2026/536

11.3.2026 г.

ПРЕПОРЪКА (ЕС) 2026/536 НА КОМИСИЯТА

от 10 март 2026 година

с практически насоки относно услугите за обслужване на едно гише в областта на енергийната ефективност и енергийните характеристики на сградите

ЕВРОПЕЙСКАТА КОМИСИЯ,

като взе предвид Договора за функционирането на Европейския съюз, и по-специално член 292 от него,

като има предвид, че:

(1) С Регламент (ЕС) 2021/1119 на Европейския парламент и на Съвета в правото на Съюза ([1]) се залага целта за постигане на неутралност по отношение на климата за цялата икономика най-късно до 2050 г. и се установява обвързващ ангажимент на Съюза за вътрешно намаление до 2030 г. на нетните емисии на парникови газове (емисии след приспадане на поглъщанията) с най-малко 55 % спрямо равнищата от 1990 г.

(2) Сградният сектор представлява 40 % от потреблението на енергия в Съюза и над една трета от емисиите на парникови газове, свързани с енергия. Следователно енергийното саниране на сградния фонд играе основна роля за постигане на целите на Съюза за неутралност по отношение на климата, като налага както удвояване на процента на санирането (понастоящем около 1 %), така и значително увеличаване на обхвата на санирането (т.е. постигане на съществени икономии на енергия), за да се осигури напълно декарбонизиран сграден фонд до 2050 г.

(3) Планът за действие за енергия на достъпни цени („планът за действие“) ([2]), приет на 26 февруари 2025 г. като част от Пакта за чиста промишленост ([3]), включва ключови действия за намаляване на разходите за енергия на домакинствата и предприятията и за подпомагане на изграждането на истински енергиен съюз, който постига резултати в областта на конкурентоспособността, сигурността, декарбонизацията и гарантира, че никой не бива изоставен в прехода към неутрална по отношение на климата икономика. Планът за действие се основава на четири стълба и осем ключови действия, включително специално действие за повишаване на енергийната ефективност и постигане на икономии на енергия, като се подчертава ролята на енергийната ефективност като ключов фактор, допринасящ за енергия на достъпни цени, декарбонизация и конкурентоспособност на промишлеността. За да се постигне напредък в областта на енергийната ефективност, Комисията ще подкрепя участниците на пазара и финансовите институции в насърчаването на единен пазар за енергийна ефективност.

(4) В съобщението относно плана REPowerEU от май 2022 г. ([4]), последвано от Пътната карта на REPowerEU за прекратяване на вноса на енергийни ресурси от Русия ([5]) и предложението на Европейската комисия за регламент за постепенно прекратяване на вноса на руски газ и подобряване на мониторинга на потенциалните енергийни

([1]) Регламент (ЕС) 2021/1119 на Европейския парламент и на Съвета от 30 юни 2021 г. за създаване на рамката за постигане на неутралност по отношение на климата и за изменение на Регламент (ЕО) № 401/2009 и (ЕС) 2018/1999 (Европейски закон за климата) (ОВ L 243, 9.7.2021 г., стр. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2021/1119/oj).

([2]) Съобщение на Комисията до Европейския парламент, Европейския съвет, Съвета, Европейския икономически и социален комитет и Комитета на регионите „План за действие за енергия на достъпни цени Отключване на истинската стойност на нашия енергиен съюз за осигуряване на финансово достъпна, ефективно произвеждана и чиста енергия за всички европейци“, COM/2025/79 final, https://eur-lex.europa.eu/legal-content/BG/TXT/?uri=celex:52025DC0079.

([3]) Съобщение на Комисията до Европейския парламент, Съвета, Европейския икономически и социален комитет и Комитета на регионите „Пактът за чиста промишленост: Съвместна пътна карта за конкурентоспособност и декарбонизация“, COM(2025) 85 final, https://eur-lex.europa.eu/legal-content/BG/TXT/?uri=celex:52025DC0085.

([4]) Съобщение на Комисията до Европейския парламент, Европейския съвет, Съвета, Европейския икономически и социален комитет и Комитета на регионите План REPowerEU, COM(2022)230 final, https://eur-lex.europa.eu/legal-content/BG/TXT/?uri=COM%3A2022%3A230%3AFIN&qid=1653033742483.

([5]) Съобщение на Комисията до Европейския парламент, Европейския съвет, Съвета, Европейския икономически и социален комитет и Комитета на регионите Пътна карта за прекратяване на вноса на енергийни ресурси от Русия, COM(2025)440 final/2, https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A52025DC0440R%2801%29&qid=1747125158211.

зависимости, ([6]) подчерта значението на енергоспестяването, енергийната ефективност и саниране на сградния фонд за постигане на целите за енергийна сигурност на ЕС, както и за осигуряване на финансово достъпна и устойчива енергия за всички. Над половината от потреблението на газ в Европа е предназначено за сградите, което означава, че те имат ключова роля в енергийната сигурност и независимост на Европа.

(5) Директива (ЕС) 2023/1791 на Европейския парламент ([7]) относно енергийната ефективност (преработена ДЕЕ) установява обвързваща цел на ЕС за намаляване на първичното и крайното енергопотребление с 11,7 % до 2030 г. Това значително повишава равнището на амбиция за 2030 г. по отношение на енергийната ефективност, включително финансирането за енергийна ефективност и подкрепата за даване на възможност и подпомагане на хората в хода на енергийния преход.

(6) Директива (ЕС) 2024/1275 на Европейския парламент и на Съвета ([8]) за енергийните характеристики на сградите (преработена ДЕХС) предоставя редица мерки, които ще помогнат за структурно подобряване на енергийните характеристики на сградите и насърчава държавите членки да създадат цялостна благоприятна рамка чрез достъпни и прозрачни инструменти за консултиране и помощ, като например обслужване на едно гише.

(7) Основното саниране ([9]), особено такова, което включва цялостни подобрения на топлоизолацията на сградите, е слабо разпространено, въпреки ключовата му роля за постигане на целите на Съюза, свързани с енергията и климата.

(8) Настоящите публични политики са насочени към търсенето главно чрез регулаторни изисквания, кампании за повишаване на осведомеността, публични субсидии, фискални стимули и преференциално финансиране, които към настоящия момент се оказват недостатъчни за насърчаване на средното и основното саниране в необходимия мащаб, въпреки оказаната от тях подкрепа на основните подобрения на енергийната ефективност.

(9) В член 30 от преработената ДЕЕ ((ЕС) 2023/1791) и член 17 от преработената ДЕХС ((ЕС) 2024/1275) се признава необходимостта от разгръщане на подходяща финансова и техническа подкрепа за мобилизиране на инвестиции в мерки за енергийна ефективност и енергийни санирания, за да се изпълнят целите за енергийна ефективност за 2030 г. и целите за саниране на сгради, както и за да се постигне неутралност по отношение на климата до 2050 г. В член 17 от преработената ДЕХС ((ЕС/2024/1275) също се уточнява, че финансовите стимули следва да са насочени приоритетно към уязвимите домакинства, лицата, засегнати от енергийна бедност, и хората, живеещи в социални жилища. Освен това в съответствие с член 9 от преработената ДЕХС ((ЕС/2024/1275), спазването на минималните стандарти за енергийните характеристики следва да бъде подпомагано чрез техническа помощ и интегрирани схеми за финансиране, които предоставят стимули за основно саниране и поетапно основно саниране, както и чрез мерки за премахване на неикономическите пречки.

(10) В член 7 от Препоръката на Съвета относно осигуряване на справедлив преход към неутралност по отношение на климата ([10]) държавите членки се насърчават да мобилизират публична и частна финансова подкрепа и да предоставят стимули за частни инвестиции във възобновяеми енергийни източници и енергийна ефективност, допълнени с консултации на потребителите за по-добро управление на енергийното им потребление и за вземане на информирани решения относно енергоспестяването.

([6]) Предложение за регламент на Европейския парламент и на Съвета за постепенно прекратяване на вноса на руски природен газ, подобряване на мониторинга на потенциалните енергийни зависимости и за изменение на Регламент (ЕС) 2017/1938, COM(2025)828 final, 2025/0180 (COD), https://eur-lex.europa.eu/legal-content/BG/TXT/?uri=CELEX%3A52025PC0828&qid=1750669110360.

([7]) Директива (ЕС) 2023/1791 на Европейския парламент и на Съвета от 13 септември 2023 г. за енергийната ефективност и за изменение на Регламент (ЕС) 2023/955 (ОВ L 231, 20.9.2023 г., стр. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2023/1791/oj).

([8]) Директива (ЕС) 2024/1275 на Европейския парламент и на Съвета от 24 април 2024 г. относно енергийните характеристики на сградите (ОВ L, 2024/1275, 8.5.2024 г., ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2024/1275/oj).

([9]) Съгласно член 2, параграф 20 от преработената ДЕХС „основно саниране“ означава саниране, което е в съответствие с принципа „енергийната ефективност на първо място“, което е съсредоточено върху основни сградни компоненти и което преобразува сграда или обособена част от сграда: а) преди 1 януари 2030 г., в сграда с близко до нулево потребление на енергия; б) от 1 януари 2030 г., в сграда с нулеви емисии“. В допълнение съгласно член 17, параграф 16 от ДЕХС „държавите членки стимулират основното саниране и поетапното основно саниране с по-голяма финансова, фискална, административна и техническа подкрепа. Когато преобразуването на дадена сграда в сграда с нулеви емисии е технически и икономически неосъществимо, санирането, водещо до намаляване с най-малко 60 % на потреблението на първична енергия, се счита за основно саниране за целите на настоящия параграф.“

([10]) Препоръка на Съвета от 16 юни 2022 г. относно гарантирането на справедлив преход към неутралност по отношение на климата (ОВ C 243, 27.6.2022 г., стр. 35) https://eur-lex.europa.eu/legal-content/BG/TXT/?uri=oj%3AJOC_2022_243_R_0004.

(11) За да бъдат постигнати тези цели, е важно да се мобилизират допълнително частни капиталови инвестиции и да се запълни недостигът на инвестиции. Насърчаването на пазарното търсене за енергийна ефективност и саниране на сгради има ключово значение за привличане на повече предприятия и инвеститори в сектора на енергийната ефективност.

(12) Недостатъчното търсене на енергийно саниране и подобрения в енергийната ефективност, особено на средно и основно саниране, представлява съществена пречка за постигане на целите на ЕС за чиста енергия и енергийна ефективност.

(13) Създаването на звена за обслужване на едно гише, които предоставят информация и конкретна помощ на гражданите през целия процес на саниране, има решаващо значение за активиране и обединяване на търсенето на инвестиции в енергийна ефективност и енергийно саниране.

(14) Домакинствата, особено уязвимите и тези с ниски доходи, имат значителни ограничения по отношение на възможностите си за саниране. Тези ограничения включват противоречащи си приоритети в отношенията между собственик и наемател или, в контекста на съвместното притежание — сложни процеси на вземане на решения, липса на време, знания и финансови ресурси, както и затруднен достъп до персонализирани консултации и финансови инструменти.

(15) Наемателите често се отказват от ползите от санирането поради разделени стимули: собствениците носят отговорност за подобренията, но нямат особена мотивация да инвестират, тъй като обикновено наемателите, а не собствениците, се възползват от по-ниските разходи за енергия и подобрените условия на живот. Несигурността при дългосрочните договори за наем също възпира собствениците от това да правят скъпоструващи подобрения. Насърчаването на доверие и преодоляването на информационната асиметрия чрез ясна комуникация, независими консултантски услуги, надеждни изпълнители, енергийни общности и други инициативи, ръководени от гражданите, могат да помогнат за изравняване на интересите на наематели и собственици.

(16) Многобройните ползи от проектите за енергийно саниране могат да бъдат неблагоприятно засегнати от недостатъци по отношение на качеството (например некачествени материали, неправилен монтаж), липса на координация между привлечените специалисти или нарушена последователност на дейностите по саниране, което може да доведе до по-високо от очакваното енергопотребление или по-високи разходи, или, от друга страна, до саниране с по-малка трайност.

