C/2024/6020

23.10.2024.

Mišljenje Europskog gospodarskog i socijalnog odbora

Digitalizacija energetskog sektora: uspostavljanje ravnoteže između prilika I rizika za europske potrošače

(samoinicijativno mišljenje)

(C/2024/6020)

Izvjestitelj: **Kęstutis KUPŠYS**

Savjetnik/ica:	Marine CORNELIS (za izvjestitelja)
Odluka Plenarne skupštine:	15.2.2024.
Pravna osnova:	pravilo 52. stavak 2. Poslovnika
Nadležna stručna skupina:	Stručna skupina za promet, energiju, infrastrukturu i informacijsko društvo
Datum usvajanja u Stručnoj skupini:	21.6.2024.
Datum usvajanja na plenarnom zasjedanju:	11.7.2024.
Plenarno zasjedanje br.:	589
Rezultat glasanja (za/protiv/suzdržani):	187/2/1

1. Zaključci i preporuke

1.1. Digitalni alati pružaju goleme mogućnosti, posebno za olakšavanje proizvodnje, upravljanje potražnjom za energijom i dekarbonizaciju energetskog sektora. Međutim, mogli bi dodatno zakomplicirati već izrazito kompleksna energetska tržišta i malim potrošačima energije, poput kućanstava i mikro i malih poduzeća, otežati njihovo razumijevanje i snalaženje na njima. Energija bi trebala i dalje biti cjenovno pristupačna, prilagodljiva i jednostavna za upotrebu. Potrošači bi i dalje trebali moći birati cijene, ugovore i usluge za korisnike na „preddigitalni" način.

1.2. Kibernetička sigurnost korisničkih podataka mora biti prioritet. Zbog digitalizacije je sve potrebnije stvoriti dinamične propise za zaštitu potrošača prilagođene novim kontekstima i sudionicima u tom sektoru, koji možda nisu nužno „konvencionalni" akteri u energetskom sektoru i nisu u izravnom kontaktu s potrošačima.

1.3. Digitalizacija energetskih sustava ne smije se ostvariti na štetu najosjetljivijih pripadnika naših društava, posebno onih koji su već pogođeni energetskim siromaštvom ili digitalnim jazom. Naprotiv, od ključne je važnosti uvesti zaštitne mjere za raspodjelu odgovornosti među dionicima i osigurati jednake uvjeti za sve. Ključnu ulogu u premošćivanju digitalnog jaza imaju lokalni akteri i vlasti.

1.4. Alati zasnovani na umjetnoj inteligenciji i tehnologiji decentraliziranog vođenja evidencije, kojima se identificiraju obrasci i nedostaci u primjeni i ostvarivanju prava potrošača, mogu poslužiti kao podrška u radu regulatornih tijela, tijela za alternativno rješavanje sporova i organizacija potrošača, ali nisu nepogrešivi. Potrošači bi za provjeru i praćenje postupaka aktera u području energetike i digitalizacije uvijek trebali imati pravo na ljudski nadzor.

1.5. Kako bi potrošači zaista imali koristi od upravljanja potražnjom za energijom, moraju instalirati opremu i infrastrukturu za prijenos podataka (npr. pametna brojila i kućanske aparate povezane s internetom), čija nabava i korištenje moraju biti jeftini i koji moraju biti održivi i osmišljeni tako da na prvom mjestu zadovoljavaju potrebe korisnika. EGSO preporučuje da se zauzme uravnotežen pristup, usredotočen na uključiv i pristupačan dizajn, a da se ponuda naprednijih i naizgled skupljih digitalnih alata dopuni mjerama za unapređenje znanja pripadnika kućanstva o energetskoj učinkovitosti.

1.6. Treba osigurati osposobljavanje za radnike i radnice, među ostalim putem akademija za industriju s nultom neto stopom emisija, koje bi trebale što prije početi s radom i koje treba promicati svim zainteresiranim stranama, s naglaskom na vještinama u području energetske učinkovitosti.

