstaterna bör bjuda in berörda parter såsom energileverantörer, konsumentorganisationer och tillsynsmyndigheter att lämna synpunkter för att få insikt i potentiella utmaningar, praktiska frågor och innovativa lösningar.

h) Hur det tvistlösningsförfarande utanför domstol som avses i artikel 22 inleds.

i) Information om konsumentens rättigheter, inbegripet information om behandlingen av klagomål och all den information som avses i artikel 21.2 första stycket, som ska vara tydligt angiven på fakturan eller på företagets webbplats och inbegripa kontaktuppgifter eller en länk till webbplatsen för den gemensamma kontaktpunkt som avses i artikel 22.3 e.

Medlemsstaterna bör vara medvetna om att förteckningen i artikel 21.2 första stycket inte är uttömmande och att begreppet ”information om konsumentens rättigheter” potentiellt kan omfatta en rad olika typer av uppgifter. Sådan information kan till exempel omfatta konsumenternas rättigheter enligt direktiv 2011/83/EU eller de rättigheter som följer av eventuella särdrag i medlemsstaternas respektive nationella införlivanden.

j) Kontaktuppgifter som gör det möjligt för kunden att identifiera den relevanta gemensamma kontaktpunkt som avses i artikel 22.3 a.

k) Detta kan röra sig om adress, e-postadress, telefonnummer och konton på sociala medier.

4.2 **Ytterligare krav på avtalsinformation**

Utöver kraven på innehållet i avtalet fastställs det ytterligare krav i artikel 21.2 andra, tredje och fjärde styckena.

4.2.1 *Villkoren ska vara ”skäliga” och tillhandahållas ”i förväg”*

Det är viktigt att medlemsstaterna i sin nationella lagstiftning tydligt definierar vad som avses med ”skäliga” villkor som tillhandahålls ”i förväg”. Detta skulle kunna tolkas som att villkoren ska vara rimliga och kommuniceras på ett lättbegripligt sätt, utan dolda klausuler eller villkor, och tillhandahållas slutkunderna innan de binds av ett avtal eller en avtalsförklaring. Medlemsstaterna bör analysera befintliga nationella lagar och andra författningar som rör avtalstransparens och konsumenträttigheter inom energisektorn, eftersom det kan behövas särskilda bestämmelser avseende mellanhänder. Sådana bestämmelser bör säkerställa att mellanhänder också är skyldiga att lämna ut information på ett lättillgängligt sätt och inom en tidsram som gör att medborgarna kan bearbeta informationen. Därutöver är det viktigt att ge konsumenterna kunskap om vilka rättigheter de har på energiområdet och vad de kan förvänta sig av energileverantörer och mellanhänder under avtalsprocessen. Detta kan åstadkommas genom att organisera offentliga kampanjer eller sprida information via konsumentorganisationer eller på informella platser som energicaféer. Avslutningsvis bör den nationella lagstiftningen regelbundet ses över så att dess ändamålsenlighet kan bedömas. Dessa lagar och andra författningar bör vid behov anpassas på grundval av återkoppling från konsumenter och leverantörer samt tekniska förändringar och marknadsvillkor.

4.2.2 *Sammanfattning av de viktigaste avtalsvillkoren*

Leverantörerna är inte bara skyldiga att tillhandahålla informationen på ett tydligt och begripligt sätt, utan också att tillhandahålla en sammanfattning av de viktigaste avtalsvillkoren uttryckt på ett kortfattat och enkelt språk.

Medlemsstaterna skulle också kunna ta fram praktisk vägledning för leverantörerna. För att det ska bli lättare att göra jämförelser med andra konkurrenter på marknaden skulle avtalssammanfattningen kunna ses som ett villkor för att avtalet ska ingås och därför kunna tillhandahållas i början av avtalsförfarandet.

4.2.3 *Tillhandahållande av en kopia av avtalet, information om priser och tariffer samt standardvillkor*

Medlemsstaterna bör i de nationella bestämmelserna ange vem som är ansvarig för att ge slutanvändarna information.

För att fullgöra denna skyldighet skulle medlemsstaterna kunna ta fram regler eller riktlinjer för hur informationen bör ges till kunderna. Medlemsstaterna kan till exempel kräva att hyresvärdar eller bostadsrättsföreningar tillhandahåller information för energileverantörernas räkning eller kräva att leverantörerna ger kunderna information direkt på andra sätt, till exempel via onlineportaler eller mobilappar.

4.3 **Krav på att underrätta slutkunderna om avsikt att ändra avtalsvillkoren – artikel 21.3**

Medlemsstaterna bör vid införlivandet ge tydliga definitioner av tidsbegrepp anpassade till nationell praxis för att säkerställa att lagstiftningen tillämpas på ett konsekvent och korrekt sätt i alla situationer.

De tidsfrister som i artikel 21.3 fastställs som ett minimum för underrättelsen – två veckor i allmänhet och en månad innan ändringen träder i kraft när det gäller hushållskunder – bör analyseras mot bakgrund av befintlig lagstiftning och nationell rättspraxis, så att tidsfristerna följer nationella öppenhetsprinciper.

Tidsbegrepp som ”inom rimlig tid underrättas”, ”vid en rimlig tidpunkt” och ”utan onödigt dröjsmål” skulle kunna vidareutvecklas utifrån ett evidensbaserat tillvägagångssätt, till exempel ”inom rimlig tid underrättas, minst tre månader i förväg” eller liknande tydliga avgränsningar. Medlemsstaterna skulle också kunna fastställa en minimistandard för begrepp som ”på ett transparent och begripligt sätt”, vilket skulle kunna göras genom att ge exempel. Energileverantörer, konsumentorganisationer, experter på energifattigdom, sociala aktörer och tillsynsmyndigheter bör rådfrågas.

För att lagstiftningen ska bli ändamålsenlig bör både leverantörer och konsumenter slutligen göras medvetna om sina rättigheter och skyldigheter enligt lagstiftningen. Detta kan göras genom att betrodda mellanhänder, såsom sociala aktörer och energirådgivare, stärks via inrättandet av energistödkontor (till exempel gemensamma kontaktpunkter eller energikaféer eller ombudsmän). Medlemsstaterna bör därför överväga att genomföra offentliga informationskampanjer för att ge de berörda parterna kunskap om sina rättigheter (och skyldigheter). Det skulle kunna röra sig om att ta fram omfattande vägledning om hur man lämnar och tar emot underrättelser och om att förklara skälen till de nya reglerna och vilka fördelar de innebär för konsumenterna.

4.4 **Betalningssätt – artikel 21.4**

I införlivandelagstiftningen bör det uttryckligen föreskrivas att leverantörer ska erbjuda ett urval av betalningssätt, samtidigt som alla former av oskälig diskriminering mellan kunder förbjuds. Därutöver bör det i införlivandelagstiftningen föreskrivas att alla skillnader i avgifter som kan hänföras till betalningssätt eller system för förskottsbetalning ska vara objektiva, icke-diskriminerande och proportionella. Proportionalitetsprincipen bör noga återspeglas i införlivandelagstiftningen så att det tydligt framgår att avgifterna inte bör överstiga betalningsmottagarens direkta kostnader för användningen av ett visst betalningssätt eller system för förskottsbetalning.

För att möjliggöra detta skulle medlemsstaterna kunna överväga att definiera vad som avses med ”objektiva”, ”icke-diskriminerande” och ”proportionella” i förhållande till betalningssätt, i enlighet med det nationella sammanhanget och den befintliga rättsliga ramen.

Vidare måste det säkerställas att genomförandet av artikel 21.4 är i linje med artikel 62 i Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2015/2366 ([12]). Medlemsstaterna måste för detta ändamål analysera befintlig nationell lagstiftning om betaltjänster för att säkerställa att denna lagstiftning överensstämmer med de nya bestämmelserna. Medlemsstaterna skulle också kunna genomföra offentliga informationskampanjer för att informera leverantörer och konsumenter om de rättigheter och skyldigheter de har enligt den nya lagstiftningen. Detta skulle kunna inbegripa tillhandahållande av detaljerad vägledning.

4.5 **System för förskottsbetalning – artikel 21.5**

När medlemsstaterna införlivar artikel 21.5 i sin nationella lagstiftning rekommenderas de att tydligt fastställa principen om icke-diskriminering av kunder som använder system för förskottsbetalning. Utsatta medborgare är mer benägna att hålla sig till status quo (det vill säga standardtariffer, suboptimala tariffer) och de bör därför skyddas och vägledas i större utsträckning innan de ansluter sig till system för förskottsbetalning. I den nationella lagstiftningen bör det därför uttryckligen föreskrivas att leverantörer inte får diskriminera hushållskunder som använder system för förskottsbetalning i förhållande till andra kunder. I detta syfte skulle det i vägledningsdokument kunna ges exempel på vad som kan utgöra ”diskriminering” i samband med system för förskottsbetalning. En medlemsstat skulle kunna beakta faktorer som tilläggsavgifter, begränsad tillgång till tjänster, mindre förmånliga avtalsvillkor eller någon annan form av orättvis behandling. Ett förtydligande av begreppet ”missgynnas” skulle säkerställa att lagstiftningen på ett korrekt sätt återspeglar bestämmelsens syfte och är relevant i det nationella sammanhanget.

Medlemsstaterna rekommenderas att undersöka befintliga nationella lagar och andra författningar om system för förskottsbetalning inom andra sektorer, exempelvis telekommunikation eller allmännyttiga tjänster, för att se om det finns relevanta paralleller.

4.6 **Skäliga och transparenta villkor – artikel 21.6**

I artikel 21.6 fastställs följande: ”Slutkunder och, i tillämpliga fall, slutanvändare ska erbjudas skäliga och transparenta allmänna villkor, som ska tillhandahållas på ett klart och otvetydigt språk och inte får omfatta hinder för kundernas utövande av sina rättigheter som inte följer direkt av avtalet, såsom alltför omfattande avtalshandlingar. Slutanvändare ska på begäran få tillgång till dessa allmänna villkor. Slutkunder och slutanvändare ska skyddas mot oskäliga eller vilseledande försäljningsmetoder. Slutkunder med funktionsnedsättning ska förses med all relevant information om sina avtal med leverantören i tillgängliga format.”

För att ge så tydlig vägledning som möjligt skulle medlemsstaterna kunna definiera eller ge exempel på de termer som används i artikel 21.6 (till exempel vad som utgör ”oskäliga” eller ”vilseledande” försäljningsmetoder i ett nationellt sammanhang). Medlemsstaterna skulle kunna anta ett evidensbaserat tillvägagångssätt och använda verkliga exempel från medborgarna och bygga på deras erfarenheter och deras uppfattningar om vad som är oskäliga metoder. När det gäller uttryck som ”på ett klart och otvetydigt språk” eller ”inte får omfatta hinder för kundernas utövande av sina rättigheter” är det lämpligt att även för leverantörer förtydliga detta genom modellavtalsklausuler och att fastställa en gemensam minimistandard. Detta bör göras i samråd med berörda parter (till exempel energileverantörer, konsumentorganisationer och tillsynsmyndigheter) så att kraven inte går utöver vad som faktiskt är möjligt.

([12]) Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2015/2366 av den 25 november 2015 om betaltjänster på den inre marknaden, om ändring av direktiven 2002/65/EG, 2009/110/EG och 2013/36/EU samt förordning (EU) nr 1093/2010 och om upphävande av direktiv 2007/64/EG (EUT L 337, 23.12.2015, s. 35, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2366/oj).

För att säkerställa tillgänglighet för kunder med funktionsnedsättning bör det i införlivandelagstiftningen till exempel föreskrivas att all relevant avtalsrelaterad information ska tillhandahållas i tillgängliga format. Medlemsstaterna bör definiera vad som avses med ”tillgängliga format”, med beaktande av olika typer av funktionsnedsättning.

För att artikel 21.6 ska genomföras på ett effektivt sätt är övervaknings- och efterlevnadsmekanismer avgörande. Lagstiftaren bör införa system för att kontrollera att leverantörerna uppfyller dessa krav. Detta skulle kunna inbegripa en översyn av avtalsmallar och försäljningsmetoder och inrättande av en klagomålsmekanism för kunder som anser att de har behandlats på ett oskäligt sätt.

4.7 God standard i fråga om tillhandahållandet av tjänster och hanteringen av klagomål från leverantörernas sida – artikel 21.7

Medlemsstaterna bör införa tydliga regler och bestämmelser för att säkerställa att leverantörerna erbjuder en god tjänstestandard och hanterar klagomål på ett effektivt sätt. I detta sammanhang bör de fastställa riktmärken och avgöra vad som utgör en ”god standard” i fråga om tillhandahållandet av tjänster i det nationella sammanhanget och specifikt inom energisektorn. Detta kan inbegripa parametrar som tjänstens punktlighet, kvaliteten på tjänsten, lyhördhet, hänsyn till särskilda energibehov osv.

När det gäller klagomålshantering bör det i den nationella lagstiftningen ställas krav på att energileverantörerna har ett tydligt och lättillgängligt klagomålsförfarande. Detta förfarande bör vara lätt för kunderna att använda, och det bör framgå av den nationella lagstiftningen att alla klagomål bör behandlas rättvist och snabbt. Medlemsstaterna skulle kunna ta fram vägledningsdokument med exempel på vad som avses med ”enkelt”, ”rättvist” och ”snabbt” i ett nationellt sammanhang för att säkerställa att det inte uppstår missförstånd mellan leverantörer och kunder. Medlemsstaterna skulle också kunna överväga att införa standardiserade ”slamrevisioner” (*sludge audits*), till exempel för att kontrollera om aktörerna avsiktligt gör förfarandet alltför komplicerat för konsumenterna.