(17) Звената за обслужване на едно гише се признават като ключов инструмент за премахване на гореспоменатите пречки за енергийното саниране на сгради и за цялостното улесняване на процеса на саниране. Те улесняват достъпа за основната маса потенциални потребители до експертни знания, консултации, дружества за саниране и финансиране. Звена за обслужване на едно гише са вече успешно създадени в няколко държави членки и ще достигнат до по-широка аудитория след изпълнението на член 18 от преработената ДЕХС ((ЕС) 2024/1275) и член 22 от преработената ДЕЕ ((ЕС) 2023/1791).

(18) Широкото разпространение на мрежи от звена за обслужване на едно гише на национално и местно ниво следователно е начин да се опрости изпълнението на политиките на ЕС, като се гарантира, че те постигат резултати и че гражданите и предприятията получават адекватна подкрепа.

(19) От своя страна, звената за обслужване на едно гише могат да играят ключова роля в подпомагането на енергийната ефективност в домакинствата, предприятията и сектора на услугите, особено в малките и микропредприятията, и по този начин да помогнат за намаляване на разходите за енергия и за повишаване на конкурентоспособността на предприятията в ЕС, като същевременно подкрепят целите на ЕС, свързани с енергията и климата.

(20) Подобно на собствениците на жилища, малките предприятия и микропредприятията често нямат техническия капацитет и финансовите експертни знания за проектиране и изпълнение на мерки за енергийна ефективност. Те могат да имат нужда от помощ за достъп до наличните публични стимули и до предложенията за частно финансиране. Като цяло те биха се възползвали от персонализирани консултации и подкрепа за изграждане на знания, повишаване на осведомеността и ориентиране в техническите, финансовите и административните решения, които трябва да се вземат за проектиране и изпълнение на проекти за енергийна ефективност.

(21) Звената за обслужване на едно гише могат да изпълняват различни функции, които надхвърлят предоставянето на технически, административни и финансови консултации за енергийната ефективност и санирането на сгради. Освен това, те могат да предоставят на крайните клиенти и потребители информация и данни за контакт на специализирани точки за контакт, които могат да им помогнат да се осведомят за правата си, за съответното законодателство и наличните механизми за решаване на спорове. Те могат да предлагат специализирани услуги за уязвимите домакинства, хората, засегнати от енергийна бедност, и хората от домакинства с ниски доходи ([11]).

(22) През 2024 г. европейски граждански панел за енергийна ефективност представи на Комисията препоръки, в които се подчертава ключовата роля на обслужването на едно гише и консултантските услуги за подобряване на енергийната ефективност ([12]).

(23) В член 22, параграф 4 от преработената ДЕЕ ((ЕС/2023/1791) се изисква държавите членки да създадат звена за обслужване на едно гише или подобни механизми с цел предоставяне на технически, административни и финансови консултации и помощ за енергийна ефективност на крайните клиенти и потребители, особено на домакинства и малки небитови потребители, включително малки и средни предприятия (МСП) и микропредприятия. В член 22, параграф 6 от преработената ДЕЕ ((ЕС/2023/1791) се изисква Комисията да дава на държавите членки насоки за разработване на звена за обслужване на едно гише с цел да се изгради хармонизиран подход в целия Съюз. С насоките, посочени в разпоредбата, се цели да се насърчава сътрудничеството между публичните органи, енергийните агенции и инициативите, ръководени от общностите.

(24) Подробните насоки, предоставени в приложението към настоящата Препоръка, представят съществуващите услуги за обслужване на едно гише, моделите, управленските структури и опита от целия ЕС, с цел популяризиране на успешните най-добри практики и общи подходи из целия ЕС. Подробните насоки и настоящата Препоръка подчертават ключовата задача услугите за обслужване на едно гише да бъдат внедрени в местния и културния контекст и да се използва максимално сътрудничеството с национални, регионални и местни публични органи и енергийни агенции.

(25) Подробните насоки също подчертават положителния принос на енергийните общности или търговските инициативи и тези, водени от граждани, които могат да имат значително въздействие в допълнение към инициативите, водени от публичния сектор.

(26) Съгласно член 18, параграф 1 от преработената ДЕХС ((ЕС/2024/1275) държавите членки следва да гарантират създаването и експлоатацията на структури за техническа помощ, включително чрез приобщаващи звена за обслужване на едно гише за енергийните характеристики на сградите, насочени към всички участници в санирането на сгради, наред с другото, собствениците на жилища и административните, финансовите и икономическите участници, като МСП, включително микропредприятията. Това следва да се извършва в сътрудничество с компетентните органи и, когато е приложимо, с частни заинтересовани страни.

(27) В националните си планове за саниране на сгради (НПСС), като част от прегледа на планираните и изпълнените политики и мерки, държавите членки са задължени да докладват относно изграждането на обслужване на едно гише или подобни механизми за предоставяне на технически, административни и финансови консултации и помощ съгласно член 18 от преработената ДЕХС (ЕС/2024/1275).

(28) Други инструменти, предвидени в преработената ДЕХС (ЕС/2024/1275), са насочени към улесняване на процеса на саниране и гарантиране, че собствениците на сгради получават надеждна информация за най-рентабилните решения, адаптирани към специфичните характеристики на техните сгради и към техните нужди. Съгласно член 12 от преработената ДЕХС ((ЕС/2024/1275), държавите членки следва да създадат национални схеми за паспорт на саниране на сгради до 2026 г., за да насочват собствениците на сгради чрез поетапно саниране да преобразуват сградите си в сгради с нулеви емисии. Съгласно член 19 от преработената ДЕХС ((ЕС/2024/1275), сертификатите за енергийни характеристики („СЕХ“) следва да включват препоръки за рентабилното подобряване на енергийните характеристики на сградата. В член 19 също се изисква собствениците на сгради с много нисък клас на СЕХ да бъдат поканени да се обърнат към звено за обслужване на едно гише.

([11]) Единните звена за контакт могат да бъдат част от мрежата от пунктове за общо информиране на потребителите и да им предоставят информация относно правата им, приложимото законодателство и наличните за тях механизми за уреждане на спорове, които те биха могли да ползват в случай на спор, като засягат не само енергийната ефективност, но и оказват подкрепа на потребителите на природен газ, включително относно поетапното прекратяване на употребата на газ, да предлагат съвети за решения за устойчиво отопление и достъп до енергия от възобновяеми източници, или за създаването на енергийни общности.

([12]) Заключителни препоръки, Европейска гражданска група по въпросите на енергийната ефективност, https://citizens.ec.europa.eu/european-citizens-panels/energy-efficiency-panel_bg.

(29) Съгласно член 30, параграф 2 от преработената ДЕЕ ((ЕС/2023/1791) Комисията трябва да подпомага държавите членки при създаването или укрепването на съществуващите структури за помощ при разработване на проекти на национално, регионално или местно ниво с цел увеличаване на инвестициите в енергийна ефективност. За тази цел Комисията следва да предоставя подкрепа, наред с другото, за създаването на звена за обслужване на едно гише с цел подпомагане на интервенции за енергийна ефективност и енергийно саниране като част от подпрограмата „Преход към чиста енергия“ на програма LIFE и Европейската програма за подпомагане в областта на енергетиката на местно равнище (ELENA), както и други налични структури/инициативи за техническа помощ.

ПРИЕ НАСТОЯЩАТА ПРЕПОРЪКА:

1. Държавите членки следва да се ръководят от практическите насоки в приложението към настоящата Препоръка, когато изпълняват настоящите препоръки за създаване на звена за обслужване на едно гише в областта на енергийната ефективност и енергийните характеристики на сградите.

Съставено в Брюксел на 10 март 2026 година.

За Комисията
Dan JØRGENSEN
Член на Комисията

ПРИЛОЖЕНИЕ

Практически насоки относно услугите за обслужване на едно гише в областта на енергийната ефективност и енергийните характеристики на сградите

1. Въведение: Правен контекст и контекст на политиката

Звената за обслужване на едно гише (ЗОЕГ) са ключов инструмент за стимулиране на търсенето и обединяване на инвестиционните потоци за саниране на сгради. Звената за обслужване на едно гише играят ключова роля за опростяването на практическото разгръщане на енергийното саниране на сградите и мерките за енергийна ефективност; подпомагат собствениците на жилища в процеса на саниране; подкрепят малките и средните предприятия (МСП) и микропредприятията при въвеждането на мерки и решения за енергийна ефективност; и помагат да се повишава информираността относно предимствата на подобряването на енергийната ефективност.

Структурата и предоставяните от ЗОЕГ услуги могат да се различават значително и следва да се адаптират към националните и местните обстоятелства и към нуждите на органите. Техните предимства обаче са максимални, когато ЗОЕГ обединяват няколко услуги и не се ограничават до обичайни съвети, когато съчетават услуги, предоставяни както физически, така и онлайн, и когато тяхното управление и финансова устойчивост се осигуряват ясно от самото начало и се основават на стабилна управленска рамка. Когато са проектирани добре и внедрени в подкрепяща, цялостна национална рамка за енергийна ефективност и енергийно саниране на сгради, ЗОЕГ могат да изпълняват основна роля за значителното повишаване на процента на саниране и за обединяването и активирането на инвестициите в енергийна ефективност, като в същото време осигуряват на населението услуги от интерес за обществеността.

На този фон в член 22, параграф 6 от Директива (ЕС) 2023/1791 на Европейския парламент и на Съвета ([1]) за енергийната ефективност (преработена ДЕЕ) и член 18, параграф 1 от Директива (ЕС) 2024/1275 на Европейския парламент и на Съвета ([2]) относно енергийните характеристики на сградите (преработена ДЕХС) се посочва изискване Комисията да предостави насоки за създаване на ЗОЕГ за енергийна ефективност и енергийните характеристики на сградите. Настоящите насоки са в отговор на това изискване.

Имайки предвид значимостта на частния жилищен фонд за постигането на целите на Съюза в областта на климата и енергетиката за 2030 г. и 2050 г., настоящите насоки се отнасят най-вече за този сегмент. Подобен подход обаче може да се прилага за нуждите на публичните субекти или МСП и микропредприятията.

С настоящите насоки се допълва Препоръка (ЕС) 2024/2481 на Комисията ([3]) и по-специално раздел 5.3 от приложението към препоръката, озаглавено „Звена за обслужване на едно гише за предоставяне на технически, административни и финансови съвети относно енергийната ефективност — член 22, параграфи 4, 5 и 6“. По-специално, докато насоките в посочената препоръка засягат транспонирането на член 22 от преработената ДЕЕ, настоящите насоки имат за цел да се предоставят предложения за справяне с ключови проблеми, които изпълняващите органи е възможно да срещнат при създаването и дейността на ЗОЕГ.

С настоящите насоки също така се допълва раздел 5 от приложение II ([4]) към Известие на Комисията за предоставяне на насоки относно преработената ДЕХС („Финансови стимули, умения и пазарни пречки“ (член 17) и „Звена за обслужване на едно гише за енергийните характеристики на сградите“ (член 18), което е насочено към критериите и изискванията за осигуряване на ефективно внедряване на техническа помощ и ЗОЕГ на националните територии.

([1]) Директива (ЕС) 2023/1791 на Европейския парламент и на Съвета от 13 септември 2023 г. за енергийната ефективност и за изменение на Регламент (ЕС) 2023/955 (ОВ L 231, 20.9.2023 г., стр. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2023/1791/oj).

([2]) Директива (ЕС) 2024/1275 на Европейския парламент и на Съвета от 24 април 2024 г. относно енергийните характеристики на сградите (ОВ L, 2024/1275, 8.5.2024 г., ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2024/1275/oj).

([3]) Препоръка (ЕС) 2024/2481 на Комисията от 13 септември 2024 г. за определяне на насоки за тълкуването на членове 21, 22 и 24 от Директива (ЕС) 2023/1791 на Европейския парламент и на Съвета по отношение на разпоредбите, свързани с потребителите (ОВ L, 2024/481, 23.9.2024 г., ELI: http://data.europa.eu/eli/reco/2024/2481/oj).