1.7. EGSO bi kao predstavnik organiziranog civilnog društva EU-a trebao biti pozivan na sudjelovanje u radnim skupinama i na okruglim stolovima koji se bave upravljanjem tim pametnim energetskim sustavima. EGSO poziva Komisiju da uloži veće napore u osnivanje stručne skupine EU-a za pametnu energiju.

2. **Kontekst**

2.1. U Komunikaciji objavljenoj 2022. godine ([1]) Europska komisija opisala je stanje u energetskom sektoru i predložila načine na koje se potrošači u kućanstvu mogu staviti u središte digitalizacije energetskog sustava. Odbor je o tome 2023. godine objavio mišljenje. ([2])

2.2. Komunikacija je sadržavala određene indikacije o tome kako bi se mogla zaštititi prava potrošača na sjecištu energije i digitalizacije. EU-ova Opća uredba o zaštiti potrošača pritom ima ključnu ulogu, no digitalizacija energetskog sektora otvara i nova pitanja. Digitalna dimenzija dodatno usložnjava situaciju, a alati razvijeni u „analognim" vremenima nisu nužno svrsishodni ([3]) u digitalno doba. U Komunikaciji se tvrdi da pravni okvir EU-a štiti prava potrošača, ali da je provedba spora.

2.3. Kad je riječ o zaštiti potrošača, Europska komisija poduzela je određene korake u pravom smjeru, primjerice donošenjem provedbenog akta za poboljšanje pristupa podacima o mjerenju i potrošnji 2023. ([4]) Tek treba vidjeti koliko su takve inicijative na razini EU-a uspješne i koliko je duboko usađena inercija „tradicionalnog" energetskog sektora. Javljaju se nove poslovne mogućnosti, ali da bismo mogli pratiti ritam promjena od presudne je važnosti razviti vještine. Europi prvenstveno treba osposobljena radna snaga koja će uvesti digitalne uređaje. Izuzetno je važno i pružiti sveobuhvatne informacije, a potrošače u kućanstvima i malim poduzećima educirati o tome kako na najbolji način iskoristiti sve mogućnosti koje nudi digitalizacija. Važno je uvidjeti da je energetski sektor vrlo složen i da ga teško razumiju čak i potrošači s određenom razinom stručnog znanja.

2.4. Objavljene su brojne studije i dokumenti o politikama koji pružaju uvid u načine na koje se potrošači mogu zaštititi i osnažiti uz pomoć digitalizacije. Koncepti koji se predlažu u takvim studijama, kao i glavni pojmovi koji se u njima upotrebljavaju, odnose se na zaštitu podataka, osnaživanje potrošača, pametne mreže i brojila, dijeljenje energije i uzajamno trgovanje, upravljanje potrošnjom, pametne gradove i zgrade, pametno punjenje itd. Opće je prihvaćeno da mogućnosti nadmašuju rizike.

2.5. U nastojanju da doprinese tekućoj raspravi, EGSO razmatra kako bi se poduzimanjem društvenih mjera u digitalnim i energetskim sustavima mogla osigurati uključivija budućnost, u kojoj bi se svi osjećali sigurnima i u kojoj bi kućanstva koristila prednosti novih tehnologija. U svjetlu zelene tranzicije, digitalizacija na strani potrošača (potražnje) postaje sve važnija jer potrošačima omogućuje da bolje razumiju kako utječu na energetsku tranziciju i da aktivno sudjeluju u njoj. Oni mogu imati koristi od dinamike energetskih tržišta, povećati energetsku učinkovitost, koristiti energiju iz obnovljivih izvora i ponašati se u skladu s praksama energetske neovisnosti.