Därutöver skulle medlemsstaterna kunna införa åtgärder som innebär att leverantörerna regelbundet måste rapportera om sin servicestandard och klagomålshantering. Dessa rapporter skulle kunna kontrolleras av den berörda tillsynsmyndigheten för att säkerställa efterlevnaden.

4.8 Tillämpning och övervakning av konsumentskyddande åtgärder – artikel 21.8

Medlemsstaterna rekommenderas att utse en eller flera myndigheter med ansvar för att kontrollera efterlevnaden av de konsumentskyddande åtgärder som föreskrivs i direktiv (EU) 2023/1791. Den eller de myndigheter som väljs bör vara fria från konkurrerande marknadsintressen, så att kontrollen av efterlevnaden görs på ett opartiskt sätt. De myndigheter som väljs kan vara statliga organ eller tillsynsmyndigheter. Medlemsstaterna skulle till exempel kunna anförtro övervakningen och kontrollen av efterlevnaden av de konsumentskyddande skyldigheter som fastställs i direktiv (EU) 2023/1791 till nationella konsumentskyddsorganisationer.

4.9 Planerad bortkoppling – artikel 21.9

Medlemsstaterna bör definiera vad som avses med ”lämplig information” och precisera att information om alternativa åtgärder bör ges i tillräckligt god tid i förväg. De bör också definiera vad som avses med ”i tillräckligt god tid i förväg”, till exempel genom att fastställa en minimiperiod som i enlighet med artikel 21.9 i direktiv (EU) 2023/1791 bör vara minst en månad.

Det nationella införlivandet skulle kunna omfatta en icke uttömmande förteckning över ”alternativa åtgärder”. Sådana åtgärder kan omfatta, men är inte begränsade till, energikartläggningar, energirådgivning, alternativa betalningsplaner, råd om skuldhantering eller anstånd med bortkoppling. Det bör också klargöras att denna förteckning vid behov kan komma att uppdateras.

I den nationella lagstiftningen skulle det kunna klargöras att slutkunderna är skyldiga att utan dröjsmål informera slutanvändarna om planerad bortkoppling.

När medlemsstaterna införlivar artikel 21.9 i den nationella lagstiftningen kan de ange på vilket sätt denna information ska tillhandahållas för att säkerställa att den är tydlig, lättillgänglig och begriplig för kunderna. Det skulle kunna handla om att klarspråk ska användas, att informationen ska finnas tillgänglig i olika format (till exempel digitalt eller tryckt) eller att kontaktuppgifter ska lämnas vid eventuella frågor eller hjälp.

5. SKYLDIGHETER ENLIGT ARTIKEL 22

I detta avsnitt ges medlemsstaterna information om hur de olika bestämmelserna i artikel 22 kan införlivas och genomföras.

5.1 Spridning av transparent information om tillgängliga energieffektivitetsåtgärder, enskilda åtgärder och finansiella och rättsliga ramar – artikel 22.1

5.1.1 *Kravets omfattning*

Enligt artikel 22.1 i direktiv (EU) 2023/1791 ska medlemsstaterna säkerställa att information om tillgängliga energieffektivitetsåtgärder, enskilda åtgärder och finansiella och rättsliga ramar är transparent, åtkomlig och ges allmän spridning. Artikel 22.1 innehåller en icke uttömmande förteckning över potentiella målgrupper (det vill säga ”marknadsaktörer”).

5.1.2 *Val av politiska åtgärder för att uppfylla kravet*

Medlemsstaterna skulle kunna samla in all befintlig information om tillgängliga energieffektivitetsåtgärder, enskilda åtgärder och finansiella och rättsliga ramar på nationell, regional och lokal nivå, men också genom att undersöka bästa praxis i andra medlemsstater. På detta sätt skulle informationen kunna centraliseras så att alla aktörer lätt kan få åtkomst till den.

5.1.2.1 Hur kan det säkerställas att informationen är transparent, åtkomlig och ges allmän spridning till olika typer av marknadsaktörer?

För att säkerställa att informationen är transparent, åtkomlig och ges allmän spridning till olika typer av marknadsaktörer skulle medlemsstaterna kunna ålägga olika aktörer (offentliga organ, energileverantörer, byggföretag osv.) att regelbundet bedriva utåtriktad verksamhet via flera digitala och analoga kanaler (se tabell 1).

Tabell 1

Potentiella strategier för utåtriktad verksamhet per marknadsaktörskategori

Kommunikationskanal	Marknadsaktörer
Gemensamma kontaktpunkter (se särskilt avsnitt) och liknande mekanismer	— Alla aktörer men i synnerhet utsatta grupper
Nationellt/regionalt format som kopplar samman aktörer med varandra och offentliga organ för regelbundna utbyten	— Intresseorganisationer (konsumentorganisationer och företrädare för det civila samhället) — Aktiva kunder (gemenskaper för förnybar energi och medborgarenergigemenskaper)
Förbättrade interna kommunikationskanaler för nationella/regionala förvaltningar	— Offentliga organ (lokala och regionala myndigheter, energiorgan och tillhandahållare av socialtjänster)
Branschövergripande organisationer, evenemang och publikationer	— Privata ekonomiska aktörer (byggföretag, arkitekter, ingenjörer, miljörevisorer, energikartläggningsmän och installatörer av byggnadselement enligt definitionen i artikel 2.9 i Europaparlamentets och rådets direktiv 2010/31/EU ([1]))

([1]) Europaparlamentets och rådets direktiv 2010/31/EU av den 19 maj 2010 om byggnaders energiprestanda (EUT L 153, 18.6.2010, s. 13, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2010/31/oj).

De marknadsaktörer som avses i artikel 22.1 är olika och kan i många fall vara ”mindre” aktörer. Att nå ut till dessa specifika grupper kan därför medföra utmaningar. I följande avsnitt ges ytterligare exempel på och strategier för hur man på ett effektivt sätt kan engagera och kommunicera med dessa kunder.

5.1.2.2 Hur kan spridningen av information om energieffektivitet få större genomslagskraft?

En viktig grupp för att öka energieffektiviteten är aktörer med befogenhet att fatta beslut om sådana åtgärder. Det krävs en ram som ger incitament och gör det möjligt att vidta åtgärder samt effektiv kommunikation. En sådan ram skulle kunna utgöras av praktiska riktlinjer som medlemsstaterna utfärdar för aktörer med beslutsbefogenheter. Medlemsstaterna skulle också kunna införa lagstiftning med specifika mål för spridning av information om energieffektivitet. Medlemsstaterna skulle till exempel kunna ställa upp som villkor att information om energieffektivitet ska tillhandahållas för att man ska vara berättigad till offentlig finansiering.

Överlag skulle informationsspridningen kunna bygga på följande principer ([13]):

a) Transparenta kort- och långsiktiga mål.

b) Ett fastställt ansvarigt organ med tillräckliga resurser för att stödja företagen, samt en förmedlare som målgrupperna litar på.

c) En snävt definierad målgrupp (till exempel högsta ledningen) som omfattar alla berörda parter, även om det tas fram anpassade kampanjer för de olika grupperna med fokus på det specifika sammanhanget.

d) Tydliga budskap som direkt kan omsättas i handling och kommunikation som utgår från en förändringsteori.

e) Informationsåtgärder kan genomföras parallellt med andra åtgärder för att utnyttja synergieffekter ([14]). Ett exempel på detta kan vara prispolitik, eftersom företagen uppger kostnadsbesparingar som en viktig anledning till att de genomför energieffektivitetsåtgärder ([15]). Därför skulle en informationspolicy som bidrar till att öka medvetenheten om de kostnadsbesparingar som kan göras genom energieffektiviseringsåtgärder, i kombination med ytterligare åtgärder för att undanröja andra hinder, kunna vara särskilt verkningsfull.

Styrmedel i kommunikationen kan vara att lyfta fram de sociala, miljömässiga och ekonomiska fördelarna och icke-energirelaterade fördelarna med ökad energieffektivitet, exempelvis ökad komfort och ökat välbefinnande, och att skildra ökad energieffektivitet som en framgång. Detta är viktigt eftersom åtgärder för att öka energieffektiviteten i många fall inte uppfattas som lika tilltalande, särskilt i jämförelse med mer konkreta åtgärder som att installera ett system för produktion av förnybar energi (till exempel solpaneler på taket) ([16]). En sådan vinkling skulle dessutom kunna motverka den allmänna tendensen att bortse från långsiktiga vinster, något som ofta hindrar energieffektivitetsåtgärder ([17]).

5.2 **Åtgärder för att främja och möjliggöra att slutkunder och slutanvändare använder energi på ett effektivt sätt – artikel 22.2 och 22.3**

5.2.1 *Kravets omfattning*

Artiklarna 22.2 och 22.3 är en omarbetning av artikel 12 i direktiv 2012/27/EU. Det grundläggande innehållet i bestämmelsen (dvs. att vidta lämpliga åtgärder för att främja och möjliggöra en effektiv energianvändning) har inte ändrats nämnvärt jämfört med direktiv 2012/27/EU. Bestämmelsernas tillämpningsområde har dock utvidgats så att även slutanvändare omfattas, och i direktiv (EU) 2023/1791 ges ytterligare exempel på åtgärder som kan genomföras.

([13]) Chritiano, A., Neimand, A., 2017: *Stop Raising Awareness Already*. Finns på *Stop Raising Awareness Already* (ssir.org) (besökt: 3 oktober 2023).

([14]) Renders, N., & Meynaerts, E., 2019: *Implementation status and effectiveness of Article 17 of the Energy Efficiency Directive*. Finns på *Implementation status and effectiveness of Article 17 of the Energy Efficiency Directive* (eceee.org) (besökt: 3 oktober 2023).
Labandeira m.fl., 2020: *The impacts of energy efficiency policies: Meta-analysis.* Finns på *The impacts of energy efficiency policies: Meta-analysis* – ScienceDirect (besökt: 3 oktober 2023). Alt, M., Bruns, H., Della Valle, N. och Murauskaite-Bull, I., *Synergies of interventions to promote pro-environmental behaviors – A meta-analysis of experimental studies*, GLOBAL ENVIRONMENTAL CHANGE-HUMAN AND POLICY DIMENSIONS, ISSN 0959-3780, 84, 2024, s. 102776, JRC130163, https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC130163.

([15]) Preziosi, M., Federici, A., & Merli, R., 2022: *Evaluating the Impact of Public Information and Training Campaigns to Improve Energy Efficiency: Findings from the Italian Industry*. Finns på Energies |Gratis fullständig text |*Evaluating the Impact of Public Information and Training Campaigns to Improve Energy Efficiency: Findings from the Italian Industry* (mdpi.com) (besökt: 3 oktober 2023).

([16]) Evans, S., 2014: *If energy efficiency is so great, why aren't we doing more of it?* Finns på *If energy efficiency is so great, why aren't we doing more of it?* – Carbon Brief (besökt: 3 oktober 2023).

([17]) Saars, L., Meyer, J., & Madsen, M., 2023: *Kurzstudie Energieeffizienzmaßnahmen in der Industrie – Marktnahe und wirtschaftliche Energieeinsparpotentiale in der Industrie*. Finns på HSNR-Kurzstudie-EnEffPotentiale-Industrie-2023-03-31.pdf (deneff.org) (besökt: 3 oktober 2023).

5.2.2 *Val av politiska åtgärder för att uppfylla kravet*

Det finns två typer av åtgärder som kan främja och möjliggöra att slutkunder och slutanvändare använder energi på ett effektivt sätt, nämligen

a) instrument och politiska åtgärder för att främja ett förändrat beteende, och

b) upprättande av stödjande ramar för sådana marknadsaktörer som de som avses i artikel 22.1.

Om åtgärder som syftar till att främja och möjliggöra en effektiv energianvändning medför statligt stöd måste de i enlighet med artikel 108.3 i EUF-fördraget anmälas till kommissionen innan de genomförs, såvida de inte utgör stöd av mindre betydelse ([18]) eller omfattas av ett gruppundantag ([19]).

Tabell 2

Instrument och politiska åtgärder för att främja ett förändrat beteende

Typ av instrument/politisk åtgärd	Beskrivning
Skatteincitament	Skatteincitament innebär att skatteförmåner (t.ex. skattereduktioner, skattelättnader, skatterabatter etc.) används för att uppmuntra och stödja energieffektivt beteende.
Tillgång till finansiering, kuponger, bidrag eller subventioner	Ekonomiska stödsystem gör det möjligt att påskynda energieffektivitetsförbättringar genom att man åtgärdar bristen på ekonomiska resurser. Medlemsstaterna skulle kunna underlätta tillgången till befintliga unions- och medlemsstatssystem genom att informera berörda parter om de stödsystem som finns, hjälpa dem att hitta relevanta system och ge dem råd om hur de får tillgång och ansöker till varje instrument.
Offentligt stödda energianvändningsbedömningar och riktade rådgivningstjänster och stödåtgärder för hushållskonsumenter, särskilt personer som påverkas av energifattigdom, utsatta kunder och, om tillämpligt, personer som bor i subventionerade bostäder	Bedömningar av hushållens energianvändning kan hjälpa slutkunderna att förbättra sin energianvändning, öka medvetenheten och bidra med förslag på förändringar som kan leda till energibesparingar ([1]). Med tanke på den betydande kostnaden för sådana bedömningar ([2]) kan det dock vara aktuellt att tillhandahålla offentligt stöd (till exempel i form av bidrag eller subventioner), särskilt för utsatta kunder, personer som påverkas av energifattigdom och, om tillämpligt, personer som bor i subventionerade bostäder.
Riktade rådgivningstjänster för små och medelstora företag och mikroföretag	Energianvändningsbedömningar och rådgivningstjänster kan också tillhandahållas mindre icke-hushållskunder, t.ex. små och medelstora företag och mikroföretag.
Informationsspridning i tillgänglig form till personer med funktionsnedsättning	Medlemsstaterna bör göra information om energieffektivitetsåtgärder tillgänglig för alla, inklusive personer med funktionsnedsättning. Medlemsstaternas skulle kunna använda verktyg som verktygslådan från FN:s flyktingkommissariat (UNHCR) ([3]) och riktlinjerna från det unionsfinansierade projektet ”Bridging the gap” ([4]) när de tar fram information om energieffektivitet för att göra den inkluderande och tillgänglig för personer med funktionsnedsättning.