([4]) Известие на Комисията за предоставяне на насоки относно новите или съществено изменените разпоредби на преработената Директива (ЕС) 2024/1275 относно енергийните характеристики на сградите, (ОВ C, C/2025/6438, 18.12.2025 г., ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2025/6438/oj), приложение II „Финансови стимули, умения и пазарни пречки (член 17) и звена за обслужване на едно гише“ (член 18), раздел 5 („Звена за обслужване на едно гише“ (член 18 и член 19, параграф 3).

Настоящите насоки са разработени въз основа на дългосрочния опит и експертните познания на Европейската комисия в осъществяването на поддръжка по програми на ЕС за звена за обслужване на едно гише и други дейности за енергийно саниране на сгради и в обобщаването на техните резултати — по-специално чрез действията за енергийна ефективност в рамките на инициатива „Хоризонт 2020“ и подпрограма „Преход към чиста енергия“ на програма LIFE. Настоящите насоки са разделени на следните глави:

— раздел 2, в който се представят съответните определения, понятия и цели на ЗОЕГ;

— раздел 3, в който се разглежда „пътят на клиента“, различните услуги и наличните модели на ЗОЕГ;

— раздел 4, който обхваща ключовите елементи при създаването на ЗОЕГ като част от националната рамка за подпомагане на енергийната ефективност;

— раздел 5 относно подпомагането с финансиране от Съюза за създаване на ЗОЕГ за саниране на жилища.

В целия документ в специални карета са представени примери за съществуващи практики. В края на документа, в приложение „Допълнителни ресурси“, са представени допълнителни препратки.

2. **Съответни определения и понятия**

Понятието „звено за обслужване на едно гише“ не е определено в преработената ДЕЕ ((ЕС) 2023/1791) или преработената ДЕХС ((ЕС) 2024/1275); в Препоръка (ЕС) 2024/2481 (раздел 3.2.2) се посочва, че се отнася „до виртуално или физическо място, където заинтересованите страни получават подкрепа по всички въпроси, както и по отношение на етапите на изпълнение на проектите за саниране, свързани с енергийната ефективност — от съвети по темата до всякаква информация и услуги, от които се нуждаят, за да реализират амбициозен глобален проект за енергийна ефективност/саниране.“ Обикновено ЗОЕГ предоставят технически, административни, правни и финансови съвети и помощ относно енергийната ефективност, по-специално за енергийното саниране на сгради.

Понятието за ЗОЕГ реализира принципа на опростяване, по-специално по отношение на намаляването на броя необходими контакти и процедурни стъпки. То спомага също за осигуряване на доверие от страна на собствениците на жилища в резултатите от санирането и в интервенциите на различните участници (изпълнители, доставчици и др.)

ЗОЕГ могат също да съдействат за достъпа на домакинствата до квалифицирани професионалисти и в същото време да намалят необходимите търговски усилия от страна на професионалистите за получаване на поръчки.

Преследваните цели при създаването на ЗОЕГ варират и е възможно да включват всички или част от следните:

— **Разпространяване на информация** с акцент върху гарантирането на съгласуваност на посланията и надеждността на субекта или субектите, които ги разпространяват;

— **Рационализиране на достъпа до финансова подкрепа** (например чрез единен портал за финансиране), рационализиране на целите и условията за допустимост и оптимизиране на разходите за управление;

— **Пояснияване на задълженията и осигуряване на доверие** — необходимо условие за по-амбициозни обновявания;

— **Обединяване на умения** чрез обединяване на специализирани умения и подпомагане на развитието на нови умения;

— **Насърчаване и обединяване на дребни инвестиции** и постигане на критична маса, което би могло да оправдае разработването на специализирани финансови решения, включително финансови инструменти и специализирани партньорства с финансови институции ([5]).

([5]) Препоръката на Комисията за отключване на частните инвестиции в енергийна ефективност C(2026) 1526.

3. **Редица разнообразни и допълващи се услуги**

3.1. **Няма *универсално приложимо* решение**

Като се има предвид твърде разнородният състав на потенциалните клиенти и голямото разнообразие на ситуации, както и раздробеността на строителния сектор, който е съставен от множество малки и микропредприятия, санирането на жилища е сложен процес.

1. Затова основна цел на ЗОЕГ следва да бъде преодоляването на присъщата сложност на санирането на жилища и улесняването на домакинствата и другите участници на пазара във възможно най-голяма степен. За да бъде по-лесен процесът на саниране, в преработената ДЕЕ ((ЕС) 2023/1791) и в преработената ДЕХС ((ЕС) 2024/1275) не се изисква единна структура за осигуряване на всички услуги на всички лица. **Вместо една обща структура, целта следва да бъде да се създаде екосистема от съгласувани и допълващи се структури**.

Съществуват множество различни начини да се обединят услугите, от които се нуждаят собствениците на жилища, някои от които доста ясно попадат в правомощията на публичните действия, докато други са много по-силно свързани с частния пазар. Следва да се отбележи също и че **в директивите не се посочва кой следва да осигурява услугите** и по-специално дали операторите следва да са публични, или частни. **Тези директиви също така не съдържат изискване услугите да са безвъзмездни**, което означава, че доставчикът на услуги може да изисква плащането на такси. В тези директиви обаче се съдържа изискване държавите членки да осигуряват подходящи финансови мерки и техническа помощ, с особен акцент върху уязвимите домакинства. Затова публичните власти следва да гарантират, че услугите на ЗОЕГ са достъпни за всички, включително лицата в най-голяма нужда.

Както е посочено по-горе, **основен фокус на ЗОЕГ следва да бъде изграждането на доверие през целия процес на саниране**. Процесът на саниране на жилище може да е изпълнен с предизвикателства и неопределеност, поради което много собственици на жилища се колебаят да се ангажират с цялостно саниране въпреки наличната информация и стимули. За да се повиши търсенето на амбициозни модернизации, собствениците на жилища трябва да се чувстват уверени не само че съветите, които получават, са надеждни, но също и че организациите, с които работят, могат да поемат отговорност и че съществуват защитни мерки, в случай че се появят проблеми. Важно е да се признава, че начините, по които би могло да се изгради доверие, се определят от културния аспект, а подходите е възможно да се различават значително в зависимост от контекста. Например възможно е в някои региони доверието да е тясно свързано с правителственото признаване и участие, докато в други региони по-значителна роля могат да имат общностните организации или тези на частния пазар. Затова е особено важно да се взаимодейства с местните заинтересовани страни, да се разбират регионалните предизвикателства и да се адаптират стратегиите към местните предпочитания, за да се постигне успех. Разбирането на нюансите и включването им в проектирането на моделите за ЗОЕГ, които да бъдат внедрени, ще гарантира, че предоставяните услуги са ефективни и се приемат добре от собствениците на жилища.

Затова е особено важно ЗОЕГ да бъдат свързани с местния си контекст, често на градско или регионално равнище, и да се установи ясна, добре структурирана връзка с местните публични органи, за да се осигури успехът на ЗОЕГ ([6]).

3.2. **„Път на клиента“**

В настоящия раздел е представена гледната точка на собствениците на жилища и се описват различните видове подкрепа, които са достъпни за тях, когато предприемат проект за енергийно саниране на сграда, както и често срещаните проблеми, които е вероятно да възникнат. „Пътят на клиента“ може да се определи като последователността от етапите, през които е необходимо да преминат собствениците на жилища, за да завършат своя проект. В точките по-долу стъпките са представени по много последователен начин, но е възможно на някои етапи да има няколко итерации, както и цикли на обратна връзка.

0. **Задействащо събитие**: Хората не винаги са готови да предприемат действие, а когато става дума за често сложния и натоварващ процес на саниране на къща, прозорците на възможностите понякога са редки и малки. Въпреки че информацията и маркетингът е възможно да са достатъчни, за да предизвикат по-прости действия, те обикновено не са достатъчни, за да задействат енергийно саниране, за което ключова роля имат други контекстуални елементи и мотивиращи фактори. Например особено важно е да се осъществи контакт с домакинствата, когато те са в процес на покупка на жилище, тъй като може да са склонни да извършат значителни дейности по саниране, преди да се нанесат. Домакинствата могат също да се насърчават да се заемат със саниране, когато семейството се увеличава или напротив, когато децата напускат дома. Икономията на

([6]) Хранилище за публикации на JRC — Ролята на звената за обслужване на едно гише в енергийното саниране на сгради — сравнителен анализ на случаи на ЗОЕГ в Европа.

енергия не е основно съображение в тези примери; тя е по-скоро допълнение към процес, инициран от други съображения. Сертификат за енергийни характеристики (СЕХ) или свързан инструмент, като паспорт за саниране на сграда или резултат от обследване за енергийна ефективност, което показва, че сградата има лоши енергийни характеристики, също може да насочи към размисъл относно необходимостта от саниране. Съгласно член 19 от преработената ДЕХС ((ЕС) 2024/1275) публичните органи са задължени да канят засегнатите собственици на жилища (които притежават сграда или обект в сграда с ниски енергийни характеристики) в ЗОЕГ за консултация относно санирането ([7]).

1. **Привличане на нови клиенти**: в този контекст, за да се сведат до минимум разходите за намиране на нови потенциални проекти, първият подход би могъл да бъде просто субектите да се афишират и да бъдат на разположение за подкрепа само на домакинствата, които вече са започнали своя процес на саниране и са предприели активни стъпки да потърсят помощ. Този пасивен подход обаче носи риска да се работи основно с домакинства, които вече са убедени и които е възможно да осъществят своето саниране дори без външно съдействие. Би могло да се предприеме по-инициативен подход, за да се идентифицират бързо домакинства, които са на такъв етап от живота си, в който те биха се насочили към извършване на работи по саниране. Например биха могли да се разработят партньорства с банки за операции на дребно, за да се осигурява специфична подкрепа за нови купувачи. Една стъпка напред са инициативните стратегии за ангажиране, като временно присъствие в квартала и кампании „от врата на врата“, които въпреки значително по-високите разходи са доказано ефективни и остават от съществено значение.

2. **Опростена диагностика и препоръки**: преобладаващата част от обществените ЗОЕГ, които понастоящем извършват дейност в Съюза, осигуряват услуги за информация (ориентирани към предаване на послание) и консултации (съобразени с получателя), за да насочват собствениците на жилища при избора им. Въпреки че са общи, тези съвети дават на собствениците на жилища ключовата информация, необходима, за да вземат първото решение (да/не) и да участват по-нататък в пътя на клиента. Независимо че с това позициониране се цели да се предотврати възникването на професионална отговорност за ЗОЕГ при възможни проблеми при изпълнението на работите по саниране, по този начин за всички решения и техните последици отговорността се носи от собственика на жилището.

3. **Структура на проекта**: след като е взето първоначално решение да се извърши санирането, следва да се изготви подробен анализ (включително например обследване за енергийна ефективност на място), последван от подробно определяне на работите, които да бъдат извършени, включително специфични изисквания (например за използваните техники и материали). Подробното проектиране е особено ценно и необходимо за основното енергийно саниране. Неговата стойност обаче продължава да е пречка за повечето собственици на жилища, освен ако то не е субсидирано. Преобладаващото мнозинство собственици на жилища не притежават необходимите специализирани умения, за да изпълнят самостоятелно този особено важен и напрегнат етап от проекта. Като се има предвид необходимото равнище на детайлност, предлаганите на този етап услуги задължително предполагат професионална отговорност на субекта, който ги предоставя. Те е възможно също да попадат изцяло в обхвата на пазарната конкуренция, тъй като обикновено могат да се предоставят от архитекти или строителни специалисти.

4. **Избор на дружества**: в повечето случаи контактът със съветници и монтажници е всъщност първата входна точка за собствениците на жилища по пътя на енергийното саниране на сгради. Основният мотив на собствениците да се обърнат към такива специалисти може да варира в широки граници, като не е задължително пестенето на енергия да е водещо. Ако с тях се свържат директно, съветниците обикновено предлагат не само да извършат работите по саниране, а също така и да определят структурата им, което се включва в общата цена. Предимството на този подход е намаляването на началните разходи и възможното ускоряване на процесите. Допълнително затруднение на този етап е това, че строителният сектор е изключително раздробен и съветниците, дори висококвалифицираните, не винаги са в състояние да предлагат сложни, цялостни решения за саниране. Въпреки че подборът на изпълнители е от решаващо значение, техническото естество на офертите и фактът, че трябва да се вземат решения за реалните инвестиционни разходи, правят този етап особено напрегнат за собствениците на жилища. Това се проявява в още по-голяма степен, ако работите по саниране не са изяснени в достатъчна степен или ако собствениците на жилището не разполагат с професионално съдействие, което може по-късно да доведе до непредвидени разходи, забавяне или съдебни спорове.