3. **Pretvaranje prednosti u prilike**

3.1. U europskom energetskom sektoru koji se brzo mijenja digitalizacija postaje dvosjekli mač. S jedne strane, obećava dosad nezabilježenu učinkovitost, osnaživanje potrošača i put prema održivoj energetskoj budućnosti. Napredne pametne mreže, podaci o potrošnji energije u stvarnom vremenu (zahvaljujući kojima se veći broj kućanstava odlučuje na upravljanje potražnjom za energijom) i sustavi upravljanja energijom temeljeni na umjetnoj inteligenciji mogu stubokom promijeniti interakciju potrošača s modernim energetskim sustavima, predvidjeti njihove energetske potrebe i prilagoditi potrošnju energije. U mnogim je državama članicama njihovo uvođenje trenutačno u zastoju, što sprečava odgovor na energetsko siromaštvo i neometanu integraciju prozumenata i energetskih zajednica u mrežu.

([1]) COM(2022) 552 final.

([2]) Mišljenje Europskog gospodarskog i socijalnog odbora o Komunikaciji Komisije Europskom parlamentu, Vijeću, Europskom gospodarskom i socijalnom odboru i Odboru regija – Digitalizacija energetskog sustava – akcijski plan EU-a (SL C 184, 25.5.2023., str. 93.).

([3]) Pravednost u digitalnoj domeni – provjera primjerenosti prava EU-a o zaštiti potrošača.

([4]) *Commission adopts new implementing act to improve access to metering and consumption data* (Komisija usvojila novi provedbeni akt kako bi poboljšala pristup podacima o mjerenju i potrošnji).

3.2. Te inovacije mogle bi demokratizirati pristup energiji, smanjiti troškove i znatno doprinijeti ostvarenju ciljeva europskog zelenog plana. Građani i poduzeća EU-a u odličnoj su poziciji za istraživanje i usvajanje već dostupnih novih tehnologija. U globalnom kontekstu, naš je kontinent relativno napredan u području digitalne povezanosti, pristupa mrežama i opće informiranosti kućanstava.

3.3. Kad je riječ o koristima, digitalizacija može ne samo unaprijediti prodiranje obnovljivih izvora energije i otpornost mreže već dovesti i do gospodarske koristi za potrošače, povećati socijalnu koheziju i smanjiti energetsko siromaštvo. Općenito, digitalizacija poboljšava integraciju i interakciju među dionicima, što potrošačima omogućuje bolji pristup lokalnim i obnovljivim izvorima energije i ostvarivanje veće koristi od njih.

3.4. Pametne mreže i digitalizacija imaju ključnu ulogu u dekarbonizaciji energije. Omogućuju učinkovitije upravljanje energetskim resursima, olakšavaju integraciju energije iz obnovljivih izvora i optimiziraju potrošnju, pogotovo zahvaljujući analizi podataka u stvarnom vremenu i automatizaciji. Automatskim reagiranjem na promjene sustava pametne mreže mogu poboljšati stabilnost i pouzdanost mreže. One su fantastičan alat koji infrastrukturu jača da bi mogla prevladati niz izazova povezanih s pristupom energiji, energetskim siromaštvom i klimatskim promjenama. ([5]) Digitalni alati s vremenom mogu poboljšati učinkovitost sustava i smanjiti pritisak na vršnu potražnju i tako smanjiti operativne i energetske troškove.

3.5. Digitalizacija, a pogotovo automatizacija umjetne inteligencije, internet stvari (uključujući i suradnički internet stvari) i analiza podataka, omogućuje praćenje proizvodnje i potrošnje energije u stvarnom vremenu, što je ključno za uravnoteženje ponude i potražnje bez pribjegavanja izvorima energije s visokim ugljičnim otiskom. Digitalni alati mogu poboljšati otpornost energetskih sustava na fizičke i kibernetičke poremećaje jer omogućavaju brzo reagiranje. Iako iza inovativnih poslovnih modela i usluga u energetskom sektoru poput agregatora stoji digitalna transformacija, ne smijemo zaboraviti da je energija ključna usluga i da pristup njoj mora ostati javno pravo.

3.6. Digitalni alati mogu potrošačima pružiti detaljne podatke o potrošnji energije i tako im omogućiti donošenje informiranih odluka o vlastitim obrascima potrošnje. Digitalizacija je prisutna i u odnosu između potrošača i komunalnih usluga (operatori distribucijskih sustava, dobavljači i agregatori), primjerice u potpisivanju ugovora i pružanju usluga za korisnike.