([18]) I enlighet med kommissionens förordning (EU) 2023/2831 av den 13 december 2023 om tillämpningen av artiklarna 107 och 108 i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt på stöd av mindre betydelse (EUT L, 2023/2831, 15.12.2023, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2023/2831/oj).

([19]) I synnerhet kommissionens förordning (EU) nr 651/2014 av den 17 juni 2014 genom vilken vissa kategorier av stöd förklaras förenliga med den inre marknaden enligt artiklarna 107 och 108 i fördraget (EUT L 187, 26.6.2014, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2014/651/oj) (den allmänna gruppundantagsförordningen).

Typ av instrument/politisk åtgärd	Beskrivning
Projektmodeller	Utbyte av bästa praxis och exempel på lyckade energieffektivitetsprojekt är avgörande för att slutkunder och slutanvändare ska uppmuntras att satsa på förbättrad energieffektivitet. Beroende på vilken typ av exempel som lyfts fram kan denna åtgärd genomföras bland samtliga relevanta grupper. En bra strategi är att i sådana exempel lägga huvudfokus på de kostnadsbesparingar som görs genom att förbättra energieffektiviteten.
Aktiviteter på arbetsplatsen	På arbetsplatser kan arbetsgivare organisera aktiviteter som syftar till att ge slutkunder och slutanvändare information. Detta gör det lättare att nå ut till olika personer. Beroende på vilka aktiviteter det rör sig om kan de, precis som projektmodeller, genomföras bland samtliga relevanta grupper. Vidare skulle projektmodeller kunna presenteras på arbetsplatsen. Relevanta aktiviteter skulle kunna vara utbildning om hur energibesparingar kan göras på arbetsplatsen, vilket är särskilt aktuellt inom energiintensiva sektorer.
Utbildningsverksamhet	För att främja energieffektivisering är det avgörande att yrkesverksamma och andra marknadsaktörer (t.ex. hushåll, små och medelstora företag, mikroföretag, fastighetsförvaltare, underhållspersonal och lokala tjänstemän) får utbildning i hur energianvändningsbedömningar genomförs och energieffektivitetsåtgärder vidtas på ett korrekt sätt. Sådan utbildningsverksamhet kan bidra till att åtgärda allvarliga flaskhalsar i arbetet med energieffektiviseringsåtgärder, t.ex. bristen på kvalificerade rådgivare och arbetare.
Digitala verktyg	Digitaliseringen har stor potential att förbättra genomförandet och övervakningen av energieffektivitetsåtgärder genom verktyg som appar och onlinematerial ([5]). Digitala verktyg kan vara särskilt värdefulla för att främja engagemang som är bättre anpassat till samhällets behov, uppnå de mest kostnadseffektiva energibesparingarna och hjälpa till att kartlägga och vidta åtgärder för utsatta hushåll. Detta är i synnerhet fallet med smarta mätare, som kan hjälpa till att kartlägga även så kallade ”dolda energifattiga” hushåll. Exempel på sådana verktyg är virtuella kartläggningar, smarta mätare för att övervaka energianvändningen, kommunikationsverktyg för att tillhandahålla aktuell information om energieffektivitet etc. Ett urval möjliga åtgärder finns via Nudge ([6]).
Strategier för engagemang	Strategier för engagemang kan vara särskilt effektiva för att främja beteendeförändringar eftersom de omfattar olika berörda parter och kan uppmuntra åtaganden, bygga upp förtroende och främja utbyten av god praxis ([7]). Medlemsstaterna kan utgå från att strategier för engagemang ger bättre resultat om ([8]) — de ingår i en bredare ram med tydliga mål på nationell, regional eller lokal nivå för att öka energieffektiviteten och med ytterligare återkopplingsåtgärder och/eller investeringsstrategier, — det finns en tidigare koppling mellan deltagarna (t.ex. inom en gemenskap), — det finns en förebild som den aktuella gruppen kan relatera till.

([1]) S3C, 2015: *Energy audits for households*. Finns på S3C (2015) Guideline: *Energy audit for households* (besökt: 3 oktober 2023).

([2]) I EU beräknas kostnaderna uppgå till mellan 180 och 500 euro beroende på lokalens typ och storlek (källa: S3C (2015). *Energy audits for households*. Finns på S3C (2015) Guideline: *Energy audit for households* (besökt: 3 oktober 2023).

([3]) UNHCR, *Accessible Communication for Persons with Disabilities*. Finns på *AAP Operational Guidance* | UNHCR https://www.unhcr.org/sites/default/files/2022-12/UNHCR_AAPTool_CT_Accessible_Communication_for_PwD.pdf (besökt: 3 oktober 2023).

([4]) Bridging the Gap, 2018: *Inclusive and accessible communication guidelines*. Finns på BtG_Inclusive-and-accessible-Communication-Guidelines.pdf (bridgingthegap-project.eu) (besökt: 3 oktober 2023).

([5]) IEA, 2021: *Better energy efficiency policy with digital tools*. Finns på: *Better Energy efficiency policy with digital tools* – Analys – IEA (besökt 3 oktober 2023).

Typ av instrument/politisk åtgärd	Beskrivning

([6]) Nudge, 2023: Webbplats. Finns på Nudge – *Nudging consumers towards energy efficiency through behavioural science* (nudgeproject.eu) (besökt 3 oktober 2023).
([7]) Interreg, 2018: *Behaviour change for energy efficiency*. Finns på https://euagenda.eu/upload/publications/untitled-192854-ea.pdf (besökt 3 oktober 2023).
([8]) EEA, 2013: *Achieving energy efficiency through behaviour change: what does it take?* Finns på *Achieving energy efficiency through behaviour change: what does it take?* EEA (europa.eu) (besökt 3 oktober 2023).

5.2.3 *Mätning, övervakning, kontroll, kvalitet och verifiering*

I enlighet med artikel 22.2 är medlemsstaterna skyldiga att inkludera de åtgärder som vidtas för att främja och möjliggöra att slutkunder och slutanvändare använder energi på ett effektivt sätt i en nationell strategi. En sådan nationell strategi kan vara den integrerade nationella energi- och klimatplanen i enlighet med Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2018/1999 ([20]) eller den långsiktiga renoveringsstrategi som fastställts i enlighet med direktiv 2010/31/EU. Medlemsstaterna kan också låta dessa åtgärder ingå i strategier som specifikt har antagits för att förbättra energieffektiviteten.

5.3 Gemensamma kontaktpunkter för tillhandahållande av teknisk, administrativ och finansiell rådgivning för energieffektivitet – artikel 22.4, 22.5 och 22.6

5.3.1 *Kravets omfattning*

Medlemsstaterna ska i samarbete med relevanta myndigheter och, när så är lämpligt, privata intressenter inrätta gemensamma kontaktpunkter eller liknande mekanismer.

5.3.2 *Val av politiska åtgärder för att uppfylla kravet*

Eftersom det handlar om en långsiktig lösning rekommenderas att inrättandet av en gemensam kontaktpunkt förankras i långsiktiga regelverk (såsom den nationella energi- och klimatplanen och den långsiktiga renoveringsstrategin) med ett stabilt politiskt åtagande att uppnå klimat- och energiambitionerna, inbegripet stöd till förbättrad energieffektivitet ([21]).

Medlemsstaterna skulle kunna utse ett specifikt offentligt eller privat organ till ansvarig myndighet för att inrätta, förvalta och finansiera den gemensamma kontaktpunkten. Det finns olika möjliga varianter av gemensamma kontaktpunkter ([22]). Medlemsstaterna kan välja den variant som bäst passar in i det lokala sammanhanget, förutsatt att tjänsterna är lämpliga för målgrupperna ([23]):

a) 100 % **offentlig** – en lokal, regional eller nationell myndighet äger den gemensamma kontaktpunkten och ansvarar för att inrätta, förvalta och finansiera denna.

b) 100 % **privat** – den gemensamma kontaktpunkten ägs, förvaltas och finansieras av en privat part och kan vara branschstyrd (tillverkare, installatör som vill utvidga sin verksamhet), styrd av ett energitjänsteföretag (befintligt energitjänsteföretag som redan tillhandahåller finansiering för energieffektiviseringsåtgärder och som väljer att utöka sin verksamhet), eller konsultstyrd (privata konsulter som vill utöka sin verksamhet genom att matcha kunder med entreprenörer och leverantörer).

([20]) Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2018/1999 av den 11 december 2018 om styrningen av energiunionen och av klimatåtgärder samt om ändring av Europaparlamentets och rådets förordningar (EG) nr 663/2009 och (EG) nr 715/2009, Europaparlamentet och rådets direktiv 94/22/EG, 98/70/EG, 2009/31/EG, 2009/73/EG, 2010/31/EU, 2012/27/EU och 2013/30/EU samt rådets direktiv 2009/119/EG och (EU) 2015/652 och om upphävande av Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 525/2013 (EUT L 328, 21.12.2018, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2018/1999/oj).
([21]) Interreg Europe, 2019: *Supporting energy renovation of private households through One-Stop Shops*. Finns på Policy brief on One-Stop-Shops.pdf (interregeurope.eu) (besökt 3 oktober 2023).
([22]) Interreg Europe, 2019: *Supporting energy renovation of private households through One-Stop Shops*. Finns på Policy brief on One-Stop-Shops.pdf (interregeurope.eu) (besökt 3 oktober 2023). JRC, 2021: *One-stop shops for residential building energy renovation in the EU*. Finns på JRC, 2021: *One-stop shops for residential building energy renovation in the EU* (besökt 3 oktober 2023).
([23]) När medlemsstaterna inrättar en gemensam kontaktpunkt och väljer den föredragna modellen bör de ta vederbörlig hänsyn till sin skyldighet att enligt artikel 108.3 i EUF-fördraget anmäla alla åtgärder som utgör statligt stöd i den mening som avses i artikel 107.1 i EUF-fördraget innan de genomförs, såvida åtgärderna inte omfattas av ett gruppundantag.

c) **Offentligt–privat partnerskap** – myndigheter och privata intressenter ingår partnerskap och delar upp ansvaret (till exempel en offentligt ägd och finansierad gemensam kontaktpunkt som förvaltas av ett privat företag).

d) **Kooperativ** – en grupp intressenter utvecklar en gemensam kontaktpunkt i form av ett kooperativ.

I stället för att inrätta en gemensam kontaktpunkt kan medlemsstaterna inrätta liknande mekanismer som tillhandahåller likvärdiga tjänster. Exempel på sådana alternativ är rådgivning på distans, till exempel via en webbplats, app eller hjälplinje. Det finns också fysiska alternativ, till exempel i form av workshops om energieffektivitet som anordnas av medlemmar i lokalsamhället eller metoder som liknar dörr-till-dörr-marknadsföring.

5.3.2.1 Målgrupper

En gemensam kontaktpunkt skulle kunna erbjuda ett allmänt utbud av tjänster till hushåll (dvs. enskilda hushåll eller bostadsrättsföreningar) och mindre icke-hushållskunder (såsom små och medelstora företag, mikroföretag och offentliga organ). De övergripande tjänster som föreslås i avsnitt 5.3.2.2 i dessa riktlinjer kan anpassas och vid behov skräddarsys för olika bostadstyper (med särskild uppmärksamhet på byggnader med sämst prestanda) och beakta det lokala sammanhanget. Därutöver bör ett särskilt tjänsteutbud tas fram och göras tillgängligt för specifika målgrupper, till exempel utsatta hushåll eller ackrediterade företag och installatörer som tillhandahåller eftermonteringstjänster. Den gemensamma kontaktpunkten kan också erbjuda kommersiella tjänster till större icke-hushållskunder, till exempel stora företag, så länge den inte tar resurser från de avsedda målgrupperna. Den gemensamma kontaktpunkten kan också bidra till att lösa problemet med delade incitament (genom medling) och det finansieringsbehov som många ägare har.

5.3.2.2 Tjänster och verksamheter

De tjänster och verksamheter som den gemensamma kontaktpunkten erbjuder kan struktureras längs energieffektivitetsåtgärdernas hela värdekedja och utgå från ett helhetsperspektiv. Exempel på tjänster som den gemensamma kontaktpunkten kan erbjuda ges i tabell 3. ([24])

Tabell 3

Exempel på tjänster som kan erbjudas av en gemensam kontaktpunkt

Värdekedja	Beskrivning	Exempel på tjänster
Bedömning	Tjänster som syftar till att bedöma den nuvarande energieffektiviteten och energiprestandan för att belysa förbättringsområden och den potentiella effekt som åtgärder kan få.	— Bedömning i ett eller två steg: 1) inledande onlinebedömning som utgår från grundläggande parametrar, 2) möte med en gemensam kontaktpunkt (på plats eller på kontoret) — Analys/kartläggning av energiprestanda och av kundernas behov och beteende
Riktlinjer	Tjänster som innebär att kunder får råd och hjälp med att ta fram planer för förbättrad energieffektivitet, som identifierar möjliga förbättringar och lägger fokus på de mest omfattande renoveringarna.	— Utarbetande av en plan för förbättrad energieffektivitet och/eller renoveringspass ([1]) med konkreta åtgärdspunkter och prioriteringar — Beräkning av nuvarande respektive framtida energiprestanda, inklusive kostnader, fördelar och besparingar — Fastställande av mål och garanterade besparingar

([24]) Interreg Europe, 2019: *Supporting energy renovation of private households through One-Stop Shops*. Finns på Policy brief on One-Stop-Shops.pdf (interregeurope.eu) (besökt 3 oktober 2023). JRC, 2021: *One-stop shops for residential building energy renovation in the EU*. Finns på JRC, 2021: *One-stop shops for residential building energy renovation in the EU* (besökt 3 oktober 2023).