5. **План за финансиране**: въпреки че тук е представен на доста късен етап от процеса, планът за финансиране обикновено започва да се изготвя много по-рано и постепенно се усъвършенства с изясняването на техническите решения и разходите. Възможността на домакинството да плаща очевидно влияе на техническите решения, а структурирането на проекта се преразглежда многократно с обмислянето на възможностите за финансиране. На този етап също така се определят наличните/възможните публични субсидии и се оценява необходимостта от кредитиране за финансиране на проекта.

([7]) В член 19, параграф 13 се съдържа изискване собствениците на сгради със сертификат за енергийни характеристики под клас „C“ да се приканват да се обърнат към звено за обслужване на едно гише, за да получат съвети относно санирането при настъпването на по-ранното от следните събития: изтичането на срока на валидност на техния сертификат за енергийни характеристики или изминаването на пет години след издаването на този сертификат.

6. **Решения за финансиране**: свързани с плана за финансиране, ключов етап от повечето проекти за основно енергийно саниране е осигуряването на външни източници на финансиране, тъй като големите първоначални разходи обикновено значително надхвърлят наличните спестявания на домакинствата. Тези източници обикновено включват потребителски кредити (които е възможно да бъдат субсидирани), обезпечени жилищни кредити или ипотеки (по-специално когато санирането е част от проект за купуване на жилище) и мерки за публично финансиране, като безвъзмездни средства, данъчно стимулиране, финансови инструменти и субсидирани кредити.

7. **Дейности по обновяване**: работите по обновяване обикновено се изпълняват от едно или по-често от няколко строителни дружества. Те често работят като отделни и некоординирани предприятия, като се изисква предварително планиране и рационализация на техните интервенции, което може да създава усложнения.

8. **Надзор върху работния обект/приемане на работите**: ефективната координация и надзорът върху работния обект са от решаващо значение за предотвратяване на извършването на некачествена работа от страна на изпълнителите. За мащабни проекти надзорът върху работата на различните изпълнители представлява значително предизвикателство, за което повечето хора не са подготвени. Въпреки че архитектите обикновено извършват надзор върху работата, много собственици на жилища избират да наблюдават проектите сами. Това може да доведе до значителни проблеми в строителството, като влага от топлинни мостове или ниско качество на въздуха в сградите и може също така да има финансови последици, ако не бъдат спазени изискванията за безвъзмездни средства.

9. **Осигуряване на качеството, гаранции и проследяване**: като се имат предвид пречките и несигурността, свързани с амбициозните проекти за енергийно саниране на сгради, осигуряването на качеството, гаранциите и проследяването все още са твърде рядко предлагани услуги от страна на звената за обслужване на едно гише. Като се има предвид текущата зрялост на пазара по отношение на енергийното саниране на сгради, е изключително важно качеството на санирането да се осигурява последователно. Гаранцията за качеството на извършените работи (т.е. гаранция за използваните материали и методи, наричана също присъща гаранция за енергийни характеристики), наред с ясен ангажимент за коригиране на възможни дефекти, които водят до по-ниски от очакваните енергийни характеристики, би могла да помогне значително да се насърчат по-амбициозните проекти за саниране. В частния жилищен сектор понятието за качество следва дори да се разшири и да обхваща качеството на предоставяните услуги, от първоначалния контакт до следпродажбеното обслужване. То би могло да включва наблюдение след извършване на работите, предлагане на съвети и препоръки на собствениците на жилища относно правилното използване на монтираното оборудване, както и насоки за постигане на очакваните спестявания от сметки за енергия.

При създаването на ЗОЕГ никой не започва от нулата. Докато трае целият описан „път на клиента“ много професионалисти, включително съветници и монтажници, лица, извършващи обследвания за енергийна ефективност, архитекти, брокери, дружества за комунални услуги, банки за операции на дребно и енергийни агенции, вече предлагат свързани със санирането услуги за собствениците на сгради. Ниското равнище на основно саниране се обяснява не с липсата на участници, а по-скоро с **отсъствието на координация и техните различаващи се интереси, които не позволяват да се даде цялостен отговор на нуждите на собствениците на сгради**.

Затова целта на подхода на ЗОЕГ не е задължително да се въведат нови участници, а по-скоро да се създадат и укрепят липсващите връзки между фрагментираните пазарни предложения, като по този начин се ускори трансформацията на съществуващите практики във връзка с основното саниране.

3.3. Модел на „консултиране“: фокус върху предоставянето на информация

Първият модел на ЗОЕГ може да се нарече модел на „консултиране“. Насочен към началната част от пътя на клиента, този подход има за цел да се осигури достъпност и свързване с широка аудитория, като се предлагат общи насоки без значително разпределяне на ресурси. Чрез широко разпространяване на информация той също така има за цел създаването на нови социални норми и насърчаване на промяна в културата по отношение на енергийната ефективност.

Услугите обикновено включват първоначална оценка на енергийните характеристики на жилището и общи съвети относно възможните подобрения без задълбочаване в специфични подробности за проекта. Въпреки че са общи, предоставяните препоръки са практични и приложими. Въпреки че собствениците на жилища продължават да носят цялата отговорност за решенията във връзка с проекта и подбора на изпълнители, възможно е да се предоставя помощ за достъп до квалифицирани изпълнители. Услугите също така често включват съвети относно финансирането, съобразени с планираните инвестиции, включително относно съществуващите субсидии и начините за достъп до тях.

Моделът на консултиране обаче има някои ограничения. Той няма специфичност, тъй като при него не се предлагат подробни планове на проекти или координация на изпълнителите, което може да е от решаващо значение за собственици на жилища, които предприемат сложно саниране. Този модел също така обикновено не предполага професионална отговорност за резултатите от санирането, като на собствениците на жилища се осигуряват по-малко гаранции. Възможно е с него да не се отговори на всички нужди на собствениците на жилища, особено за тези, които се нуждаят от цялостно управление на проект. По отношение на финансирането фокусът е върху самата инвестиция, а не върху специфичен инвеститорски профил, особено като се има предвид, че предоставянето на финансови консултации е регулирана професия. Тези ограничения правят подобните услуги по-малко привлекателни за собствениците на жилища, за които структурирането на проект за енергийно саниране и подборът на строителни дружества обикновено са най-трудните стъпки.

Примерът на HAUSKUNFT (Австрия)

С подкрепата на инициатива „Хоризонт 2020“ град Виена създаде свое звено за обслужване на едно гише за ускоряване на санирането на частни жилищни сгради в края на 2020 г.

То работи под името HAUSKUNFT и получава оперативна и финансова подкрепа от града. Чрез телефонни обаждания, виртуални срещи и лични сесии то осигурява безплатни консултации на собственици на частни жилища и жилищни сгради и им помага да планират своя проект за саниране. Услугата обхваща архитекти, специалисти в планирането и управители на имоти, които търсят насоки.

HAUSKUNFT е насочено най-вече към първоначалните етапи от процеса на саниране, като осигурява насоки за разработването на висококачествени концепции. Въпреки че звеното за обслужване на едно гише е проучило и изпитало допълнителни услуги, свързани с финансирането и разширената подкрепа за собственици на жилища, те все още не са част от стандартните му предложения.

В допълнение към тези услуги платформата за качество за партньори в санирането (Qualitätsplattform Sanierungspartner) поддържа указател за проверени специалисти в планирането, съветници и строителни дружества, които се занимават с висококачествено саниране на сгради. В сътрудничество с HAUSKUNFT, платформата свързва собствениците на имоти и квалифицирани специалисти в областта на санирането.

Вж.: https://www.hauskunft-wien.at/

Изглежда, че много от ЗОЕГ, които понастоящем извършват дейност в Съюза, се ограничават до този модел на консултиране, което може да се дължи на възможно неправилно тълкуване на регламентите за конкуренцията и държавната помощ. Този ограничаващ подход често води до това публично финансирани ЗОЕГ да избягват дейности, които те възприемат като пазарни — като спецификация на проектирането, подбор на изпълнители и надзор върху строителните работи — въпреки че нормативните документи позволяват такова пазарно участие. Публичните субекти могат да участват в частните икономически пазари при условие че не нарушават определени правила, заложени в Договорите. Всъщност в правилата за държавна помощ не се акцентира върху вида на оператора, а по-скоро върху естеството на предоставяните услуги и върху специфичните условия, при които тези услуги се осигуряват. Освен това нито в преработената ДЕЕ ((ЕС) 2023/1791), нито в преработената ДЕХС ((ЕС) 2024/1275) не се налагат ограничения върху начина, по който следва да бъдат структурирани услугите на звената за обслужване на едно гише, или върху видовете организации, които следва да ги предоставят, при условие че те предоставят „независими консултации“ (член 18, параграф 3 от преработената ДЕХС ((ЕС/2024/1275). Тази регулаторна рамка позволява на обществото и на публично финансираните субекти да осигуряват активна поддръжка както на фазата на проектирането, така и при изпълнението, както ще бъде описано в раздели 3.4 и 3.5.

3.4. **Модел на „поддръжка“: фокус върху помощта за домакинствата**

За да се преодолеят ограниченията на предходния модел, дадено звено за обслужване на едно гише може да възприеме по-инициативна роля, като **подкрепя собствениците на жилища в изпълнението на техните проекти за енергийно саниране на сгради**. Услугите в рамките на този подход обикновено включват:

— извършване на обследвания за енергийна ефективност на място за анализиране на специфичната ситуация и определяне на потенциалните спестявания;

— подробно определяне на работите, които предстои да се извършат, включително специфичните изисквания (например за топлинни мостове) и гарантиране, че тези спецификации отговарят на изискванията за безвъзмездни средства (например равнище на топлинно съпротивление, квалификация на строителите и др.);

— подпомагане на собствениците на жилища при избора на изпълнители и възможно договаряне на цени;

— надзор върху работния обект и прилагане на процеси за осигуряване на качеството.

Този модел може да се разглежда като разширени правомощия на архитекта, които обхващат почти целия път на клиента. Той ясно предполага извършване на пазарни дейности и поемане на професионална отговорност за предоставената подкрепа, което представлява скок и **повратна точка между модела на консултиране и модела на поддръжка**. Преминаването от единия модел към другия може да се формализира, наред с друго, чрез заплащане за предоставените услуги, договор за предоставяне на услуги между звено за обслужване на едно гише и собственик на жилище или чрез физическо посещение за извършване на обследването.

Примерът на OpenGela (Испания)

OpenGela е звено за обслужване на едно гише в Страната на баските (Испания), подкрепено от правителството на баските за насърчаване на обновяването на градската среда. В основата на услугата са квартални служби, които централизират всички процедури и административни задачи, свързани с интегрираното саниране на жилищни сгради: от административната документация до работата с изпълнители на енергийни услуги и осигуряването на финансова подкрепа. Фокусът върху санирането на сгради в рамките на квартали позволява високо равнище на ангажираност на местната общност и спомага за изграждането на доверие и овластяването на местните лица не само чрез съдействие за енергийното саниране на сгради, но също и чрез подобряване на качеството на живота (достъпност, пожарна безопасност, устойчивост).

Финансирано по линия на инициативата „Хоризонт 2020“ (HIROS4All), звеното за обслужване на едно гише беше стартирано на пилотна основа в два уязвими квартала: Otxarkoaga (Bilbao) и Txonta (Eibar) и успешно постигна саниране на 460 жилища. Този подход вече е разгърнат в още девет квартални служби в цялата Страна на баските, за да се предложат услуги по саниране на 4 800 жители чрез нов водещ проект, установен в Torre Urizar. Благодарение на програмата за преход към чиста енергия EU LIFE се изпитва подобрен модел на звено за обслужване на едно гише (BIRTUOSS), при който планирането на санирането се усъвършенства чрез паспорти за санирането на сгради. Очаква се проектът до доведе до инвестиции в размер на 120 милиона евро, включително 40 милиона евро за енергийно саниране на сгради.