3.7. Digitalni alati mogu podržati donošenje odluka u izradi politika usmjerenijih na korisnike, a pogotovo akcijskih planova za smanjenje energetskog siromaštva. Između operatora distribucijskih sustava i dobavljača s jedne strane i nadležnih tijela s druge treba uspostaviti komunikacijske protokole i protokole za razmjenu podataka o potrošnji energije kako bi se pomoglo u identifikaciji ranjivih potrošača, a time i pružanju ciljane energetske potpore, pogotovo prema onima koji žive u skrivenom energetskom siromaštvu.

3.8. Zahvaljujući digitalnim alatima i pametnim tehnologijama, upravljanje potražnjom za energijom moglo bi do 2030. godine smanjiti potrošnju električne energije u kućanstvima u EU-u za više od 71 milijardu eura godišnje. ([6]) Osmišljavanje uključivih mjera za upravljanje potražnjom za energijom ranjivim skupinama stanovništva može donijeti višestruku izravnu korist. Te bi mjere trebale biti jednostavne i ne izazivati stres, održavati udobnost i dobrobit i biti uključene u mjere za zaštitu cijena i socijalnu potporu. Ključ uspješnog upravljanja potražnjom za energijom leži u njegovoj sposobnosti da osnaži potrošače, smanji energetske troškove i doprinese ukupnoj učinkovitosti i održivosti energetskog sustava.

3.9. Umjesto da potiču angažman potrošača, određeni sofisticirani digitalni uređaji mogu ih preplašiti jer sadrže previše opcija koje nisu nužno potrebne. Širenje takvih alata, njihova visoka cijena i visoki troškovi upotrebe mogu dovesti do nepovjerenja. EGSO preporučuje da se zauzme uravnoteženi pristup, usredotočen na uključiv i pristupačan dizajn, a da se ponuda naprednijih i naizgled skupljih digitalnih alata dopuni mjerama za unapređenje znanja pripadnika kućanstva o energetskoj učinkovitosti. Odbor predlaže i uvođenje revizijskih provjera kako bi se osiguralo poštovanje navedenog načela.

3.10. U Rezoluciji Europskog parlamenta o tehnologijama decentraliziranog vođenja evidencije transakcija i lancima blokova (P8_TA(2018)0373) ističe se njihov potencijal za osnaživanje građana promicanjem kontrole nad podacima, smanjenjem troškova transakcija i povećanjem transparentnosti. ([7]) Kad bi se osjetljive centralizirane baze podataka zamijenile tehnologijom decentraliziranog vođenja evidencije, potrošači bi mogli steći veće povjerenje u to da se podaci neće mijenjati. To se odnosi na sve vrste podataka koje smatramo važnima i koji odražavaju ponašanje potrošača i ugovorne ili izvanugovorne obveze, poput podataka o proizvodnji energije, potrošnji, povezanim uslugama itd.

([5]) https://www2.deloitte.com/xe/en/pages/energy-and-resources/articles/distribution-grid-investment-to-power-energy-transition.html.
([6]) https://smarten.eu/wp-content/uploads/2022/09/SmartEN-DSF-benefits-2030-Report_DIGITAL.pdf.
([7]) https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-8-2018-0373_HR.pdf.

3.11. Tehnologija decentraliziranog vođenja evidencije posebno je perspektivna u kontekstu dijeljenja energije i energetskih zajednica, a očito je korisna i za uzajamno trgovanje. Najbolje prakse transparentnog upravljanja i učinkovitog korištenja tehnologije decentraliziranog vođenja evidencije u energetskom sektoru trebalo bi putem platformi za razmjenu znanja i stručnih skupina promicati među pripadnicima akademske zajednice, pružateljima tehnoloških usluga i potrošačkim skupinama.