Värdekedja	Beskrivning	Exempel på tjänster
Tillgång till finansiering	Tjänster som syftar till att tillhandahålla finansiell rådgivning och stöd till kunder. En gemensam kontaktpunkt kan antingen själv tillhandahålla finansieringslösningar eller fungera som mellanhand mellan kunder och finansinstitut.	— Utarbetande av en finansieringsplan — Kartläggning av tillgängliga resurser: egna medel, offentliga finansieringssystem, finansieringsinstrument eller en kombination av dessa
Genomförande	Till dessa tjänster hör att välja ut lämpliga entreprenörer, upprätta avtal, hantera tillståndsförfaranden/godkännanden och övervaka byggprocessen.	— Identifiera, välja ut och kontakta lämpliga entreprenörer — Inleda och hantera tillståndsförfaranden/godkännanden — Utarbeta och upprätta avtal
Kvalitetssäkring	Den gemensamma kontaktpunkten kan tillhandahålla kvalitetssäkringstjänster i samband med att entreprenörer identifieras (dvs. säkerställa att entreprenörerna är kvalificerade och certifierade) och att åtgärderna genomförs (dvs. kontrollera arbetet och övervaka processen).	— Identifiera kvalificerade yrkesverksamma och entreprenörer inom energieffektivisering — Inspektera och kontrollera genomförandet — Säkerställa att båda parter (kunder och entreprenörer) är försäkrade på lämpligt sätt
Övervakning och uppföljning	Övervakning och uppföljning kan också omfatta underhållstjänster och nöjdhetsrapporter bland såväl entreprenörer som konsumenter. Hit hör även samarbete med gemensamma kontaktpunkter (*single point of contact*).	— Installation av smarta mätare — Uppföljning av energikartläggningar — Rapporter om energiräkningar — Nöjdhetsundersökning — Underhållstjänster — Hantering av garantiaspekter med entreprenörer — Rapporter om faktiska energibesparingar — Samarbete med gemensamma kontaktpunkter (*single point of contact*)
Tvärgående	Det skulle också kunna handla om tvärgående verksamheter som syftar till att öka medvetenheten om fördelarna med energieffektivitet, sprida information, tillhandahålla utbildningar etc.	— Åtgärder för att öka medvetenheten: tillhandahålla information om beteenden avseende energianvändning, tillgängliga energilösningar (t.ex. effektiva värmesystem, förnybar energi, energilagring) — Informationsspridning: samla in aggregerade typuppgifter från energieffektivitetsprojekt, utbyta erfarenheter och göra dem tillgängliga för allmänheten — Utbildning

([1]) Artikel 12 i Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2024/1275 av den 24 april 2024 om byggnaders energiprestanda (EUT L, 2024/1275, 8.5.2024, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2024/1275/oj).

Medlemsstaterna bör säkerställa att de gemensamma kontaktpunkterna erbjuder särskilda tjänster för personer som påverkas av energifattigdom, utsatta kunder och personer i låginkomsthushåll. För att förbättra tillgången skulle den gemensamma kontaktpunkten kunna erbjuda särskilda tjänster utan kostnad för hushållen. Det är också viktigt med utbildning och åtgärder för att öka medvetenheten bland rådgivare vid den gemensamma kontaktpunkten och potentiellt bland hantverkare som anlitas för att utföra arbete i utsatta hushålls hem ([25]).

([25]) Se t.ex. STEP H2020 projektet om att engagera energifattiga hushåll https://www.stepenergy.eu, den gemensamma kontaktpunkten Opelanga i Baskien https://opengela.eus/en.

5.3.2.2.1 Utåtriktad verksamhet, medvetenhet och information

Ytterligare tjänster specifikt riktade till låginkomsthushåll och utsatta hushåll skulle kunna omfatta följande:

a) Utåtriktad verksamhet som med hjälp av tillgängliga format, medier, lokaler och lokala partner riktar sig till grupper som är svåra att nå ut till ([26]) för att öka medvetenheten om hur man kan sänka höga energikostnader och öka komforten samt för att locka hushållen till den gemensamma kontaktpunktens tjänster. Om utåtriktad verksamhet bedrivs av en organisation som är förankrad i lokalsamhället kan detta bidra till att överbrygga förtroendebarriärer och bygga upp en accepterande kultur genom peer-to-peer-kommunikation.

b) Åtgärder för att öka medvetenheten om energifattigdom med partner och hänvisningsnätverk, till exempel inom socialtjänsten, hälso- och sjukvården och konsumentorganisationer. Framtagning av utbildning till befintliga rådgivare och lokala kontaktpunkter så att de ökar sin förståelse för erfarenheter av energifattigdom, orsaker och lösningar.

c) Inrättande av ett hänvisningsnätverk för att hjälpa hushållen att övervinna hinder som ligger utanför den gemensamma kontaktpunktens räckvidd. Det är vanligare att låginkomsthushåll eller utsatta hushåll ställs inför komplexa problem kopplade till besittningsrätt och bostadstrygghet, inkomst, skulder och andra problem som kan begränsa deras möjligheter till energieffektivisering. Arrangemang för korshänvisning med andra stödtjänster som boendetjänster, hälso- och sjukvård och social omsorg, energiombudsmän, konsumentgrupper och juridisk rådgivning kan bidra till att lösa dessa problem.

d) Information om rättigheter på energi- och bostadsmarknaderna, inklusive korrekt fakturering, bortkoppling, skuldindrivning och bostadsstandard, särskilt i hyresbostäder.

e) Stöd för att fastställa enskilda hushålls specifika mål med att vidta energieffektiviseringsåtgärder – till exempel för att sänka kostnaderna, öka inomhustemperaturen eller bidra till specifika hälsoresultat.

f) Stöd efter installation/renovering för att säkerställa att ny teknik fungerar och programmeras på lämpligt sätt, att förväntade eller önskade resultat (energibesparingar eller ökad komfort) uppnås och att hushållen får stöd att göra nödvändiga anpassningar. Detta kan omfatta stöd för att lösa eventuella avtalstvister.

5.3.2.2.2 Socioteknisk rådgivning och stöd samt tillgång till renoveringsfinansiering

Ytterligare tjänster specifikt riktade till låginkomsthushåll och utsatta hushåll skulle kunna omfatta följande:

a) Fullt finansierade energikartläggningar och besök av gröna läkare för att förstå både bostadens tekniska skick och hushållsmedlemmarnas situation och behov.

b) Hjälp till utsatta personer att förhandla med sin hyresvärd om att renovera byggnaden på ett sätt som är acceptabelt för alla parter, att förstå sina rättigheter och reglerna inom hyressektorn samt att få tillgång till juridisk rådgivning och representation vid behov.

c) Genomgående stöd under hela renoveringsprocessen med en högre servicenivå än för andra hushåll. Detta skulle kunna omfatta en särskild renoveringsansvarig med relevant utbildning och relevanta protokoll.

d) Tillgång till lämplig bidragsfinansiering (kontroll av stödberättigande och ifyllande av ansökningar etc.) och förklaring av lämpliga finansieringsmekanismer för att täcka finansieringsbehovet om bidragsfinansieringen inte täcker samtliga kostnader för åtgärderna. Vägledningen avseende artikel 24 i direktiv (EU) 2023/1791 ger information om finansieringsverktyg som lämpar sig för låginkomsthushåll.

5.3.2.2.3 Rådgivning och stöd kring energifakturor

Ytterligare tjänster specifikt riktade till låginkomsthushåll och utsatta hushåll skulle kunna omfatta följande:

a) Stöd för att förstå energifakturor, kontrollera att fakturorna är korrekta och att energitariffen är lämplig, och stöd för att få tillgång till allt ekonomiskt stöd som de är berättigade till.

b) Kontroll av att hushållen får tillgång till allt inkomststöd som de är berättigade till (som erbjuds antingen av den gemensamma kontaktpunkten eller via ett hänvisningsnätverk).

([26]) UsersTCP, 2020: *Hard-to-Reach Energy Users: A Literature Review*. Finns på HTR-Task-Literature-Review_EBook.pdf (userstcp.org) (besökt 3 oktober 2023).

5.3.2.3 Ekonomisk och finansiell modell

Verksamhetskostnaderna för en gemensam kontaktpunkt omfattar vanligtvis personal, kontorsutrymmen och it-verktyg och it-stöd. Kostnaderna kan variera beroende på vilka tjänster som tillhandahålls, plats och stödnivå. Det finns olika ekonomiska och finansiella modeller för att finansiera en gemensam kontaktpunkt. Ett sätt är att erbjuda kunderna kostnadsfria tjänster och finansiera den gemensamma kontaktpunkten med offentliga eller privata medel. Alternativt skulle den gemensamma kontaktpunkten kunna ta ut avgifter för tjänsterna, antingen i form av ett fast pris per tjänst/paket eller som en procentandel av de totala kostnaderna för energieffektiviseringsprojektet. Ett annat alternativ är att kombinera enskilda tjänster från den gemensamma kontaktpunkten med övergripande tjänster och att betrakta den gemensamma kontaktpunktens tjänster som kostnadsfria medan man betalar för de övergripande tjänsterna. Det står medlemsstaterna fritt att välja den ekonomiska och finansiella modell som passar det utbud av tjänster som erbjuds och de uppskattade verksamhetskostnaderna ([27]).

Medlemsstaterna kan också dra nytta av unionsstöd för att inrätta en gemensam kontaktpunkt. Det finns olika finansieringskällor inom unionen som erbjuder lösningar för inrättandet av en gemensam kontaktpunkt ([28]):

a) **De europeiska struktur- och investeringsfonderna** anslog 18 miljarder euro till energieffektivitet mellan 2014 och 2020. Ytterligare stöd ges under den nuvarande perioden (2021–2027). Dessa medel kan användas för att utveckla nya finansieringsinstrument till stöd för energieffektivitet, inklusive en gemensam kontaktpunkt.

b) **Europeiska investeringsbanken** (EIB) – Faciliteten för smart finansiering för smarta byggnader är ett finansieringsinstrument som föreslås av EIB och som ger bidrag som kan användas som garanti för energieffektiviseringsprojekt. Det syftar till att stödja utvecklingen av särskilda lokala eller regionala gemensamma kontaktpunkter.

c) **Interreg Europe** – Interreg Europes plattform för politiskt lärande kan stödja regioner som vill utveckla en gemensam kontaktpunkt genom sina olika verktyg och tjänster, bland annat databasen för god praxis och expertstöd på begäran, som omfattar peer review-tjänster och en helpdesk.

5.3.2.4 Praktiska arrangemang

Den gemensamma kontaktpunkten skulle kunna bilda ett nationellt nätverk så att man kan utbyta bästa praxis och dra nytta av stordriftsfördelar och samtidigt få en god förståelse för det lokala sammanhanget, marknaden och intressenterna och därmed identifiera brister och befintliga erbjudanden, anpassa tjänsteutbudet till den lokala situationen och se var behovet av stöd är som störst. Medlemsstaterna bör säkerställa att alla medborgare har tillgång till en gemensam kontaktpunkt genom att ha tillräcklig fysisk täckning av territoriet och ge åtkomst via internet och telefon (till exempel kommunikation via en webbplats/plattform). Detta är särskilt viktigt om målet är utsatta grupper. Den gemensamma kontaktpunkten bör vara lokalt förankrad och drivas av lokala medlemmar. Vid inrättandet av en gemensam kontaktpunkt kan följande punkter beaktas ([29]):

a) **Fastställa den gemensamma kontaktpunktens struktur** – En gemensam kontaktpunkt fyller en rad olika funktioner och det är därför fördelaktigt att integrera digitala och personliga tjänster. En första bedömning kan exempelvis göras genom att en potentiell kund besvarar ett antal ja/nej-frågor på webbplatsen. Den gemensamma kontaktpunkten kan också dra nytta av de många möjligheterna med artificiell intelligens, till exempel genom sofistikerade chattfunktioner på webbplatsen. Personliga tjänster bidrar till att bygga upp förtroende, särskilt bland de mest utsatta, som på grund av bristande förtroende och andra begränsande faktorer, såsom den digitala klyftan, har fördel av en personlig kanal. Genom personliga tjänster är det också möjligt att tillhandahålla de komplexa tjänster som beskrivs ovan. Det är till exempel lättare att fysiskt tillsammans med en kund fastställa målen med en renovering och göra en grundlig bedömning av byggnaden. Kombinationen av ett kontor som potentiellt intresserade parter kan besöka och onlinetjänster kan göra att antalet kunder ökar, särskilt bland grupper som är svåra att nå ut till.

([27]) När medlemsstaterna inrättar en gemensam kontaktpunkt och väljer den föredragna modellen bör de ta vederbörlig hänsyn till sin skyldighet att enligt artikel 108.3 i EUF-fördraget anmäla alla åtgärder som utgör statligt stöd i den mening som avses i artikel 107.1 i EUF-fördraget innan de genomförs, såvida åtgärderna inte omfattas av ett gruppundantag.