Вж.: https://opengela.eus/en

При този модел **на първо място не е неутралността, а независимостта**: за собствениците на жилища трябва да е ясно, че звеното за обслужване на едно гише работи в техен интерес, а не в интерес на трета страна. Тази независимост ще бъде тясно свързана с договорните отношения и източниците на възнаграждение за звената за обслужване на едно гише, които са обяснени в раздел 3.5 по-долу. Важно е да се отбележи, че моделът на поддръжка включва само надзор върху работата, а не извършване на самите работи, които все така трябва да се възлагат на професионалисти в областта на строителството. Освен това този подход е много по-трудоемък, отколкото моделът на консултиране, и обикновено изисква публична субсидия, за да бъде устойчив.

3.5. **Модел на „изпълнение“: предоставяне на услуги и строителни работи**

При третия модел на звено за обслужване на едно гише, който може да се нарече „модел на изпълнение“, звеното не само проектира, а също и изпълнява работите по саниране. В този случай звеното за обслужване на едно гише може да изпълнява част от работите самостоятелно и/или да наема строителни дружества и да налага своя избор на собственика на жилище. Взаимоотношенията на звеното за обслужване на едно гише със строителните дружества могат да приемат няколко форми (подизпълнител или съизпълнител, със солидарна или отделна отговорност), потенциално чрез рамкови договори.

Интегрирането на строителните работи в предлаганите от ЗОЕГ услуги представлява втори скок и отбелязва повратната точка между модела на „поддръжка“ и модела на „изпълнение“. При този сценарий ЗОЕГ вече не работи само в интерес на собственика на жилище, а също и преследва собствените си икономически или организационни интереси при извършването на работите. Това не означава задължително, че предоставяните съвети нагоре по веригата са по-малко ценни, но е възможно да породи безпокойство относно безпристрастността на тези съвети. Положителен аспект е това, че тъй като ЗОЕГ може да извлече печалба от строителните работи, то може да предлага по-достъпни първоначални консултации. В случаите, в които този вид модел на ЗОЕГ се подкрепя от публични стимули, публичните органи ще трябва да определят необходимите правила за гарантиране, че подпомаганите ЗОЕГ вземат под внимание интересите на собствениците на жилища, като в същото време насърчават навлизането на енергийното саниране на сгради и преследват собствените си икономически интереси.

3.6. **Съчетаване на „решения за финансиране“ с предходните модели**

В представената по-горе типология финансирането не следва да се разглежда като самостоятелен елемент, а по-скоро като допълнителна услуга към един от трите модела, представени в предходните раздели. ЗОЕГ може да предоставя различни услуги, за да подкрепя собствениците на жилища при финансирането на енергоспестяващо саниране, като е възможно те да се предоставят в комбинация.

Подкрепа за достъп до публични безвъзмездни средства: ЗОЕГ може да рационализира процеса на съчетаване на различни безвъзмездни средства и да гарантира спазването на изискванията за безвъзмездни средства при изпълняването на проекта. То може да помага на собствениците на жилища да подготвят своите заявления за кандидатстване за безвъзмездни средства.

Предварително финансиране с оглед на публични безвъзмездни средства: въпреки че с публичните безвъзмездни средства се подобрява рентабилността на инвестицията, те обикновено се получават след завършване на работите, поради което е необходимо собствениците на жилища да финансират целия проект предварително. ЗОЕГ може да предлага краткосрочни заеми за попълване на тази празнина, като смекчава рисковете и гарантира спазването на изискванията за безвъзмездни средства на фазата на проектиране. Биха могли също да се използват специализирани правомощия за суброгация, за да се позволи на ЗОЕГ да си възстановят част от безвъзмездните средства от името на собственика на жилище като изплащане на краткосрочните заеми за предварително финансиране, получени от ЗОЕГ.

Примерът на C-REAL (Белгия):

Проектът C-REAL, финансиран по линия на инициатива „Хоризонт 2020“, създаде трайно сътрудничество между кредитната институция ONESTO и DUBOLIMBURG, консултантска услуга в областта на санирането, за подобряване на равнището и качеството на санирането на сгради в провинция Лимбург в Белгия. Инициативата беше разширена чрез Energy House Limburg, като изпълнителите и архитектите бяха обединени в ЗОЕГ.

Чрез проекта бяха разкрити няколко ценни поуки за финансовите институции. За купувачите на имоти интегрирането на планирането на саниране в процеса на купуване се оказа от решаващо значение. Ранната оценка на нуждите от саниране, разходите и оптималния момент на извършване на работите позволява ефективно преговаряне за цени и договорености за финансиране, като в същото време се гарантира правилната поредност на енергийните подобрения в рамките на другите работи по обновяване. Сертификатите за енергийни характеристики също се оказаха особено ценни за започването на работите по саниране, по-специално за съществуващите собственици на имоти.

Включването на стимули за саниране в кредитните продукти укрепва способността на банките да проследяват подобренията на енергийните характеристики. В съчетание с подробни планове за саниране и оценки на разходите този подход позволява по-добро управление на риска и вземане на решения за кредитиране, като в същото време се намалява експозицията към имоти с ниски енергийни характеристики.

Чрез проекта беше демонстрирано, че с помощта на екосистема за сътрудничество, която подкрепя споделянето на данни и съдействието на клиентите, резултатите от санирането се подобряват значително. Този подход помага на всички заинтересовани страни да вземат по-информирани решения през целия процес на саниране.

Вж.: https://www.c-real.be

Предварителна квалификация за оферта за финансиране от банка за операции на дребно: въпреки че банките обикновено извършват собствен анализ на финансовото състояние на собственика на жилище, ЗОЕГ може да съдейства за комплексната проверка, по-специално като предостави информацията в стандартизиран формат съгласувано с банката. ЗОЕГ може да развие партньорства с една или повече специфични банки и да представи довода, че може да осигури критична маса от проекти за банката, с което може да се оправдае създаването на специфичен продукт на банката, пригоден за енергийно саниране на сгради, обучаването на служителите ѝ във връзка с него и дори възможността ЗОЕГ да го предлага от нейно име.

Решения за автономно финансиране: ЗОЕГ може дори да включи самостоятелно финансово предложение в пакета от услуги. Това представлява **трети скок и (значителна) „допълнителна възможност“, която може да бъде добавена към всеки от трите модела** (въпреки че е наблюдавана само с моделите на „поддръжка“ и „изпълнение“). Интегрирането на финансиране прави ЗОЕГ по-привлекателно за собственика на жилище, тъй като решението за започване на работите по саниране вече не зависи от одобрението на трета страна (банката). Също така, тъй като е предвидено на ранен етап от проекта, заявлението за кредит обикновено не среща отказ. И накрая, когато са налице инвестиционни субсидии, те могат

да се интегрират като решения за смесено финансиране в предложението за финансиране под формата на капиталови отстъпки. За да бъде това решение привлекателно, финансовото предложение на ЗОЕГ трябва да се насърчава много добре, така че да се създаде равнище на доверие, сравнимо с това на традиционните банки и финансови институции. Едната от основните цели на интегрирането на финансирането в услугите на ЗОЕГ е да се обединят предварителните разходи (например обследвания, проучвания) с дългосрочните решения за финансиране, като по този начин те се преобразуват от пречки в управляеми дългосрочни изплащания. За предлагането на самостоятелно финансово предложение обаче се изисква подходяща правна рамка ([8]), тъй като банковите дейности са строго регулирани.

Примерът на SERAFIN (Франция):

Във Франция *tiers-financeur* (финансираща трета страна) се определя от закона като оператор, който комбинира работи за енергийно подобряване с услуги за частично или цялостно финансиране. През последното десетилетие този модел е изпитан от няколко местни органа (региони и градски райони), вече групирани в асоциацията SERAFIN, чието създаване беше подкрепено от проекта ORFEE на инициатива „Хоризонт 2020“.

С проекта беше създаден център за ресурси за *tiers-financeurs* за улесняване на обмена на познания, методи и експертен опит. Чрез него също така беше подкрепено внедряването на *tiers-financeurs* във Франция чрез координиране на дейности за разработване (проучвания, процедури, ИТ инструменти и т.н.). С проекта беше въведена рамка за съответствие на качеството и контрол, за да се подкрепи изпълнението на застрахователна схема за гарантиране на работите по саниране. С проекта също така се подобриха предложенията за финансиране на *tiers-financeurs*, като се осигури тяхното рефинансиране, чрез сътрудничество с банки за операции на дребно и чрез подобряване на достъпа до европейски фондове като Европейския фонд за регионално развитие (ЕФРР).

Тази инициатива се продължава чрез създаването на „Банка за енергийно саниране на сгради“ (проект FIDEO-BRE, с финансова подкрепа от ADEME, агенцията за екологичен преход на френското правителство). Тази финансова институция ще предоставя кредити, достъпни за всички домакинства, включително такива с ограничен достъп до финансиране. Кредитите ще се разпространяват чрез частни банки и *tiers-financeurs*, за да се подкрепят дейности за висококачествено саниране в съответствие със стандартите за качество на SERAFIN.

Участващите банки ще се възползват от рамка, с която се контролират качеството, рискът и разходите. Кредитите ще са в съответствие с критериите на таксономията за екологосъобразност, за да могат да се интегрират в портфейли от зелени облигации. *Tiers-financeurs* ще могат да се концентрират върху техническата поддръжка, като същевременно продължават да разпространяват кредити без прекомерно разрастване на счетоводния баланс или високи разходи за обработка. Ще има възможност също да се създават нови *tiers-financeurs* без тежестта на прякото управление на кредитите.

Ръководена от членовете на SERAFIN, инициативата получи подкрепа от големи финансови институции, включително Procivis, Société Générale, La NEF, Crédit Mutuel, Crédit Coopératif, Crédit Logement и BNP Paribas.

Вж.: https://serafin-renov.fr

Освен това могат да се проучат различни възможности и инструменти за изплащане. Може да се разгледа подход за **финансиране на основата на жилища**, при който дългът се свързва с имота, а не със собственика на жилището, за да се понижи нежеланието на домакинствата да поемат финансови ангажименти, които траят по-дълго, отколкото те очакват да използват жилището ([9]).

3.7. **Обобщение на глава 3 относно пътя на клиента и моделите на ЗОЕГ**

В заключение на фигура 1 по-долу е показан пътят на клиента и как различните модели на ЗОЕГ обслужват всяка стъпка.

([8]) Обърнете внимание, че в някои случаи, например за предварително финансиране на публични безвъзмездни средства, които обикновено имат *последващо* усвояване, могат да се предоставят краткосрочни заеми без банково разрешение при условие че те са в съответствие със специфични регулаторни насоки.

([9]) Препоръката на Комисията за отключване на частните инвестиции в енергийна ефективност C(2026) 1526.

Фигура 1

Обобщение на описаните модели и на пътя на клиента



4. Ключови съображения за създаване на звена за обслужване на едно гише

В настоящата глава са представени ключови съображения и организационните и финансовите последици във връзка с ЗОЕГ в частния жилищен сектор.

4.1. Комбиниране на онлайн и физически подходи

Онлайн ЗОЕГ могат да са особено важни за повишаване на информираността сред собствениците на сгради как те потребяват енергия, значимостта на контролирането на тяхното потребление и средствата за постигане на това. Въздействието на предоставените консултации може да се увеличи, ако са комбинирани с информация за наличната финансова подкрепа. Могат да се използват онлайн инструменти за идентифициране и предварителен подбор на собственици, които са готови да започнат сложни и потенциално скъпи процедури. Срещу умерени разходи онлайн подходите е вероятно да достигнат до голяма аудитория и могат не само да доведат до незабавни действия, но също в по-дългосрочен план да спомогнат за повишаване на обществената информираност относно предимствата на енергийното саниране и повишаването на енергийната ефективност.