4. **Uklanjanje slabosti iz sustava i upravljanje prijetnjama**

4.1. S druge strane, digitalizacija donosi i konkretne rizike. Upravljanje podacima, vlasništvo i suverenitet nad podacima, privatnost, zaštita i sigurnost podataka, mogući kibernetički napadi na energetsku infrastrukturu, rupe u zakonu, nedovoljna provedba i digitalni jaz koji bi mogao dovesti do zapostavljanja ranjivog stanovništva – sve su to problemi koje treba ublažiti.

4.2. Digitalizacija je složena i skupa. Primjena digitalnih tehnologija često zahtijeva znatna početna ulaganja u infrastrukturu i osposobljavanje. Zahvaljujući digitalnim sustavima upravljanje energijom postaje još kompliciranije, što može dovesti do novih kvarova.

4.3. U Prilogu III. Aktu o umjetnoj inteligenciji izričito se i detaljno navodi da je energetska infrastruktura visokorizična. Prekomjerno oslanjanje na digitalne tehnologije može energetske sustave izložiti kvarovima digitalne infrastrukture. I sama digitalna infrastruktura troši energiju, što bi moglo poništiti dio onoga što se dobilo povećanjem učinkovitosti.

4.4. Izazovi povezani s pojavom kvantnog računalstva izlažu integritet energetskog sustava još većem riziku. ([8]) I dalje vjerujemo da su mrežni operatori i veliki proizvođači energije svjesni eventualnih posljedica i da posjeduju vrhunske vještine koje će im omogućiti da se nose s „kvantnim izazovom”, no kad bi tu novu moćnu tehnologiju upotrijebili zlonamjerni akteri, riziku bi bili izloženi i potrošači u kućanstvima.

4.5. Iako se svrstavaju među glavne značajke nedavnih energetskih politika EU-a, digitalni alati još uvijek su mnogima nedostupni. Tu se postavlja jedno važno pitanje: ima li smisla provesti digitalizaciju ako nemate dovoljno cjenovno pristupačne energije? Zbog nedostatka znanja i vještina, ograničenih mogućnosti ulaganja i zbog toga što je poslovni interes za pronalaženje posebnih rješenja za energetski siromašna kućanstva slab, takva kućanstva obično imaju ograničeniji pristup modernim energetskim tehnologijama, uključujući napredna digitalna rješenja. Energetske politike trebale bi osigurati dostupnost i prihvaćenost tih tehnologija u energetski siromašnim kućanstvima jer su one preduvjet za smanjenje računa za energiju.

4.6. Da bi se taj digitalni jaz smanjio, mjere treba poduzeti sam sektor. Pružateljima usluga u interesu je osigurati da se potrošači mogu bez poteškoća prilagoditi promjenama internih postupaka i novim uslugama, no to je moguće samo ako potrošači razumiju kakve im koristi donosi digitalizirana interakcija. Najbolje je stvari olakšati i pojednostaviti. Pretjerano kompliciranje usluga imat će suprotni učinak jer potrošači neće biti skloni preuzeti rizik povezan s usvajanjem novih tehnologija.

4.7. Stoga EGSO naglašava da treba osigurati integriranu pravednost i uključivost. S obzirom na digitalni jaz, EGSO poziva na to da se digitalna energetska rješenja i platforme učine dostupnima i uključivima za sve potrošače, uključujući ranjive skupine stanovništva. To podrazumijeva razvijanje digitalnih alata prilagođenih korisnicima koji zadovoljavaju različite potrebe i promiču jednak pristup digitalnim energetskim uslugama. U 2022. samo je svaka deseta osoba u EU-u upotrebljavala pametne termostate, mjerače potrošnje, svjetla ili dodatke koji se uključuju u utičnicu ili druga internetska rješenja za upravljanje potrošnjom energije u domu ispitanika. ([9]) Razlike među državama EU-a bile su ogromne: od Nizozemske, gdje je takva rješenja koristilo dvije trećine stanovnika do Rumunjske i Bugarske, gdje se gotovo uopće ne koriste internetska rješenja za upravljanje energijom u kućanstvu.