([28]) Interreg Europe, 2019: *Supporting energy renovation of private households through One-Stop Shops*. Finns på Policy brief on One-Stop-Shops.pdf (interregeurope.eu) (besökt 3 oktober 2023).

([29]) Energy Cities, 2020: *How to set up a one-stop-shop for integrated home energy renovation?* (inte översatt till svenska). Finns på *How to set up a one-stop-shop for integrated home energy renovation?*– Energy Cities (Energy cities.eu) (besökt: 3 oktober 2023).

b) **Identifiera kundsegment och deras behov** – Processen att inrätta en gemensam kontaktpunkt skulle kunna inledas med en fullständig kartläggning av nationella och lokala intressenter (dvs. myndigheter, företag, energibolag, medborgare, yrkespersoner inom energieffektivitet, beslutsfattare). De olika intressentgrupperna skulle kunna föras samman för att utveckla konceptet med en gemensam kontaktpunkt och sätta upp mål. I denna kartläggning kan hänsyn också tas till de potentiella målgrupperna och deras behov.

c) **Utforma tjänsteutbudet** – Ett lämpligt tjänsteutbud kan utformas utifrån de olika målgrupperna och deras behov. Den gemensamma kontaktpunkten kan ha ett värde för varje kundsegment, det vill säga genom att identifiera fördelarna med de föreslagna tjänsterna och hur de kan fylla luckor på marknaden.

d) **Identifiera kostnadsstruktur och intäktsflöden** – Beroende på vilka kundsegment som väljs och vilka relaterade tjänster som tillhandahålls kommer den gemensamma kontaktpunkten att ha olika fasta och rörliga kostnader, som kan identifieras. Det organ som ansvarar för att inrätta den gemensamma kontaktpunkten skulle också kunna identifiera intäktsflödena och fastställa den ekonomiska och finansiella modellen för den gemensamma kontaktpunkten. De mest utsatta grupperna bör alltid skyddas. Det bör tydligt framgå att förfrågningar från de mest utsatta grupperna inte kommer att utnyttjas för att göra orättvisa vinster. Utsatta medborgare påverkas i högre grad av kognitiva fördomar som försämrar deras beslutsfattande på grund av de suboptimala förhållanden som de lever under. Denna känslighet för kognitiva fördomar kan missbrukas av illvilliga privata aktörer som kan ”lura” utsatta medborgare att godta tariffer och alternativ som i själva verket inte är optimala för dem. Specialtariffer och transparens bör framför allt säkerställas för de mest utsatta. Med hjälp av beteendevetenskap går det att identifiera när sådan praxis (*sludging*) förekommer och behöver sanktioneras ([30]).

e) **Kartlägga de viktigaste partnerna och resurserna** – Det ansvariga organet skulle kunna kartlägga de viktigaste partnerna (t.ex. lokala och regionala myndigheter, branschorganisationer, fastighetsmäklare, banker, finansinstitut, försäkringsbolag och andra partner) och tydligt fastställa deras roll och bidrag till den gemensamma kontaktpunktens verksamhet. De viktigaste fysiska resurser, personalresurser, finansiella och intellektuella resurser som krävs för att den gemensamma kontaktpunktens verksamhet ska kunna bedrivas skulle också kunna fastställas tydligt.

f) **Definiera kundrelationer och kommunikationskanaler** – Lämpliga typer av relationer (virtuell kontra fysisk gemensam kontaktpunkt) och kommunikationskanaler (till exempel personliga möten, informationsmöten, digitala kommunikationsverktyg (webbplats, nyhetsbrev, sociala medier etc.), nyckelpartners kanaler) skulle kunna fastställas/specificeras/identifieras för varje kundsegment.

5.3.3 *På vilket sätt kan de gemensamma kontaktpunkterna samla in aggregerade typuppgifter?*

I artikel 22.5 b fastställs att den gemensamma kontaktpunkten, när så är lämpligt, ska samla in aggregerade typuppgifter från energieffektivitetsprojekt, utbyta erfarenheter och göra dem tillgängliga för allmänheten. Den gemensamma kontaktpunktens uppgiftsinsamling kan bidra till sammanställningen av omfattande, robust, representativ och tillförlitlig aggregerad statistik och information om energieffektivitet. Det gör det också möjligt att förbättra den gemensamma kontaktpunktens funktion, utbyta god praxis med andra medlemsstater eller nationella, regionala och lokala intressenter samt informera marknadsaktörerna om och öka deras medvetenhet kring energieffektivitet. Den gemensamma kontaktpunkten har också goda förutsättningar att samla in detaljerade uppgifter om energieffektivitet. De uppgifter som den gemensamma kontaktpunkten har tillgång till och samlar in kan delas in i följande huvudområden:

a) Operativa uppgifter, t.ex. drifts- och servicekostnader, mottagna förfrågningar, antal och typ av tjänster som tillhandahålls, antal och typ av mottagare.

b) Kundnöjdhet, inklusive tjänsternas tillgänglighet.

c) Uppgifter om hushållen, särskilt om hushållens rätt till bidrag för låginkomsthushåll eller energifattiga hushåll. Detta bör naturligtvis omfattas av sekretess och kraven i Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679 ([31]).

([30]) Della Valle, N. och 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]) Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679 av den 27 april 2016 om skydd för fysiska personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter och om upphävande av direktiv 95/46/EG (EUT L 119, 4.5.2016, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj).

d) Uppgifter från energikartläggningar av byggnader/bostäder, bland annat via databasen för byggnaders energiprestanda enligt artikel 22 i direktiv (EU) 2024/1275.

e) Effekt, som kan definieras som graden av framgång från förfrågan till önskat resultat, t.ex. vidtagna energieffektivitetsåtgärder eller förändrade beteenden, hur effektiv varje utåtriktad verksamhet varit när det gäller att generera förfrågningar.

5.4 **Mekanismer för tvistlösning utanför domstol – artikel 22.8**

5.4.1 *Kravets omfattning*

Genom artikel 22.8 utvidgas rätten till enkel, rättvis, transparent, oberoende, ändamålsenlig och effektiv tvistlösning utanför domstol och de kvalitetskriterier för tvistlösningsorgan som fastställs i artikel 26 i direktiv (EU) 2019/944 till att omfatta följande grupper:

a) Slutanvändare. Artikel 22.8 är kopplad till artikel 21 eftersom den föreskriver tvistlösning utanför domstol vid tvister som rör de nya avtalsenliga rättigheter som slutanvändare beviljas enligt artikel 21 (se avsnitt 4 i dessa riktlinjer).

b) Utsatta kunder, personer som påverkas av energifattigdom och, i tillämpliga fall, personer som bor i subventionerade bostäder.

Rätten till tvistlösning utanför domstol omfattar tvister som uppstår till följd av de rättigheter och skyldigheter som fastställs i direktiv (EU) 2023/1791. Detta skulle kunna omfatta inte bara leverantörer av värme, kyla och varmvatten för hushållsbruk (som uttryckligen nämns i artikel 21) utan även exempelvis finansiärer, energikartläggningsmän, leverantörer av energitjänster, professionella tjänster såsom arkitekter och ingenjörer, inom ramen för direktiv (EU) 2023/1791. De särskilda rättigheter som föreskrivs i direktiv (EU) 2023/1791 avser följande:

c) Mätning för naturgas (artikel 13) och uppvärmning, kylning och varmvatten för hushållsbruk (artikel 14) och individuell mätning (artikel 15).

d) Tillförlitlig, korrekt fakturering grundad på faktisk användning för naturgas (artikel 17) och värme, kyla och varmvatten för hushållsbruk (artikel 18).

e) Tillgång till fakturering, faktureringsinformation och användningsuppgifter utan kostnad för naturgas (artikel 19) och värme, kyla och varmvatten för hushållsbruk (artikel 20).

f) Grundläggande avtalsenliga rättigheter avseende leverans av fjärrvärme, fjärrkyla och varmvatten (artikel 21) som infördes genom direktiv (EU) 2023/1791.

5.4.2 *Val av politiska åtgärder för att uppfylla kravet*

Enligt artikel 22.8 får befintliga organ för tvistlösning utanför domstol (tillsynsmyndigheter, oberoende ombudsmän eller konsumentorgan) utvidga sin kompetens och sina tjänster för att täcka de nya kraven, förutsatt att de är lika effektiva. Medlemsstaterna bör i lagstiftningen klargöra på vilket sätt tillgången till mekanismer utanför domstol ska vara enkel, rättvis, transparent, oberoende, ändamålsenlig och effektiv.

Medlemsstaterna får välja att utnyttja möjligheten att se över och utvidga tjänsterna utanför domstol så att de uppfyller kraven i artikel 22 för att underlätta tillgången till och tillhandahållandet av tjänsterna.

För att anpassa dessa tjänster så att de uppfyller kraven i artikel 22 bör befintliga rådgivnings- och tvistlösningstjänster utvidgas till slutkunder och deras avtalsmotparter, särskilt de som tillhandahåller fjärrvärme, fjärrkyla och varmvatten. Medling bör omfatta tvister som rör de nya rättigheter som föreskrivs i artikel 21.

Man bör också på följande sätt anpassa tjänsterna, så att de särskilt tillgodoser behoven hos personer som påverkas av energifattigdom, utsatta kunder och, i tillämpliga fall, personer som bor i subventionerade bostäder:

a) Bedriva utåtriktad verksamhet för att **öka den grundläggande medvetenheten om konsumenträttigheter**, särskilt riktad till specifika befolkningsgrupper som är underrepresenterade i kundbasen för tvistlösning ([32]). Tjänster som utsatta och energifattiga hushåll har tillgång till (till exempel sociala tjänster, bostadsorganisationer, konsumentgrupper, energikaféer, energiombudsmän, offentliga hälso- och sjukvårdstjänster och läkare) kan bidra till att öka medvetenheten. Proaktiva åtgärder för att öka medvetenheten som svar på händelser som innebär särskilda risker för konsumenterna (till exempel energipriskrisen) och vanliga klagomål och brott (till exempel vilseledande försäljning) kan också vara ett viktigt verktyg.

b) **Förbättra möjligheterna att få tillgång till tjänster**. Medlemsstaterna kan göra det lättare för konsumenterna att få tillgång till tvistlösning genom att se till att det finns en gemensam kontaktpunkt där de kan hitta tjänster kopplade till alla relevanta företag (i enlighet med artikel 22.3 e). Förenklade och mer konsekventa modeller som innebär att ett begränsat antal organ täcker alla relevanta sektorer gör att konsumenterna lättare kan orientera sig och minskar risken för att de ska ”falla mellan stolarna”. Medlemsstaterna bör fullt ut säkerställa efterlevnaden av de befintliga kraven på att näringsidkare tydligt ska informera konsumenterna om vilket tvistlösningsorgan de täcks av ([33]).

c) Genom att säkerställa att tjänsteleverantörerna är oberoende och opartiska och på så sätt öka förtroendet för dessa kan medlemsstaterna se till att tjänsterna för utsatta hushåll **ger bättre resultat**. Minskade processuella bördor och kortare handläggningstider för klagomål och beslut förbättrar också resultaten ([34]). Det är särskilt viktigt att utsatta kunder får tillgång till kostnadsfri tvistlösning, icke-digitala kontaktvägar och stöd för att lämna in klagomål. God praxis som tillämpas av vissa tvistlösningsmekanismer är att införa särskilda kvalitetskrav för att tillgodose behoven hos utsatta kunder, vilket kan inbegripa utbildningskrav för personal och inrättande och offentliggörande av förfaranden och högre servicenivåer för utsatta kunder ([35]). Kollektiva prövningsmekanismer kan också minska bördan och risken för enskilda kunder.

Lokala aktörer kan fungera som mellanhänder mellan intressenter och partner för att lösa problem. De kan bygga upp förtroende och göra det lättare för utsatta hushåll att få tillgång till systemen. Mekanismer för tvistlösning utanför domstol bör därför vara väl synliga och systemen bör vara utformade så att de är tillgängliga för både slutanvändare och förmedlande organisationer.

5.5 Åtgärder för att undanröja regleringsmässiga och icke-regleringsmässiga hinder för energieffektivisering när det gäller delade incitament – artikel 22.9

5.5.1 *Kravets omfattning*

Genom artikel 22.9 utökas medlemsstaternas skyldighet att vidta åtgärder för att undanröja de hinder för energieffektivisering som uppstår på grund av så kallade delade incitament.

5.5.2 *Val av politiska åtgärder för att uppfylla kravet*

I artikel 22.9 anges ett antal olika initiativ som kan tas för att komma till rätta med delade incitament och som omfattar åtgärder som kan delas in i tre typer av lösningar:

5.5.2.1 Lagstiftningsalternativ

a) **Minimistandarder för prestanda:** Medlemsstaterna kan införa bestämmelser om att hyresbyggnader ska uppfylla en viss minimistandard. Sådana bestämmelser syftar till att ålägga hyresvärdar att utföra visst arbete eller uppfylla vissa standarder i sina fastigheter.

([32]) Creutzfeldt, N. Gill, C., Cornelis, M. & McPherson, R., 2021: *Access to justice for vulnerable and energy poor consumer: Just energy?* Hart Publishing, kapitel 4, *Access to Justice for Vulnerable and Energy-Poor Consumers: Just Energy?*:Naomi Creutzfeldt: Hart Publishing (bloomsbury.com) (besökt 3 oktober 2023).

([33]) Se artikel/artiklarna ... i direktiv 2013/11/EU.