Изцяло онлайн подходът обаче е недостатъчен, по-специално в случаи, когато става дума за по-сложно основно саниране, а също и когато в предлаганите от ЗОЕГ услуги се интегрират няколко дейности, за които е необходима специализирана оценка на засегнатата сграда. Аспект, който следва да се взема под внимание, в допълнение към предлаганата услуга, е това, че хората имат различни равнища на цифрова грамотност и дори най-добрият онлайн инструмент неизбежно ще пропусне значителна част от населението, често най-възрастните и най-уязвимите. По-важното обаче е това, че едно домакинство е слабо вероятно да осъществи дейности по основен ремонт в дома си при значителни разходи, ако преди това не са проведени множество лични взаимодействия с представители на ЗОЕГ, в хода на които се обсъждат подробно планираните работи и се предоставят подробни указания или насоки относно това какво е необходимо да се направи в хода на проекта.

Освен това собственикът на сградата е възможно да не се доверява напълно на платформата, която предоставя информацията, или е възможно да разбира предимствата на енергийното саниране само частично. Изграждането на доверие и справянето със специфичните притеснения на собствениците на жилища отнема време и изисква технически диалог, който е слабо вероятно да се постигне единствено чрез онлайн решение.

Европейската комисия организира гражданска група по въпросите на енергийната ефективност в началото на 2024 г., съставена от 150 произволно подбрани граждани от всички държави — членки на ЕС. Групата прие 13 крайни препоръки, като в препоръка 1 се подчертаваше необходимостта от достъпна информация, за да се овластят домакинствата и организациите да подобряват енергийната ефективност ([10]). Въпреки че групата призна ценността на онлайн инструментите за иницииране на процес на саниране, тя също така посочи критичната необходимост това цифрово предложение да се допълни с физическо присъствие, като регионални/местни служби или посещения на място.

4.2. **Географски обхват**

В член 18, параграф 1 от преработената ДЕХС ((ЕС) 2024/1275) е определено, че държавите членки трябва да създадат и да управляват ЗОЕГ на цялата си територия до май 2026 г. в съответствие с един или повече от общо пет „географски“ критерия, за да гарантират географски обхват и всеобщ достъп до услугите на ЗОЕГ. По същия начин европейската гражданска група по въпросите на енергийната ефективност подчерта значимостта на гарантирането на това ЗОЕГ да бъдат достъпни за всички граждани, включително тези в селските и отдалечените райони и тези с намалена мобилност ([11]).

За информация относно критериите за географския обхват в член 18, параграф 1 от преработената ДЕХС ((ЕС) 2024/1275) държавите членки и съответните участници на пазара следва да направят справка с приложение II ([12]) към Известие на Комисията за предоставяне на насоки относно Директива (ЕС) 2024/1275 („Финансови стимули, умения и пазарни пречки“ (член 17) и „Звена за обслужване на едно гише за енергийните характеристики на сградите“ (член 18), в което се предоставят препоръки за гарантиране на ефективното внедряване на ЗОЕГ по целите национални територии.

4.3. **Действия за осигуряване на доверието на собствениците на жилища**

Гарантирането, че собствениците на жилища са удовлетворени от резултатите от санирането, и предоставянето на осигуряване на качеството са от съществено значение за изграждането на доверие.

Установяването на отговорност е от ключово значение за насърчаването на доверие в услугите за поддръжка за саниране. Прозрачността следва да е приоритет. Затова ЗОЕГ следва да предоставят документация относно процесите, но също и за разходите, предимствата и рисковете на препоръчаните интервенции. Събирането и публичното споделяне на отзиви от клиентите също е възможно допълнително да подобри доверието, като по този начин се предложи доказателство за качеството на услугите за потенциалните клиенти.

Поддържането на високи стандарти на качество на работата също е от решаващо значение, особено когато участват множество изпълнители или подизпълнители. ЗОЕГ могат да спазват установени рамки за качество и е възможно да кандидатстват за акредитация от утвърдени органи. Тези рамки могат да включват стандартизирани процедури, изисквания за сертификация и системен мониторинг на качеството. Предлагането на надеждни гаранции, подкрепени от схеми за осигуряване на качеството, особено когато се интегрирани с възможности за финансиране, може да гарантира по-голяма сигурност на собствениците на жилища. ЗОЕГ могат допълнително да повишат доверието, като въведат процедури за сертификация, за да гарантират надеждността и качеството на изпълнителите.

Ясната рамка за отговорност и политиките за защита на потребителите могат да защитават всички страни, като в тях се определят отговорностите за поправяне на дефекти и се установят ясни процедури за уреждане на спорове. Защитата на потребителите следва да не се ограничава до осигуряване на качеството, за да се адресират подвеждащите маркетингови практики. Ключовите защитни мерки биха могли да включват достъпни канали за споделяне на опасения. Въпреки че за сериозни случаи следва да е възможно официалното разрешаване на споровете в съда, следва да се отдава приоритет на алтернативни начини за разрешаване на спорове, за да се гарантира ефективното управление на конфликтите.

([10]) Европейска гражданска група по въпросите на енергийната ефективност, 2024 г., Окончателни препоръки.

([11]) „Препоръчваме информацията, която се предоставя на потребителите, да стане по-достъпна, прозрачна и използваема с цел на домакинствата и организациите да се осигурят повече възможности да повишат енергийната си ефективност. За целта препоръчваме: мрежа от физически локации за обслужване на едно гише на общинско равнище (кметства, библиотеки), където са на разположение независими експерти за предприемане на последващи действия. В контекста на мрежата не следва да се прави разграничение между селски/градски райони и между социални групи. При обслужването на едно гише следва да се предоставят съвети относно законодателните, финансовите и техническите аспекти, както и местните доставчици на услуги. Участниците на местно равнище се призовават да повишат осведомеността за услугата.“ Европейска гражданска група по въпросите на енергийната ефективност, 2024 г., Окончателни препоръки.

([12]) Приложение II „Финансови стимули, умения и пазарни пречки“ (член 17) и „Звена за обслужване на едно гише за енергийните характеристики на сградите“ (член 18)“ към Известие на Комисията за предоставяне на насоки относно новите или съществено изменени разпоредби на преработената Директива (ЕС) 2024/1275 (ОВ C, C/2025/6438, 18.12.2025 г.,ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2025/6438/oj).

4.4. **Специализирани действия за уязвими домакинства**

Политиките за защита на потребителите са особено важни за уязвимите домакинства, включително семействата с ниски доходи, по-възрастните хора и лицата със здравни проблеми. Тези групи често срещат по-големи затруднения да се ориентират в сложни процеси на саниране, да управляват техническите подробности или да отстояват своите права като потребители.

Специализираните мерки за защита биха могли да включват по-строги регулаторни изисквания за справедливо ценообразуване, съобразена финансова помощ и по-засилен надзор върху изпълнителите на работи по саниране. Специфичните мерки биха могли да включват специализирани консултанти, които да насочват уязвимите собственици на жилища, прозрачни договорни условия и подкрепени от правителството гаранции за свеждане на финансовите рискове до минимум.

Участието на професионалисти със социални умения е от голямо значение за достигането до маргинализираните сегменти от населението и осигуряването на ефективна подкрепа. За подпомагане на информирания избор могат да се използват специализирани осведомителни кампании и инструменти за вземане на решения, като онлайн платформи за самооценка. Чрез целеви усилия за мобилна работа може да се преодолее недостигът на доверие и информация, който често пречи на уязвимите лица да възприемат енергоспестяващи практики. ЗОЕГ могат да повишат информираността на домакинствата в положение на енергийна бедност относно прости, евтини мерки за подобряване на енергийната ефикасност и да помогнат за намаляване на сметките. Взаимодействието с местните общности чрез събития, квартални инициативи, посещения „от врата на врата“ и публични демонстрации на успешно саниране могат да спомогнат за изграждане на доверие.

Проект STEP (Решения за справяне с енергийната бедност):

В рамките на проекта STEP, финансиран по линия на инициатива „Хоризонт 2020“, беше разработен прост, иновативен и възпроизводим модел за преодоляване на енергийната бедност чрез насърчаване на промяна в поведението и евтини решения за енергийна ефективност чрез подходящи съвети.

ЗОЕГ, които упражняват дейност на местно равнище, са в идеална позиция да осигуряват независима подкрепа, съобразена със специфичните нужди и ограничения на домакинствата, по-специално финансовите. Като свързват уязвимите домакинства с наличните възможности за финансова подкрепа, ЗОЕГ могат да имат решаваща роля в това решенията за устойчива енергия да бъдат по-достъпни. Тези финансови механизми могат да включват например целеви субсидии, схема за плащане според икономиите или дългосрочни заеми с ниски или нулеви лихвени проценти.

С проекта STEP бяха откроени редица решаващи идеи за развитието на ЗОЕГ, насочени към уязвимите домакинства. Решаващ компонент беше изграждането на уменията на служителите на първа линия, като социалните и здравните работници, чрез модулна програма за обучение, за да се гарантират ефективни насоки за потребителите. С проекта също така беше подчертана значимостта на партньорствата с потребителски организации, местни общности и групи на първа линия за достигане на лицата, които са засегнати в най-голяма степен от енергийна бедност.

Вж.: https://www.stepenergy.eu/

ЗОЕГ могат да имат ключова роля в преодоляването на енергийната бедност, като подкрепят както собствениците на имоти, така и наемателите. Точно както подкрепят всички собственици на жилища, ЗОЕГ могат да помагат на уязвимите собственици по-специално да получат достъп до финансиране, като използват специализирани публични субсидии и подходящи финансови схеми, както и като ги ръководят в процеса на кандидатстване за кредити към местни банки. ЗОЕГ също могат да бъдат от полза и за наемателите, които често нямат влияние върху решенията за саниране, като действат в качеството на посредник и насърчават (и помагат на) собствениците на имоти да извършват саниране.

В Препоръката на Комисията (ЕС) 2023/2407 ([13]) и в придружаващото я ръководство ([14]) се предлага информация относно първопричините на енергийната бедност и се открояват специфични решения. Като следват тези препоръки, ЗОЕГ могат да бъдат ключови стратегически инструменти в борбата с енергийната бедност, като гарантират, че уязвимите домакинства имат достъп до практични и икономически изгодни решения.

([13]) Препоръка (ЕС) 2023/2407 на Комисията от 20 октомври 2023 година относно енергийната бедност (ОВ L, 2023/2407, 23.10.2023 г., ELI: http://data.europa.eu/eli/reco/2023/2407/oj).

([14]) Работен документ на службите на Комисията: Насоки на ЕС относно енергийната бедност (придружаващи Препоръка на Комисията относно енергийната бедност (C/2023/4080), SWD(2003)647, 20.10.2023 г.

4.5. **Специфични характеристики на „ръководени от гражданите колективи за саниране“**

Ръководеното от гражданите саниране (РГС) е развиваща се концепция, при която гражданите активно се поставят на преден план в усилията за енергийно саниране на сгради. Въпреки че при повечето публични действия в подкрепа на санирането в жилищния сектор (например програми за градско обновяване, осведомителни кампании, ЗОЕГ, и т.н.) вече се търси мнение и участие от гражданите, ръководените от гражданите санирания се отличават по това, че се ръководят от самите граждани, като възникват като **инициативи „от долу нагоре“, ръководени от колективи на гражданите**.

Това, което отличава РГС от другите усилия за саниране с участието на множество хора (като проекти за етажна собственост), е техният ангажимент за устойчив подход, който не се ограничава до няколко отделни проекта. РГС се отличават с това, че създават правен субект, енергийна общност ([15]) или еквивалентна структура ([16]), за да гарантират дългосрочен ангажимент и устойчивост. С тези официални структури се развиват принципите на откритото и доброволното участие и ефективния контрол и управление, като същевременно се насърчават организирането на гражданите и изграждането на капацитет. При тези подходи се предполага мащаб и въздействие, като се очаква РГС да обединят в съвместни действия санирането на няколко сгради, например на равнището на улица или район/квартал.

В рамките на екосистема от последователни и допълващи се структури **РГС могат да функционират като допълващи се ЗОЕГ**, по същество запълвайки празнината между обичайните публични интервенции и ориентирани към печалбата частни подходи.