4.8. Iako je općenito govoreći korisno za funkcioniranje energetskih tržišta, upravljanje potražnjom za energijom istodobno je i rizično jer primjena usluga fleksibilnosti u kućanstvu podrazumijeva pristajanje ukućana na tarifu koja se mijenja ovisno o situaciji na tržištu i koja nestabilnost cijena može prenijeti na kućanstvo. Budući da potrošači u takvim okolnostima imaju slabu ili nikakvu pregovaračku moć, izloženi su cjenovnim šokovima i drugim nepovoljnim tržišnim uvjetima. EGSO napominje da treba uspostaviti rezervne mehanizme za slučaj da dođe do šoka s katastrofalnim posljedicama za račune potrošača.

([8]) https://www.smart-energy.com/industry-sectors/cybersecurity/preparing-the-power-grid-for-future-quantum-cyberattacks/.
([9]) Eurostat, https://doi.org/10.2908/ISOC_IIOT_USE.

4.9. EGSO smatra da se izravnim bespovratnim sredstvima i subvencijama potiče usvajanje digitalnih tehnologija i digitalne infrastrukture, barem u ranoj fazi. Države koje su na dnu ljestvice usvajanja digitalne tehnologije trebale bi primati ciljanu potporu kako bi ubrzale usvajanje rješenja za upravljanje energijom koja koriste internet i za to potrebne infrastrukture, a sudionike na tržištima tih država trebalo bi dodatno nadzirati kako bi se osiguralo da ispunjavaju europske i nacionalne obveze u pogledu digitalizacije.

4.10. Dobro je poznato da uvođenje novih tehnologija i digitalnih rješenja može pomoći u ostvarivanju znatnih energetskih ušteda i omogućiti energetsku učinkovitost, no početne uštede mogu dovesti do ponovnog povećanja potrošnje. ([10]) EGSO i dalje smatra da se takvi učinci mogu maksimalno smanjiti poduzimanjem mjera za povećanje znanja potrošača o pitanjima koja se tiču energetike i pametnom igrifikacijom, s naglaskom na energetskoj neovisnosti.

4.11. Energetski sektor trebao bi služiti kao primjer i provoditi stroge propise o privatnosti podataka kako bi se zaštitile informacije potrošača i steklo povjerenje javnosti. Prioritet bi trebalo biti stavljanje tehnologije na raspolaganje raznolikim i najmarginaliziranijim skupinama. Regulatorna izolirana okruženja mogla bi se (pre)oblikovati tako da usmjeravaju djelovanje aktera koji ih koriste, pri čemu bi bio nužan „test osjetljivosti" kako bi se u najvećoj mogućoj mjeri iskoristile prednosti ublaženog regulatornog režima. Primjerice, pri razvoju pametnih kućnih aparata ili uređaja, prvo treba provesti „test sudara" da bi se saznalo mogu li izdržati zlonamjerni kibernetički napad, a dizajn i sučelje takvih uređaja moraju biti intuitivni kako bi, u najgorem slučaju, čak i najneupućeniji korisnici mogli poduzeti potrebne mjere i izbjeći najgore ishode.

4.12. Da bi se riješila moguća etička pitanja koja se javljaju zbog upotrebe umjetne inteligencije i velikih količina podataka u energetskom sektoru, EGSO poziva na provedbu strogih regulatornih okvira specifičnih za taj sektor u kojima naglasak treba staviti na etičko upravljanje umjetnom inteligencijom i velikim količinama podataka kako bi se osiguralo da se te tehnologije upotrebljavaju uz poštovanje temeljnih ljudskih vrijednosti i prava potrošača, kao što je planirano u Aktu o umjetnoj inteligenciji.

4.13. Tehnologija decentraliziranog vođenja evidencije u svakodnevnoj praktičnoj primjeni još nije ostvarila svoj potencijal. EGSO prepoznaje da je ta tehnologija važna za osiguravanje energetskih podataka i transakcija, a time i poticanje transparentnosti i izgradnju povjerenja, pa stoga oprezno podupire njezinu veću upotrebu u digitalnim energetskim transakcijama. Potrebni su snažan regulatorni nadzor i zaštitne mjere.