([34]) BEUC, 2022: *Alternative dispute resolution for consumers: Time to move up a gear.* Finns på beuc-x-2022-062_adr_position_paper.pdf (besökt 3 oktober 2023).

([35]) BEUC, 2022: *Alternative dispute resolution for consumers: Time to move up a gear.* Finns på beuc-x-2022-062_adr_position_paper.pdf (besökt 3 oktober 2023).

b) **Översyn av hyres- och bostadsrättslagstiftning:** Medlemsstaterna kan införa lagar som ger större flexibilitet i överenskommelser mellan hyresgäster och ägare eller mellan ägare och som fastställer regler och villkor för kostnadsfördelningen. I sådana lagar skulle det kunna fastställas om och hur hyresvärden kan få tillbaka en del av investeringen i en energieffektivitetshöjning, till exempel genom en del av hyresgästens sparade energikostnader eller en hyreshöjning. Det skulle också kunna klargöras under vilka villkor hyresgästen kan avvisa en sådan hyreshöjning ([36]). När det gäller delade incitament mellan flera aktörer kan det i bostadsrättslagstiftningen införas bestämmelser om röstningsregler och kostnadsfördelning i samband med energieffektiviseringsåtgärder och med en tydlig beskrivning de olika aktörernas roller. ([37])

c) **Energimärkning och byggnadsrelaterade uppgifter:** Tillhandahållandet av byggnadens energimärkning vid tidpunkten för försäljning eller uthyrning, i enlighet med artikel 12 i direktiv 2010/31/EU (Utfärdande av energicertifikat), bidrar till att säkerställa att de berörda parterna har den information de behöver.

d) **Individuell mätning/direkt återkoppling:** Individuell mätning i enlighet med artikel 13 (Mätning för naturgas), artikel 14 (Mätare för uppvärmning, kylning och varmvatten för hushållsbruk) och artikel 15 (Individuell mätning och kostnadsfördelning för värme, kyla och varmvatten för hushållsbruk) i direktiv (EU) 2023/1791 kan öka hyresgästernas medvetenhet kring sin energianvändning.

5.5.2.2 Finansieringsinstrument

a) **Ekonomiska incitament och skatteincitament riktade till målgrupperna hyresgäster/hyresvärdar:** Detta kan till exempel åstadkommas genom att man utformar stödsystem eller skattelättnader som endast (bostads)hyresvärdar kan dra nytta av, gör det lättare för flerbostadshus att ansöka om vissa subventioner och fastställer ett särskilt mål för eller avsätter särskilda medel för flerbostadshus i renoveringsprogram.

b) **Fakturafinansiering**: Medlemsstaterna kan främja avtal om energiprestanda som gör det möjligt att återbetala energieffektivitetsåtgärder via månatliga energiräkningar. Inom ramen för ett sådant system skulle de initiala investeringarna göras av en tredje part, till exempel ett allmännyttigt företag, en bank eller ett energiföretag, som också ansvarar för att administrera programmet för fakturafinansiering och driva in betalningarna via energiräkningen eller hyran. Fakturafinansiering bör baseras på den specifika energiprofilen. Om man utgår från en allmän energianvändningsprofil kan de som lever i energifattigdom missgynnas om de förväntade energibesparingarna (baserade på en allmän profil) inte uppnås.

Om åtgärder som syftar till att främja och möjliggöra en effektiv energianvändning medför statligt stöd måste de i enlighet med artikel 108.3 i EUF-fördraget anmälas till kommissionen innan de genomförs, såvida de inte utgör stöd av mindre betydelse ([38]) eller omfattas av ett gruppundantag ([39]).

5.5.2.3 Andra åtgärder, till exempel gröna hyresavtal eller informationsverktyg

a) **Gröna hyresavtal**: Medlemsstaterna kan främja införandet av gröna hyresavtal mellan hyresgäster och hyresvärdar som gör det möjligt för dem att samordna sina intressen kring energieffektivitetsåtgärder. För att göra detta skulle medlemsstaterna kunna tillhandahålla praktisk vägledning om hur gröna hyresavtal kan upprättas samt standardavtalsmallar som hyresgäster och hyresvärdar lätt kan få tillgång till och använda.

([36]) Economidou, M., & Bertoldi, P., 2015: *Practices to overcome split incentives in the EU building stock*. Finns på *Practices to overcome split incentives in the EU building stock* (eceee.org) (besökt 3 oktober 2023).

([37]) Economidou, M., & Serrenho, T., 2019: *Assessment of progress made by Member States in relation to Article 19(1) of Directive 2012/27/EU – Actions taken to remove barrier of split incentives and boost green procurement*. Finns på *Assessment of progress made by Member States in relation to Article 19(1) of the Directive 2012/27/EU* – EU:s publikationsbyrå (europa.eu) (besökt 3 oktober 2023).

([38]) I enlighet med förordning (EU) 2023/2831.

([39]) I synnerhet kommissionens förordning (EU) nr 651/2014 av den 17 juni 2014 genom vilken vissa kategorier av stöd förklaras förenliga med den inre marknaden enligt artiklarna 107 och 108 i fördraget (den allmänna gruppundantagsförordningen), särskilt artikel 38b.

6. SKYLDIGHETER ENLIGT ARTIKEL 24

I detta avsnitt ges medlemsstaterna vägledning om hur de olika bestämmelserna i artikel 24 kan införlivas och genomföras.

6.1 Fastställa begreppet utsatta kunder, inbegripet slutanvändare – artikel 24.1

6.1.1 *Rättslig ram*

För att säkerställa att åtgärderna för att stärka och skydda utsatta grupper når alla relevanta hushåll måste medlemsstaterna enligt artikel 24.1 inte bara inkludera kunder utan också **slutanvändare** i definitionen av begreppet utsatta kunder. Denna bestämmelse kompletterar andra bestämmelser i direktiv (EU) 2023/1791, särskilt artikel 22, som syftar till att utvidga bestämmelserna om information om energieffektivitet och effektiv energianvändning, gemensamma kontaktpunkter och mekanismer för tvistlösning utanför domstol till att omfatta slutanvändare.

I artikel 2.53 i direktiv (EU) 2023/1791 definieras en **slutanvändare** som en ”fysisk eller juridisk person som köper värme, kyla eller varmvatten för hushållsbruk för egen slutanvändning, eller fysisk eller juridisk person som nyttjar en enskild byggnad eller en enhet i ett flerbostadshus eller en byggnad med flera användningsområden som försörjs med värme, kyla eller varmvatten för hushållsbruk från en central källa, om en sådan person inte har några direkta eller individuella avtal med energileverantören”. Exempel på slutanvändare som inte har några direkta eller individuella avtal med energileverantören är hyresgäster i flerbostadshus med kollektiva system för värme, kyla eller produktion av varmvatten för hushållsbruk, personer som bor i subventionerade bostäder, boende i en självständig bostad eller långtidsvårdsenhet och personer som bor i tillfälliga bostäder eller skyddade boenden.

6.1.2 *Val av politiska åtgärder för att uppfylla kravet*

För att uppfylla detta krav kan medlemsstaterna utvidga befintligt och föreslaget stöd och skydd till att omfatta slutanvändare, till exempel genom att utvidga rabatter för utsatta kunder som köper energi för egen användning så att de även gäller för hyresgäster i subventionerade lägenheter med kollektiv uppvärmning som inte har några direkta eller individuella avtal med energileverantören.

6.2 Vidta åtgärder för att öka energieffektiviteten samt relaterade konsumentskyddsåtgärder på ett prioriterat sätt bland utsatta grupper – artikel 24.2

6.2.1 *Kravets omfattning*

Enligt artikel 24.2 är medlemsstaterna skyldiga att vidta åtgärder för att öka energieffektiviteten samt relaterade konsumentskydds- eller informationsåtgärder på ett prioriterat sätt bland personer som påverkas av energifattigdom, utsatta kunder, personer i låginkomsthushåll och, om tillämpligt, personer som bor i subventionerade bostäder för att minska energifattigdomen.

6.2.2 *Val av politiska åtgärder för att uppfylla kravet*

För att identifiera och prioritera stödberättigade hushåll kan en kombination av (icke uttömmande) metoder användas: inriktning på låginkomsthushåll (vanligtvis självidentifierade), användning av befintliga socialförsäkrings- eller bostadsförmåner som ”passförmåner” för energieffektivitetsstödet, inriktning på hushåll som redan identifierats som utsatta kunder som är berättigade till stöd på energimarknaderna, kartläggning av geografiska områden med låg inkomst eller på annat sätt eftersatta områden, användning av en kombination av variabler, däribland framför allt bostadens energieffektivitetsnivå, inkomst och energikostnader, för att identifiera hushåll som är sårbara för energifattigdom (det vill säga som riskerar att bli energifattiga).

För att genomföra kravet på att prioritera åtgärder för att öka energieffektiviteten kan medlemsstaterna till exempel införa bidrag och subventioner för energieffektivisering eller bostadsrenovering ([40]), och program för utbyte av vitvaror, som är särskilt avsedda för hushåll i utsatta grupper. Genom liknande system som är tillgängliga för den bredare allmänheten kan stödberättigade hushåll erbjudas kostnadsfria åtgärder eller betydligt högre subventionsnivåer. Det kan också behövas särskilt stöd till hyresgäster i privata hyresbostäder, eftersom energifattigdomen och utsattheten bland hyresgäster inom denna sektor är hög i många medlemsstater.

För att på ett prioriterat sätt genomföra informationsåtgärder och åtgärder för att öka användarmakten bland de förtecknade utsatta grupperna kan medlemsstaterna till exempel inrätta energirådgivningsbyråer på regional eller kommunal nivå som ger information och stöd till utsatta kunder och energirådgivning i hemmet eller personlig rådgivning för låginkomsthushåll. För att dessa bestämmelser ska vara ändamålsenliga bör de vara särskilt utformade för att stödja utsatta grupper, med beaktande av deras specifika energibehov, boende- och besittningssituation samt hushållets sammansättning och erfarenheter. Detta krav kan jämföras med det kompletterande kravet i artikel 22 enligt vilket gemensamma kontaktpunkter ska erbjuda särskilda tjänster för personer som påverkas av energifattigdom och utsatta hushåll.

Informationsåtgärder kan kombineras med stöd till utsatta grupper när det gäller att navigera på energiförsörjningsmarknaden, förstå räkningar, hantera skulder, upprätthålla sina rättigheter på energimarknaderna och säkerställa kundskydd (inklusive de nya avtalsenliga rättigheterna för kunder avseende leverans av fjärrvärme, fjärrkyla och varmvatten som föreskrivs i artikel 21 i direktiv (EU) 2023/1791). Gemensamma kontaktpunkter som ger utsatta grupper all nödvändig information om deras rättigheter, tillämplig lagstiftning och tvistlösningsmekanismer kan t.ex. göra det lättare att få tillgång till skydd.

6.3 **Vidta åtgärder för förbättrad energieffektivitet för att mildra fördelningseffekterna från andra policyer och åtgärder – artikel 24.3 a**

6.3.1 *Kravets omfattning*

Enligt artikel 24.3 a är medlemsstaterna i tillämpliga fall skyldiga att åtgärda och mildra negativa fördelningseffekter, särskilt i förbindelse med beskattningsåtgärder och tillämpningen av utsläppshandel i byggnads- och transportsektorn i enlighet med Europaparlamentets och rådets direktiv 2003/87/EG ([41]). Detta ska uppnås genom vidtagande av energieffektivitetsåtgärder.

Med fördelningseffekter avses de konsekvenser som specifika politiska åtgärder får för hushåll som tillhör olika inkomstnivåer inom befolkningen. Negativa eller regressiva fördelningseffekter uppstår när sådana politiska åtgärder på ett oproportionerligt sätt påverkar låginkomsthushåll eller andra utsatta grupper ([42]). För att underlätta utvärderingen av fördelningseffekter utfärdade kommissionen 2022 riktlinjer med bättre metoder för att bedöma de fördelningseffekter som medlemsstaternas politik ger upphov till ([43]).

([40]) Vägledning om statligt stöd för energieffektivitetsåtgärder i byggnader finns i den vägledande mallen *Energy efficiency in buildings* (inte översatt till svenska) (finns på https://competition-policy.ec.europa.eu/document/download/f38dcd94-689e-4de9-9747-765126f49438_en?filename=template_RRF_energy_efficiency_in_buildings_04042023.pdf).
I den vägledande mallen ges information både om situationer där energieffektivitetsåtgärder i byggnader kanske inte innebär statligt stöd och om lämpliga rättsliga grunder för att statligt stöd ska vara förenligt med den inre marknaden.

([41]) Europaparlamentets och rådets direktiv 2003/87/EG av den 13 oktober 2003 om ett system för handel med utsläppsrätter för växthusgaser inom unionen och om ändring av rådets direktiv 96/61/EG (EUT L 275, 25.10.2003, s. 32, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2003/87/oj).

([42]) Eurofound, 2021: *Distributional impacts of climate policies in Europe*. Finns på *Distributional impacts of climate policies in Europe* |Europeiska fonden för förbättring av levnads- och arbetsvillkor (europa.eu) (besökt 3 oktober 2023); Vandyck, T., Della Valle, N., Temursho, U. och Weitzel, M., *EU climate action through an energy poverty lens*, SCIENTIFIC REPORTS, ISSN 2045–2322, 13 (1), 2023, s. 6040, JRC130057, https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC130057.

([43]) Europeiska kommissionen: Meddelande från kommissionen till Europaparlamentet, rådet, Europeiska ekonomiska och sociala kommittén och Regionkommittén – *Bättre bedömning av fördelningseffekter av medlemsstaternas politik* (COM(2022) 494).