Примерът на Alex Energie в Ротердам (Нидерландия):

Като част от проекта „Спасете домовете“ в рамките на инициатива „Хоризонт 2020“ град Ротердам пусна пилотна инициатива за ЗОЕГ в район Prins Alexander. Неговото ЗОЕГ следваше подход от долу нагоре с акцент върху гражданското участие и местните енергийни кооперации. Собствениците на жилища получават услуги чрез стратегическо сътрудничество между град Ротердам, Alex Energie (енергийна общност с членове от Prins Alexander) и HOOM (енергийна кооперация, която подкрепя енергийните общности). Alex Energie активно ангажира жителите, като формира местни работни групи, провежда енергийно сканиране, разработва енергийни планове и организира колективни покупки. Общността също така информира собствениците на жилища относно възможностите за финансиране за енергийно саниране на сгради. След това се предоставя допълнителна информация на онлайн платформата на града, където собствениците на жилища имат достъп до информация за саниране, могат да кандидатстват за безвъзмездни средства и да заявят поддръжка по телефона.

Фокусът на града е върху осигуряването на бекофис поддръжка за енергийни кооперации. След този пилотен проект градът планира да разшири инициативата в цял Ротердам, подкрепяйки местните общности и насърчавайки обмена на решения и най-добри практики. Общината първоначално се насочи към изолацията на покриви, като за извършването на работите ангажира и местните предприятия, съставени в голяма степен от работещи на свободна практика. Тя целенасочено включи дружества за чиракуване, за да подкрепи новите предприятия и да съдейства за обучаването на студенти.

Финансова подкрепа беше предоставена чрез кредити от Фонда за енергиен преход (Energietransitiefonds), разпространявани от община Ротердам и управлявани от Фонда за стимулиране на жилищния сектор на нидерландските общини (Stimuleringsfonds Volkshuisvesting Nederlandse Gemeenten). Тези кредити са достъпни както за собствениците на жилища, така и за сдружения на етажната собственост.

([15]) В законодателството на ЕС съществуват две определения за енергийни общности. „Общностите за енергия от възобновяеми източници“ са определени в Директива (ЕС) 2023/2413 на Европейския парламент и на Съвета от 18 октомври 2023 г. за изменение на Директива (ЕС) 2018/2001, Регламент (ЕС) 2018/1999 и Директива 98/70/ЕО по отношение на насърчаването на енергията от възобновяеми източници и за отмяна на Директива (ЕС) 2015/652 на Съвета (ОВ L, 2023/2413, 31.10.2023 г., ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2023/2413/oj), а „гражданските енергийни общности“ са определени в Директива (ЕС) 2019/944 на Европейския парламент и на Съвета от 5 юни 2019 г. относно общите правила за вътрешния пазар на електроенергия и за изменение на Директива 2012/27/ЕС (ОВ L 158, 14.6.2019 г., стр. 125, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/944/oj). И двете са гъвкави по отношение на вида на правните форми, които общностите могат да приемат (например сдружения, кооперации и т.н.). Освен съществуването на правната форма тези определения включват критерии относно членството, автономността, откритостта, целта и реалния контрол.

([16]) В държавите, в които понятието за енергийни общности все още не е напълно транспонирано в националното законодателство, образуване, което отговаря на критериите, изложени в относимите директиви на Съюза, може да се разглежда като „ръководен от гражданите колектив за саниране“.

В ранния опит от пилотния проект се открояват няколко ключови предимства на подхода на РГС ([17]). Те имат потенциал за изграждане на **доверие** в рамките на местните общности, като насърчават взаимодействието между участниците и укрепват социалните мрежи, което на свой ред насърчава всеобщо участие. Въпреки че РГС е възможно първоначално да се развиват по-бавно, отколкото индивидуалните дейности по саниране, те имат потенциал за експоненциален растеж („**ефект на снежната топка**“), като се разширяват от отделни сгради до цели квартали. Тяхната **гъвкавост** им позволява да проучват в пълна степен търговските възможности, които публичните ЗОЕГ е възможно да са по-малко склонни да разглеждат. РГС могат също така да предлагат значителни **предимства по отношение на разходите** в сравнение с отделни проекти чрез доброволен принос, икономии от мащаба, колективни покупки и стандартизирани проекти. Като **обединяват ресурси**, участниците могат също така да подобрят общата база от умения, подобрявайки по-специално надзора върху доставчиците на услуги. За разлика от краткосрочните инициативи, РГС имат за цел да се **създават структурни и дълготрайни ефекти,** като се основават юридически лица, вместо да се разчита единствено на индивидуални усилия.

4.6. **Човешки ресурси за ЗОЕГ**

Както подсказва името, звеното за обслужване на едно гише се очаква да осигурява поредица от многостранни услуги, за да насочва собствениците на жилища в процеса на енергийното саниране. От техническата гледна точка съветниците следва да могат да извършват обследвания за енергийна ефективност, да определят индивидуални решения за устойчива енергия, да описват подробно структурата на проекта и да проверяват спазването на строителните стандарти ([18]). Финансовата подкрепа обичайно може да се простира извън идентифицирането на достъпни субсидии, за да се помогне на собствениците на жилища да оценят възможните разходи и осигурят подходящи решения за финансиране ([19]). От съветниците може да се очаква също да предоставят правно съдействие, за да помагат на собствениците на жилища да разбират и упражняват своите права като потребители, да преглеждат договори и да се ориентират в регулаторните изисквания. Съветниците в ЗОЕГ трябва най-вече да съчетават специализиран експертен опит със силно изразени умения за общуване, за да разбират и да отговарят на уникалните обстоятелства и ограничения на всеки собственик на жилище, по-специално когато помагат на уязвими домакинства.

Успехът на ЗОЕГ по същество зависи от идентифицирането и развиването на подходящ набор от съветници. Имайки предвид широката гама от необходими умения, събирането на екип, способен да осигурява цялостни услуги на ЗОЕГ, води до множество организационни предизвикателства. Слабо вероятно е едно лице да притежава всички необходими експертни умения, което прави мултидисциплинарните екипи особено важни. Изграждането на тези екипи изисква стратегическо наемане и практики за сътрудничество, за да се обедини различен професионален опит. При тези подходи следва да се цени както специализираната компетентност, така и уменията за общуване, като се насърчава благоприятна за споделяне на познания среда. Освен наемането, задържането на тези квалифицирани професионалисти изисква добре обмислен подход към управлението на таланти.

ЗОЕГ могат да предоставят привлекателни кариерни възможности за опитни професионалисти в областта на строителството, които обмислят да напуснат строителния сектор. Могат да се обмислят подходи за поканване на тези професионалисти, за да се използва техният експертен опит. Като подчертават своето значимо въздействие върху подкрепата за общностите и за борбата с изменението на климата, ЗОЕГ могат също така да привличат разнообразни нови таланти в строителния сектор, по-специално жени и млади професионалисти. ЗОЕГ и техните поддръжници биха могли да си сътрудничат със сдружения в строителния сектор, доставчици на технологии, агенции за набиране на персонал, промишлени камари или образователни институции, за да разработват подходящи програми, в които се съчетават специализирани познания (технически, финансови, правни, комуникационни, обслужване на клиенти и т.н.) с умения за общуване. В тези програми би могъл да се постави акцент върху практическия опит чрез стажове или чиракуване в рамките на съществуващите ЗОЕГ. Чрез непрекъснато професионално развитие също би могло да се гарантира, че с оглед на напредъка на технологиите и регулаторните изисквания предлаганото обслужване продължава да бъде актуално.

На свой ред професионалистите в областта на строителството, които си партнират с ЗОЕГ, също могат да се възползват от подкрепа за гладкото интегриране в екосистемата на ЗОЕГ и поддържането на нейните стандарти за качество. Това включва разбиране за интегрираните подходи към санирането, протоколите за осигуряване на качеството и методите за ефективно сътрудничество с ЗОЕГ и техните инструменти. Установяването на ясни рамки на взаимоотношенията с изпълнителите е от решаващо значение за определяне на стандарти за качество, протоколи за комуникация и показатели за изпълнението. Редовните работни срещи и сесии за споделяне на познания могат да помогнат да се поддържа съгласуваността между целите на ЗОЕГ и възможностите на изпълнителите. Тези партньорства могат също така да се фокусират върху разработването на стандартизирани подходи към често срещани сценарии на саниране, за да се подобри ефикасността и надеждността.

([17]) По отношение на действията на Комисията в подкрепа на ръководени от гражданите проекти за саниране вж.: https://citizen-led-renovation.ec.europa.eu/index_en?prefLang=bg.

([18]) Обърнете внимание, че е възможно някои услуги да трябва да се предоставят от лицензирани архитекти, което е регулирана професия със специфични правни изисквания и професионални стандарти.

([19]) По същия начин, въпреки че ЗОЕГ могат да предоставят обща информация относно финансовите възможности, финансовите консултации обикновено следва да се осигуряват от сертифицирани финансови консултанти, които отговарят на нормативните изисквания.

Инициативи за обучение на работната ръка: Изграждане на умения за ЗОЕГ за саниране на жилища

Проектът „Изграждане на умения за звена за обслужване на едно гише за саниране на жилища“ (Building Up Skills for Home Renovation One-Stop-Shops — BUSHROSS), финансиран по линия на подпрограма „Преход към чиста енергия“ на програма LIFE, използва опита от Ирландия и България за разработване на програми за обучение за служители на ЗОЕГ в тези две държави, които след това ще бъдат разширени и ще обхванат Гърция, Полша, Словения и Украйна.

В отговор на нуждите на служителите, които управляват правните, техническите, икономическите и социалните аспекти на санирането на жилища, с проекта ще се създадат четири специализирани образователни програми: i) рамката на бизнес модела за ЗОЕГ; ii) създаване и управление на ЗОЕГ (с практични съвети за изпълнение); iii) специфично за профила обучение относно мерките за енергийно саниране на жилища; и iv) социални аспекти (социална справедливост и приобщаване, по-специално чрез насочване към жените и уязвимите групи). Също така се разглеждат междуличностни умения и цифрови инструменти — посредничество и управление на конфликти и работа с цифрови инструменти.

В тези програми, основани на подхода за микроквалификации, на успешните участници ще се осигурят сертификати за професионална квалификация в съответствие със стандартите „Европас“ и признати във всички държави от ЕС (мобилност „Европас“ и приложение към сертификат „Европас“). Програмите за обучение ще бъдат пуснати пилотно, като се обучат 150 обучители, които на свой ред ще преподават пилотни сесии за обучение с участието на 60 професионалисти във всяка от 6-е държави.

ЗОЕГ могат не само да изпълняват ключова роля в енергийния преход на сградите, а също и да служат като надеждни платформи за професионално задържане и възможности за заетост. Те биха могли да си сътрудничат с агенции за заетост и центрове за професионално обучение, за да идентифицират лица, които търсят кариерна промяна. ЗОЕГ могат също така да предлагат структурирани стажантски програми, в които се съчетава учене в класна стая с обучение в работна среда, като по този начин се предоставя възможност за лицата, които променят кариерата си, да получат практически опит. За тези, които се връщат към заетост, ЗОЕГ могат да предоставят гъвкави схеми на работа и поетапни програми за обучение, подходящи за различни равнища на опит и достъпност. Създаването на програми за наставничество, при които опитни съветници насочват новите служители при осъществяването на проекти за енергийно саниране на сгради, може допълнително да подпомогне професионалното развитие. Основаната на сътрудничество природа на ЗОЕГ следва да насърчава професионалното израстване чрез запознаване с различни дисциплини. Тези среда следва по естествен път да подкрепя непрекъснатото учение и развитието на умения, което я прави привлекателна опция за лицата, които се стремят да възстановят кариерата си. А като участват активно в развитието на персонала, ЗОЕГ могат да спомогнат за осигуряването на собствените си нужди от човешки ресурси и за разрешаването на по-общите предизвикателства в областта на заетостта в своите общности.