4.14. Digitalnom i energetskom jazu često prethodi ukorijenjeno međugeneracijsko siromaštvo i nejednakost prilika. Pri uvođenju financijskih alata kojima se ublažava taj izazov treba poštovati načela pravedne tranzicije. Bit pravedne digitalne tranzicije je potreba da se pruži potpora sektorima i radnicima na koje negativno utječu poremećaji uzrokovani digitalizacijom. Tu potporu (programi prekvalifikacije i financijske pomoći) treba prvo usmjeriti na najranjivije i njome se ne smiju stvarati nove neravnoteže. Očekuje se da će se u svakoj od akademija za industriju s nultom neto stopom emisija ([11]) u roku od prve tri godine od osnivanja osposobiti po 100 000 osoba. Digitalizacija energetskog sektora i očite koristi koje ona donosi u pogledu energetske učinkovitosti jedno je od područja na koje bi se te još neuspostavljene akademije trebale usredotočiti.

4.15. Učinak tih razlika u energetskoj digitalizaciji mogao bi biti još veći od onoga koji bi se u normalnoj situaciji mogao očekivati. Potrošači koji su ostali na marginama energetske digitalizacije možda neće moći iskoristiti nove mogućnosti i učinkovito sudjelovati u procesu energetske tranzicije. Razlike koje nastaju između naprednih potrošača/prozumenata i tradicionalnih potrošača mogle bi značiti da će ranjivi potrošači snositi relativno veći dio troškova energetskog sustava. U tom bi slučaju energetska tranzicija bila nepravedna i regresivna. Da bi se osigurala odgovarajuća uključenost potrošača potrebno je donijeti širok raspon mjera (npr. za uključivi dizajn i cjenovnu pristupačnost) jer digitalizacija nije sama po sebi cilj.

4.16. Alati umjetne inteligencije, kojima se identificiraju obrasci i nedostaci u primjeni i ostvarivanju prava potrošača, mogu poslužiti kao podrška u radu regulatornih tijela, tijela za alternativno rješavanje sporova i organizacija potrošača, ali nisu nepogrešivi. Potrošači bi za provjeru i praćenje postupaka aktera u području energetike i digitalizacije uvijek trebali imati pravo na ljudski nadzor.

4.17. EGSO također poziva EU da preuzme vodeću ulogu u razvoju međunarodnih standarda za potrošače digitalne energije. Želimo li na globalnoj razini prijetnje pretvoriti u prilike, moramo pomno razmotriti najbolje prakse u drugim regijama, prilagoditi ih na lokalnoj razini i nastaviti promicati na međunarodnoj razini. Napori koji se pod vodstvom EU-a poduzimaju za postizanje najviših standarda zaštite potrošača trebali bi se usmjeriti na poticanje globalne suradnje kako bi se stvorio jedinstven pristup pravima i obvezama digitalnih potrošača.

([10]) https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2214629620302334.

([11]) *The Net-Zero Industry Act: Accelerating the transition to climate neutrality* (Akt o industriji s nultom neto stopom emisija: ubrzanje prelaska na klimatsku neutralnost).

4.18. Za postizanje tog cilja nužno je surađivati s ključnim globalnim partnerima kao što su Međunarodna agencija za energiju (IEA), Međunarodna elektrotehnička komisija (IEC) i Globalna federacija za pametnu energiju (GSEF). Te organizacije mogu pružiti vrijedan uvid i potporu, osigurati sveobuhvatnost i uključivost standarda i učinkovito odgovoriti na potrebe potrošača digitalne energije u cijelom svijetu. Takvom suradnjom EU može predvoditi napore za usklađivanje propisa, poboljšanje zaštite potrošača i promicanje održivih praksi u području energije na globalnoj razini.

Bruxelles, 11. srpnja 2024

Predsjednik
Europskog gospodarskog i socijalnog odbora
Oliver RÖPKE