6.3.2 *Val av politiska åtgärder för att uppfylla kravet*

Energieffektivitetsåtgärder som används för att mildra fördelningseffekter kan innefatta investeringar i teknik eller utrustning på individ- och hushållsnivå, eller investeringar i offentliga tjänster/infrastruktur till förmån för de grupper eller samhällen som är hårdast belastade. Investeringar i energieffektivitet ger mer hållbara lösningar och bidrar till att komma till rätta med de strukturella ojämlikheter som ligger till grund för de negativa fördelningseffekterna i fråga, till exempel ineffektiva bostäder och tillgång enbart till dyra, ineffektiva eller förorenande energikällor ([44]).

Medlemsstaterna kan till exempel använda intäkter från EU:s utsläppshandelssystem och nationella koldioxidskatter för att finansiera renoveringssystem för bostäder och kostnadsfria energieffektivitetsrenoveringar för låginkomsthushåll. Att öronmärka en del av energibesparingarna från ett kvotpliktsystem för energieffektivitet till förmån för låginkomsthushåll eller utsatta hushåll kan också bidra till att hantera effekterna av att kostnaderna överförs till kundernas räkningar (se särskilda krav i artikel 8 i direktiv (EU) 2023/1791). Energibesparingsåtgärder kan genom dessa system främjas bland låginkomsthushåll, utsatta hushåll och hushåll i missgynnade eller missgynnade samhällen, till exempel på landsbygden.

6.4 **På bästa möjliga sätt använda offentlig finansiering på nationell nivå och unionsnivå och göra framåtblickande investeringar – artikel 24.3 b och 24.3 c**

6.4.1 *Kravets omfattning*

I artikel 24.3 b uppmuntras medlemsstaterna att på bästa möjliga sätt använda offentlig finansiering på nationell nivå och unionsnivå, även i tillämpliga fall det finansiella bidrag som en medlemsstat får från den sociala klimatfonden samt intäkter från auktioner inom utsläppshandelssystemet, för investeringar i förbättrad energieffektivitet som prioriterade åtgärder. Utöver intäkterna från den sociala klimatfonden och utsläppshandelssystemet finns det andra EU-program för att finansiera medlemsstaternas insatser för förbättrad energieffektivitet, såsom faciliteten för återhämtning och resiliens, de sammanhållningspolitiska fonderna och moderniseringsfonden InvestEU.

I artikel 24.3 c understryks dessutom att medlemsstaterna måste göra framåtblickande och riktade investeringar i förbättrad energieffektivitet. Dessa investeringar syftar till att skydda hushållen från de negativa effekterna av andra policyer innan de får verkan, göra det lättare att utvidga och omforma stödprogram för att mildra negativa fördelningseffekter och minska den finansiella bördan på de offentliga utgifterna för ekonomiskt bistånd.

6.4.2 *Val av politiska åtgärder för att uppfylla kravet*

Inrättandet av lämpliga finansieringssystem för att främja investeringar i energieffektivitet och utfasningen av fossila bränslen beskrivs i vägledningen till artikel 30 ([45]). Det finns flera exempel på medlemsstater som använder offentliga medel för att förbättra energieffektiviteten i områden med hög energifattigdom eller för att finansiera låginkomsthushåll i högre grad. För att uppnå en god finansieringsnivå för låginkomsthushåll kan medlemsstaterna kombinera enskilda finansieringsåtgärder i form av offentliga medel, vita certifikat, nollräntelån, innovativa finansieringsmodeller, till exempel plattformar för gräsrotsfinansiering osv. Medlemsstaterna kan till exempel kombinera nationella fonder för energieffektivisering och uppvärmning med tilläggsfinansiering för kostsamma åtgärder utifrån det lokala området, i kombination med nollräntelån.

([44]) OECD, 2021: *Managing the Distributional Effects of Environmental and Climate Policies: The Narrow Path for a Triple Dividend*. Finns på https://one.oecd.org/document/ENV/WKP(2021)20/En/pdf (besökt 3 oktober 2023).

([45]) Kommissionens rekommendation av den 12 december 2023 om införlivande av artikel 30 om nationella energieffektivitetsfonder, finansiering och tekniskt stöd i direktiv (EU) 2023/1791 om energieffektivitet (omarbetning av energieffektivitetsdirektivet) (EUT C, C/2023/1553, 19.12.2023, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2023/1553/oj).

För att göra framåtblickande och riktade investeringar kan medlemsstaterna införa ett nytt, eller utvidga eller omforma ett befintligt, energieffektivitetsprogram som är inriktat på den belastade befolkningen och tillgodoser deras behov. Exempelvis kan subventioner för isolering eller ren uppvärmningsteknik som värmepumpar införas före koldioxidbeskattning av fossila bränslen som används för uppvärmning. Incitament för inköp av koldioxidsnåla transportmedel som cyklar och elfordon, och skrotningsprogram för fordon, kan införas före skattereformer som ökar kostnaden för vägtransportbränslen, vägskatter eller införandet av utsläppsgränser i stadsområden. Innan medlemsstaterna inför skattereformer kan de dessutom överväga åtgärder som syftar till att öka medvetenheten om fördelarna med den nya tekniken. I många fall avstår enskilda från att använda den nya tekniken på grund av ovisshet, missuppfattningar eller förändringsobenägenhet. Därför kan det också vara viktigt med informationskampanjer om dessa ytterligare fördelar med tekniken, förklaringar av hur tekniken fungerar och information om hur många som har infört den och deras positiva erfarenheter.

När medlemsstaterna inför nya stödsystem eller ändrar eller förlänger befintliga sådana bör de undersöka huruvida åtgärderna innebär statligt stöd, vilket skulle kräva en förhandsanmälan till kommissionen i enlighet med artikel 108.3 i EUF-fördraget.

6.5 **Främja tekniskt bistånd och utrullning av möjliggörande finansiering och finansieringsverktyg – artikel 24.3 d**

6.5.1 *Kravets omfattning*

I enlighet med artikel 24.3 d ska medlemsstaterna i tillämpliga fall främja tekniskt bistånd till utsatta kunder, personer som påverkas av energifattigdom, låginkomsthushåll och, i tillämpliga fall, personer som bor i subventionerade bostäder samt utrullning av finansiering och finansieringsverktyg som gör det möjligt för dessa utsatta grupper att dra nytta av investeringar i energieffektivitet. Olika exempel på möjliggörande finansiering och finansieringsverktyg kan övervägas vid genomförandet av artikel 24, såsom lån med fakturafinansiering, lokala förlustreserver, garantifonder och medel riktade till totalrenoveringar.

6.5.2 *Val av politiska åtgärder för att uppfylla kravet*

Det är svårare för utsatta kunder att agera självständigt på den avreglerade energimarknaden och dra nytta av de möjligheter som finns. Många gånger får dessa hushåll dessutom bristfällig service, eller så är det svårare för dem att få tillgång till stödtjänster som energirådgivning eller byte av energitariffer såvida det inte finns system eller program som utformats och anpassats särskilt efter deras behov. Tekniskt bistånd, som är särskilt relevant för utsatta grupper, kan därför ges på bland annat följande områden:

a) Rådgivning om energitariffer och beteendemässiga åtgärder för att minska energianvändningen i linje med de behov som finns.

b) Rådgivning om hushållsapparater, t.ex. utbyte av gamla och bristfälliga elektriska apparater, belysningssystem, varmvattenberedare osv.

c) Genomgripande renoveringsåtgärder i flerbostadshus, inklusive utbyte eller uppgradering av energiförsörjningssystemet, med fokus på den tekniska och ekonomiska bedömningen av renoveringen och samordningen av de olika berörda parterna.

d) Genomgripande renoveringsåtgärder i enfamiljshus, inklusive utbyte av energiförsörjningssystemet, med fokus på valet av de mest effektiva tekniska åtgärderna och förutsättningarna för finansiering.

Tekniskt bistånd till utsatta grupper kan till exempel ges via energirådgivningspunkter och energikaféer på regional eller kommunal nivå eller genom energikonsultationer i hemmet. Vid genomförandet av artikel 24.3 d är det viktigt att säkerställa att det bistånd som ges faktiskt når fram till de förtecknade utsatta grupperna. Detta kan till exempel uppnås genom att ha rådgivare med kompetens inom såväl energiområdet som det sociala området eller genom att involvera sociala aktörer som säkerställer att utsatta hushåll får tillgång till biståndet (se avsnitt 6.6 i dessa riktlinjer).

Finansiering och finansieringsverktyg i allmänhet beskrivs i vägledningen till artikel 30 ([46]). I artikel 24.3 d ges exempel på finansiering och finansieringsverktyg som kan vara aktuella för utsatta grupper, däribland lån med fakturafinansiering, lokala förlustreserver, garantifonder och medel riktade till (total)renoveringar. Oavsett vilka specifika modeller som väljs bör finansieringen och finansieringsverktygen ([47])

a) vara särskilt utformade för målgrupperna så att de är lättillgängliga och lämpliga, vilket ytterligare understryks i artikel 24.3 f,

b) vara avsedda för olika typer av investeringar, inklusive investeringar i hushållsapparater, till exempel utbyte av gamla och bristfälliga elektriska apparater, belysningssystem, varmvattenberedare samt byggnader, upp till totalrenovering,

c) beakta olika bostadssituationer på lämpligt sätt, eftersom investeringsbesluten i flerfamiljshus till exempel skiljer sig helt från investeringsbesluten i enfamiljshus; finansieringssystemen måste bidra till att utsatta hushåll fattar positiva investeringsbeslut under båda dessa omständigheter, med beaktande av alla olika typer av rättsliga ramar, t.ex. bostadsrättslagar, hyreslagar osv.

Medlemsstaterna kan exempelvis införa ett finansieringssystem som innebär att låginkomsthushåll kan hyra energieffektiva apparater. Finansieringssystemet gör att låginkomsthushåll får tillgång till energieffektiva apparater utan att behöva stå för de initiala kostnaderna, och bidrar i slutändan till att minska energikostnaderna och förbättra den ekonomiska situationen för låginkomstfamiljer.

6.6 **Främja tekniskt bistånd för sociala aktörer – artikel 24.3 e**

6.6.1 *Kravets omfattning*

I artikel 24.3 e erkänns de sociala aktörernas värdefulla bidrag till genomförandet av policyer och åtgärder som syftar till att bekämpa energifattigdom. Medlemsstaterna kan främja tekniskt bistånd till sociala aktörer för att öka deras yrkesmässiga expertis och tekniska kunskaper. Detta bistånd är avgörande för att stärka deras kapacitet att främja utsatta kunders aktiva deltagande på energimarknaden och positiva ändringar i deras sätt att förhålla sig till energi.

6.6.2 *Val av politiska åtgärder för att uppfylla kravet*

Sociala aktörer i det sammanhang som avses i artikel 24.3 e kan omfatta offentliga aktörer, privata aktörer, välgörenhetsorganisationer, sociala företag och religiösa institutioner med socialt syfte. Genomförandet kan i synnerhet gagnas av ett aktivt deltagande från sociala aktörer inom boende, hälsa, konsumentskydd, sammanhållning och utveckling av lokalsamhället samt sociala tjänster.

Praktiska erfarenheter visar att tekniskt bistånd till sociala aktörer bland annat kan omfatta följande:

a) En omfattande webbplats som ger sociala aktörer detaljerad information om energirelaterade begrepp och förfaranden (t.ex. energiräkningar, rättsliga förfaranden för bortkoppling, konsumenträttigheter).

b) Olika verktyg och publikationer som syftar till att öka sociala aktörers kunskap och förmåga att direkt agera i energirelaterade frågor (t.ex. faktablad, praktiska guider, verktyg för beräkning av genomsnittlig förbrukning).

c) Personligt stöd till sociala aktörer genom kontinuerlig rådgivning och vägledning, utbildningstillfällen eller besök på plats.

d) Allmänna och särskilda utbildningar för sociala aktörer, alltifrån grundläggande kompetensutbildningar med juridiska, administrativa, sociala och tekniska moduler till fördjupade utbildningar i exempelvis energimarknadens funktion, finansiell kompetens och digital kompetens.

([46]) Kommissionens rekommendation av den 12 december 2023 om införlivande av artikel 30 om nationella energieffektivitetsfonder, finansiering och tekniskt stöd i direktiv (EU) 2023/1791 om energieffektivitet (omarbetning av energieffektivitetsdirektivet) (EUT C, C/2023/1553, 19.12.2023, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2023/1553/oj).

([47]) För mer information om ämnet, se Europeiska kommissionen, 2022: *The evolution of financing practices for energy efficiency in buildings, SME's and in industry: final report* (inte översatt till svenska). Finns på *Report on the evolution of financing practices for energy efficiency in buildings, SME's and in industry* – EU:s publikationsbyrå (europa.eu) (besökt 3 oktober 2023).

e) Nätverk för utbyte av metoder och praxis för att bekämpa energifattigdom och skapa kontakter mellan olika intressenter inom den offentliga sektorn och civilsamhället.

6.7 **Säkerställa tillgång till finansiering, bidrag eller subventioner – artikel 24.3 f**

6.7.1 *Kravets omfattning*

Genom artikel 24.3 f utvidgas kravet i artikel 24.3 d, varvid det understryks hur viktigt det är att säkerställa att utsatta grupper har tillgång till lämplig finansiering, lämpliga bidrag eller lämpliga subventioner som är kopplade till minimienergivinster och att underlätta tillgången till överkomliga banklån eller särskilda krediter.

6.7.2 *Val av politiska åtgärder för att uppfylla kravet*

En allmän beskrivning av finansieringssystem och finansieringsverktyg finns i vägledningen till artikel 30, men för att vara ändamålsenliga bör dessa finansieringssystem utformas så att de är lättillgängliga för och accepteras av de utsatta grupper som identifierats. Erfarenheten visar att finansieringssystem med följande egenskaper är särskilt lättillgängliga för de förtecknade utsatta grupperna ([48]):

a) En del av finansieringssystemet är avsett endast för de förtecknade utsatta grupperna, det vill säga sökande som inte tillhör målgruppen kan inte komma i åtnjutande av finansieringen. I annat fall är det mycket sannolikt att höginkomstgrupper tar hela subventionen i anspråk.

b) Det tas hänsyn till de förtecknade utsatta gruppernas ekonomiska situation i subventionsvillkoren. Finansieringsbehoven kan variera avsevärt mellan hushåll med låg, medelhög och hög inkomst.

c) De utsatta hushållens låga kreditvärdighet hanteras. Detta kan uppnås genom att inkludera en garanti i finansieringssystemet eller genom att tillämpa ett system med fakturafinansiering. I ett system med fakturafinansiering täcks återfinansieringen av investeringar av energibesparingarna medan fakturan för energileverans eller den månatliga betalningen för boendekostnaden förblir oförändrad.

d) Finansiella flaskhalsar åtgärdas effektivt genom att det säkerställs att det finns medel innan betalningen för arbetet ska ske. Detta tillvägagångssätt bidrar till att minimera potentiella finansiella hinder. Alternativt kan subventionsbetalningen betalas ut direkt till installatören, vilket effektiviserar betalningsprocessen.

e) Finansieringssystemet är anpassat till olika situationer som gör att utsatta grupper kan komma att fatta investeringsbeslut. Finansieringssystem som syftar till att ersätta elektriska apparater utformas därför på ett annat sätt än system för totalrenoveringar.

f) Att säkerställa långsiktig finansiering är avgörande för att upprätthålla en kontinuerlig tillgång till ekonomiskt stöd när så behövs. Om subventionssystemet inte är kontinuerligt tillgängligt – till exempel vid avbrott när budgetmedlen för en viss period är förbrukade – blir de negativa effekterna för utsatta hushåll mer påtagliga än för andra konsumentgrupper.

6.8 **Inrättande av ett nätverk av experter – artikel 24.4**

6.8.1 *Kravets omfattning*

Enligt artikel 24.4 krävs det att medlemsstaterna inrättar eller anlitar ett befintligt nätverk av experter för att utveckla strategier som stöder lokala och nationella beslutsfattare i genomförandet av energieffektivitetsförbättringar, tekniskt bistånd och finansieringsverktyg som syftar till att minska energifattigdom. I enlighet med artikel 24.4 ska nätverkets experter komma från olika sektorer, såsom hälso- och sjukvårdssektorn, byggsektorn och den sociala sektorn, och medlemsstaterna är skyldiga att sträva efter en sammansättning av expertnätverket som säkerställer en jämn könsfördelning och återspeglar samtliga människors perspektiv.

([48]) Sunderland, L., & Gibb, D., 2022: *Taking the burn out of heating for low-income households*. Finns på *Taking the burn out of heating for low-income households* – Regulatory Assistance Project (raponline.org) (besökt 3 oktober 2023).

I artikel 24.4 anges också en rad verksamheter som expertnätverket kan anförtros, vilka beskrivs i avsnitt 6.9 i dessa riktlinjer: *Rådgivning från expertnätverket*.

6.8.2 *Val av politiska åtgärder för att uppfylla kravet*

Expertnätverket kan anta olika strukturella former, till exempel ett nationellt observationsorgan (vanligtvis offentligt finansierat), ett oberoende statligt rådgivnings- och granskningsorgan eller ett organ som styrs av civilsamhället eller den akademiska världen och som har formella kontakter med beslutsfattare.

För att säkerställa att de aktuella sektorerna finns representerade bland nätverkets experter bör experter inom hälso- och sjukvårdssektorn, byggsektorn och den sociala sektorn sökas. Inom hälso- och sjukvårdssektorn kan det handla om statliga och icke-statliga folkhälsoorgan, nationella hälso- och sjukvårdstjänster och företrädare för civilsamhället från välgörenhetsorganisationer som arbetar med fysisk och psykisk hälsa, stiftelser, föreningar och grupper som arbetar med frågor som rör personer med funktionsnedsättning. Inom byggsektorn kan det röra sig om statliga myndigheter eller organ för bostäder och samhällen, nationella organ för bostadsstandarder, leverantörer av subventionerade bostäder, organ som företräder hyresvärdar, hyresgäster och husägare, föreningar för bostadslöshet och hemlösa samt utformare och genomförare av energieffektiviserings- och renoveringsprogram. Inom den sociala sektorn kan det handla om företrädare som konsumentgrupper, organ för social delaktighet och utbildning, sammanslutningar av lokala eller regionala myndigheter, icke-statliga organisationer och företrädare för civilsamhället från fattigdomsbekämpningsnätverk, religiösa sammanslutningar och välgörenhetsgrupper. Expertnätverken kan också omfatta offentliga förvaltningar från andra relevanta sektorer, till exempel vatten eller transport, energileverantörer, energidistributörer och tillsynsmyndigheter, akademiker samt energiombudsmän eller medlare.

Det är viktigt att beakta könsfördelningen bland deltagarna, även med tanke på att hushåll som leds av kvinnor genomgående har visat sig löpa större risk att drabbas av energifattigdom ([49]). Representativa organisationer som fokuserar på nyckelgrupper som riskerar att drabbas av energifattigdom (till exempel äldre åldersgrupper, familje- och barngrupper och minoritetsgrupper, inklusive invandrargrupper och flyktingar), forskare som kan presentera omfattningen, utbredningen och de strukturella ojämlikheter som leder till risk för energifattigdom, och eventuellt personer med egen erfarenhet kan bidra till att ge expertnätverket denna sammansättning. För att personer med egen erfarenhet ska kunna bidra till nätverket på ett framgångsrikt sätt kan man överväga lösningar som gör det möjligt för dem att delta fullt ut, såsom betalning för arbete och resor, en inkluderande deltagarmiljö och hänsynstaganden kring tidsåtgång och tidsplanering av verksamheten.

6.9 **Rådgivning från expertnätverket – artikel 24.4**

I artikel 24.4 anges att expertnätverket får anförtros uppgiften att tillhandahålla rådgivning om en rad relevanta åtgärder som syftar till att bedöma och minska energifattigdom.

Nätverket kan hjälpa till att ta fram nationella definitioner, indikatorer och kriterier för energifattigdom, energifattiga personer och begrepp för utsatta konsumenter, inbegripet slutanvändare (artikel 24.4 a) och att utveckla och förbättra relevanta indikatorer och dataset på området energifattigdom (artikel 24.4 b).

I enlighet med artikel 24.4 får expertnätverket också tillhandahålla rådgivning om metoder och åtgärder för att säkerställa levnadskostnadernas överkomlighet, främjande av neutralitet mellan boendekostnader eller sätt att säkerställa att offentliga medel som investeras i åtgärder för förbättrad energieffektivitet gagnar både ägare av och hyresgäster i byggnader och byggnadsenheter, i synnerhet när det gäller utsatta kunder, personer som påverkas av energifattigdom och, i tillämpliga fall, personer som bor i subventionerade bostäder (artikel 24.4 c).

([49]) Oliveras, L. et al., 2021: *Energy poverty and health: Trends in the European Union before and during the economic crisis, 2007–2016*. Finns på *Energy poverty and health: Trends in the European Union before and during the economic crisis, 2007–2016* – ScienceDirect (besökt 3 oktober 2023); Murauskaite-Bull, I., Feenstra, M., Creusen, A., Koukoufikis, G., Della Valle, N., Shortall, R. och Stojilovska, A., *Gender and Energy: The impact of the energy transition on women*, Europeiska unionens publikationsbyrå, Luxemburg, 2023, doi:10.2760/511412, JRC132744.

Även om energieffektivitetsåtgärder kan sänka energikostnaderna kan de, beroende på hur de finansieras, öka levnadskostnaderna på andra områden. Detta är i synnerhet fallet när det gäller subventionerade bostäder eller hyresbostäder, vars leverantörer kan behöva delfinansiera renoveringskostnaderna genom hyrorna. För att förhindra att hyror eller andra kostnader ökar föreslås metoder för att lindra energifattigdom och minska energikostnaderna som främjar neutralitet mellan boendekostnaderna (vilket innebär att eventuella hyreshöjningar eller kostnader för att återbetala finansieringen till fullo täcks av energibesparingar) ([50]). En central åtgärd för att säkerställa att boendekostnaderna inte ökar är att kraftigt subventionera energieffektivitetsåtgärder genom offentlig finansiering, vilket gör att kravet på återbetalning av lån undviks eller minskar. I avsnitt 6.5 i dessa riktlinjer beskrivs lämpliga åtgärder för att möjliggöra införandet av lämplig finansiering och lämpliga finansieringsverktyg, och i avsnitt 5.5 i dessa riktlinjer beskrivs åtgärder för att komma till rätta med delade incitament.

Slutligen kan expertnätverket tillhandahålla rådgivning om åtgärder för att förebygga situationer där enskilda grupper löper större risk att påverkas av energifattigdom eller i högre grad drabbas av dess verkningar på grund av inkomst, kön, demografi, hälsotillstånd eller tillhörighet till en minoritetsgrupp (artikel 24.4 d).

Genom att nationella observatorier för energifattigdom eller expertnätverk bedömer indikatorer för energifattigdom och delar upp dessa uppgifter efter inkomst, kön, boendeform och andra överlappningar kan de bidra till en mer nyanserad nationell och lokal förståelse för vilka som löper störst risk att drabbas av energifattigdom och sambandet med strukturella och sociala faktorer. Nationella expertnätverk kan också bedriva forskning om ändamålsenligheten hos och fördelningseffekterna av energi-, inkomst- eller annan socialpolitik för att fastställa vilka som gynnas och vilka ytterligare sociala bördor som skapas. Framtidsprognoser om energifattigdomsnivåer och risker till följd av energiprisförändringar kan också belysa riskerna för specifika grupper. Detta kan sedan påverka utformningen av policyer och stödprogram för att hantera eller förebygga energifattigdom som drabbar specifika riskgrupper.

7. **RAPPORTERINGSKRAV**

7.1 **Uppdatering av de integrerade nationella energi- och klimatplanerna**

I enlighet med artikel 14.2 i förordning (EU) 2018/1999 måste medlemsstaterna senast den 30 juni 2024, och därefter senast den 1 januari 2034 och därefter vart tionde år, lämna in en uppdatering av sin senaste anmälda integrerade **nationella energi- och klimatplan**. Enligt artikel 14.1 måste medlemsstaterna alltid lämna in ett utkast till uppdatering av den nationella energi- och klimatplanen ett år innan tidsfristen för inlämning går ut enligt artikel 14.2.

Utöver förordning (EU) 2018/1999 måste medlemsstaterna i enlighet med artikel 22.2 i direktiv (EU) 2023/1791 vidta lämpliga åtgärder för att främja och möjliggöra att slutkunder och slutanvändare använder energi på ett effektivt sätt och inkludera åtgärderna i en nationell strategi, såsom den nationella energi- och klimatplanen eller den långsiktiga renoveringsstrategi som fastställs i artikel 2a i direktiv 2010/31/EU.

7.2 **Lägesrapporter**

Enligt artikel 17 i förordning (EU) 2018/1999 ska medlemsstaterna lämna in sina nationella **energi- och klimatlägesrapporter**, som täcker energiunionens alla fem dimensioner, varav energieffektivitet är en.

Av artikel 24 i förordning (EU) 2018/1999 framgår vilka uppgifter som ska rapporteras i samband med åtgärder som vidtagits för att komma till rätta med energifattigdom.

Om en medlemsstat, på grundval av en bedömning av antalet energifattiga hushåll, konstaterar att den har ett väsentligt antal energifattiga hushåll, ska den medlemsstaten i sin integrerade nationella energi- och klimatlägesrapport ta med uppgifter om framstegen när det gäller att uppnå det nationella vägledande målet att minska antalet energifattiga hushåll och kvantitativa uppgifter om antalet energifattiga hushåll samt, i förekommande fall, uppgifter om vilka styrmedel och åtgärder som vidtagits för att åtgärda energifattigdomen.

([50]) Neutralitet mellan boendekostnader är ett begrepp som används av både sektorn för subventionerade bostäder och hyresgästernas intresseorganisationer för att säkerställa att den totala boendekostnaden (inklusive hyra/lån, energiräkningar och andra räkningar) inte ökar efter renoveringen. Besparingarna på energiräkningen kan användas för att betala tillbaka en del av den initiala investeringen i energieffektivitetsåtgärder, till exempel genom en hyreshöjning, men bara upp till den punkt där den totala boendekostnaden är densamma som före renoveringen. Läs mer på webbplatsen International Union of Tenants och på Housing Europe-portalen. (Besökt: 8 mars 2023).

I enlighet med artikel 24 i direktiv (EU) 2023/1791 är medlemsstaterna dessutom skyldiga att rapportera åtgärder för förbättrad energieffektivitet samt relaterade konsumentskydds- eller informationsåtgärder, i synnerhet de som anges i artikel 8.3 och artikel 22 i direktiv (EU) 2023/1791, som vidtagits på ett prioriterat sätt bland personer som påverkas av energifattigdom, utsatta kunder, personer i låginkomsthushåll och, om tillämpligt, personer som bor i subventionerade bostäder för att minska energifattigdomen inom ramen för de befintliga rapporteringskraven i artikel 24 i förordning (EU) 2018/1999.