4.7. **Финансиране на звена за обслужване на едно гише и тяхната финансова устойчивост**

Подпомагането на услугите на ЗОЕГ — и следователно предоставянето на специализирано и активно съдействие на собствениците на жилища като част от предприетия от тях процес на енергийно саниране — следва да се смята за неразделна част от националната рамка за финансиране и подкрепа за енергийна ефективност. Услугата от публичен интерес, осигурявана от няколко модела за ЗОЕГ, и ключовата роля на ЗОЕГ за повишаването на информираността за предимствата на енергийната ефективност и по-специално енергийното саниране имат потенциала да дадат значителен принос за националните амбиции в областта на енергетиката и климата. Като такава, националната рамка за подкрепа на услугите на ЗОЕГ следва да бъде неразделен компонент от националните планове в областта на енергетиката и климата (НПЕК) на държавите членки и националните планове за саниране на сгради (НПСС) ([20]).

В същото време осигуряването на финансовата устойчивост на ЗОЕГ следва да бъде дългосрочна цел, която зависи също от местния и културния контекст, предпочитаните организационни структури и моделите на стопанска дейност на ЗОЕГ. За да бъдат финансово стабилни, ЗОЕГ се нуждаят от стабилни и непрекъснати потоци от приходи, за да поддържат своите услуги, било то от публичния бюджет за преодоляване на неефективност на пазара, или от частни собственици на жилища, които заплащат за услуги. Преди да се проучват потенциалните източници на приходи, е важно да се отбележи, че

([20]) Предстои да бъдат приети до 31 декември 2026 г. в съответствие с член 3 и приложение II от Директива (ЕС) 2024/1275. На държавите членки са били предоставени специално създадени образци, за да им се помогне да подготвят плановете си в съответствие с приложение II от ДЕХС, включително при създаването на звена за обслужване на едно гише или подобни механизми съгласно член 18 за предоставяне на технически, административни и финансови консултации и помощ“. Вж. шаблона с пояснения на адрес: https://circabc.europa.eu/ui/group/8f5f9424-a7ef-4dbf-b914-1af1d12ff5d2/library/a8116057-2055-48e7-81c5-ee94a62de5c8.

понятието „обслужване на едно гише“ не се отнася до специфичен правен статут и че функциите на ЗОЕГ могат да се изпълняват от различни организационни структури. Примерите за субекти, които осигуряват консултации или подпомагат собствениците на жилища, обхващат разнообразни правни форми, включително сдружения, частни дружества, промишлени и търговски субекти с публична собственост, както и местни публични органи. Правната и оперативната структура на ЗОЕГ създава ограничения и определя достъпа му до източници на финансиране, за което ще са необходими решения относно стратегията и политиката. Освен това, докато естеството на предлаганите услуги влияе пряко върху обосновката на публичното финансиране, осъществимостта на модел на стопанска дейност на ЗОЕГ в крайна сметка зависи от широтата и обхвата на неговите услуги.

4.7.1. *Използване на субсидии за покриване на дейността на ЗОЕГ*

В някои случаи, за да се подкрепи по-голямото навлизане на енергийното саниране на сгради или възприемането на голяма програма за енергийно саниране, услугите на ЗОЕГ могат да се предоставят безвъзмездно на собствениците на жилища. По-специално такъв често може да бъде случаят за целеви период, програми от публичния бюджет или специфичен сегмент от населението. Трябва обаче да се признае, че безплатната услуга не може да се поддържа сама от финансова гледна точка и следва да се субсидира — или пряко чрез разпределения от бюджета, или непряко чрез задължителни вноски от частния сектор. Да се гарантира наличието на непрекъснат поток от финансиране на ЗОЕГ е от решаващо значение за тяхната способност да осигуряват непрекъсната подкрепа за населението, както и за задържането на квалифицирани професионалисти и експертен опит. Въпреки че субсидиите имат решаваща роля, особено при първоначалното основаване на ЗОЕГ, да се разчита на тях като на единствен източник на финансиране не е жизнеспособна дългосрочна стратегия. За осигуряването на финансова устойчивост е необходимо икономическата жизнеспособност да се интегрира на ранните етапи на проектиране.

Субсидиите за услуги на ЗОЕГ е възможно също да не са стабилни във времето и е възможно да зависят от променящи се приоритети на политиките и бюджетни ограничения, което прави дългосрочното планиране несигурно. Докато със субсидиите могат ефективно да се подкрепят пилотни проекти и първоначалното създаване, те не са подходящи за широкомащабно навлизане на пазара, за което са необходими стабилни и предвидими финансови потоци. Рязкото намаляване или преразпределение на публичните финанси може да наруши дейността и да изложи ЗОЕГ на финансова нестабилност. Освен това един зависим от субсидии модел не може да се разраства. За разширяването на услугите за достигане до повече собственици на жилища или допълнителни региони биха били необходими непрекъснати увеличения на публичните разходи, което рядко е осъществимо.

Дори когато са налични субсидии, те често се изплащат със значително забавяне, което създава свързани с паричните потоци предизвикателства, които е възможно да окажат натиск върху ежедневните дейности. Освен това условията за финансиране обикновено варират в голяма степен, като субсидиите се структурират чрез дневни ставки, еднократни суми или разпределения на основата на проекти, което повишава сложността на финансовото планиране. В допълнение публичните субсидии често се определят на минималното необходимо равнище за изпълняване на възложените задачи, което ограничава способността на организацията да изгради финансова стабилност. По-малките организации, по-специално тези с нестопанска цел, срещат допълнителни предизвикателства. Много от тях се затрудняват да генерират редовен оперативен излишък, което прави трудно натрупването на финансови резерви или осигуряването на дългосрочни заеми. Като резултат те често разчитат на краткосрочно банково финансиране при високи лихвени проценти, което изразходва значителна част от техните бюджети и допълнително подкопава тяхната устойчивост. Тази финансова нестабилност ги принуждава да възприемат краткосрочен подход, което често ограничава планирането до продължителността на наличните субсидии, обикновено една до три години. Тези ограничения водят до разпространено използване на краткосрочни договори и ограничения на заплатите, което затруднява дългосрочното кариерно планиране за служителите. Високото текучество на персонала, по-специално сред консултантите, нарушава приемствеността и понижава общата ефективност на ЗОЕГ.

Публичното финансиране на държавите членки следва да гарантира непрекъсната подкрепа за услугите на ЗОЕГ, за да се намали финансовата нестабилност, рискът от прекъсване на предоставяните услуги и да се позволи на ЗОЕГ да задържат придобития експертен опит. В същото време, за да изградят устойчив модел, ЗОЕГ не могат да разчитат изцяло на външно финансиране, което би могло да бъде оттеглено по всяко време поради промени в политическата среда и държавните приоритети. Вместо това включването на механизми за получаване на приходи би позволило естествен растеж, който се влияе от търсенето, а не от ограниченията на публичния бюджет. Въпреки че субсидиите изпълняват решаваща роля на ранните етапи, дългосрочната стратегия следва да интегрира разнообразни източници на финансиране, като вноски от собствениците на жилища, партньорства с финансови институции или подкрепа от сектора.

4.7.2. *Позициониране на ЗОЕГ като брокер или „свързани продажби“*

Въз основа на наблюдението, че собствениците на жилища не са склонни да плащат за консултантски услуги, един от често срещаните бизнес модели представлява ЗОЕГ да предлагат своите услуги безплатно на собствениците на жилища, като работят като посредници. При този модел ЗОЕГ насочват клиентите към външни партньори, с които имат договорни отношения, и печелят комисиона за тези препоръки. Този модел вече е възприет широко в частния сектор, в който работят брокери за подобрения в дома, брокери на кредити и брокери за сертификати по договаряне.

Когато обаче ЗОЕГ получават възнаграждение от свързани продажби и трети страни, те вече не могат да твърдят, че работят единствено в интерес на собственика на жилище. В тези случаи основният клиент на ЗОЕГ вече не е собственикът на жилище, а търговският партньор, който финансира дейността им.

4.7.3. *Таксуване на собствениците на жилища за предоставяните услуги*

Ангажирането на собствениците на жилища, които биха понесли разходите за някои от предлаганите услуги, изцяло или частично, би помогнало за гарантиране на финансовата устойчивост на дейностите на ЗОЕГ. Например ЗОЕГ би могло да таксува собствениците на жилища за услугите си като цяло за подкрепа при проектирането и изпълняването на проекти за енергийно саниране на сгради, като в същото време осигурява безвъзмездни услуги за уязвими домакинства или специфични локализирани области благодарение на възможни национални или регионални програми за подкрепа за енергийно саниране на сгради. Успехът на този подход зависи от това дали собствениците на жилища разглеждат като достатъчно рентабилно да плащат за услугите на ЗОЕГ. Въпреки че представлява по-малко предизвикателство на етапа на строителството, това продължава да е значителна пречка по време на предварителното консултиране и планирането. Това нежелание обичайно произтича от факта, че собствениците на жилища не признават в пълна степен стойността или значението на предварителните услуги. Затова една от ключовите цели на публичната интервенция би могла да бъде да се промени това възприятие, като в същото време се отстоява пряката финансова подкрепа за по-уязвимите домакинства.

4.8. **Звена за обслужване на едно гише и правила за държавна помощ: специфични съображения относно услугите от общ икономически интерес**

ЗОЕГ могат да се управляват от различни субекти, включително публични или частично публични органи, като местните власти или енергийните служби, но също така и от частни организации, вариращи от сдружения и общностни групи до търговски предприятия.

Разликата между текущите темпове и дълбочина на енергийното саниране и необходимия мащаб и темпо за постигане на целите на Съюза, по-специално по отношение на конкурентоспособността, енергийната сигурност и смекчаването на последиците от изменението на климата, оправдава публична интервенция и финансова подкрепа за съществуващите публични и частни организации, които осигуряват услуги на ЗОЕГ, както и за създаването и развиването на нови.

Съгласно конкурентното право на Съюза и по-специално правото относно държавната помощ осигуряването на консултации и подкрепа във връзка със саниране в частния жилищен сектор може да се смята за „икономическа дейност“ независимо от правния статут на участващия субект и от това дали той се стреми да получи печалба, или не, тъй като може да се приеме, че този субект се конкурира с други органи, които предоставят подобни услуги ([21]). Въпреки че правото на Съюза не забранява на публичните субекти да участват в икономическа дейност или на публичните органи да подкрепят финансово публични или частни субекти, упражняващи дейност „на пазара“, тази класификация като „икономическа дейност“ изисква изпълняването на специфични условия, за да се гарантира спазването на правилата за държавна помощ ([22]).

Възможен подход е „подкрепата за енергийно саниране на сгради чрез ЗОЕГ“ да се определи като „услуги от общ икономически интерес“ (УОИИ), когато обхватът на предоставяните услуги позволява такава класификация. Понятието УОИИ съгласно законодателството на Съюза се отнася за услуги, които публичните власти смятат за необходими за гражданите, но биха били предоставяни в недостатъчна степен от пазара без публична интервенция. Затова тази квалификация може да е свързана например с определени консултантски услуги и услуги за техническа помощ, които не се предоставят или се предоставят в недостатъчна степен от пазара, но обикновено не със самите работи за енергийно саниране. Тези услуги могат да се предоставят от публични субекти или частни предприятия по силата на обществени поръчки за услуги с регулаторен надзор за гарантиране на спазването на стандартите и задълженията.

5. **Къде да се търси подкрепа от ЕС**

Свързаните с ЗОЕГ разпоредби в преработената ДЕЕ ((ЕС 2023/1791) и преработената ДЕХС ((ЕС) 2024/1275) служат като основа за изпълнението на услугите на ЗОЕГ. На свой ред в настоящото ръководство са описани ключовите съображения за развиването на ЗОЕГ въз основа на опита и разработените досега модели в целия Съюз, като се признава, че никой отделен модел не е подходящ за всички ситуации. Вместо това е необходим индивидуален подход, при който се вземат под внимание отличителните характеристики на всеки регион. Успешното изпълнение ще зависи от гъвкавия, итеративен процес, при който обратната връзка се интегрира от самото начало, позволявайки непрекъснато учене, усъвършенстване и разширяване.

([21]) Вж. например „Известие на Комисията относно понятието за държавна помощ, посочено в член 107, параграф 1 от Договора за функционирането на Европейския съюз“, C/2016/2946 (ОВ C 262, 19.7.2016 г., стр. 1) https://eur-lex.europa.eu/legal-content/BG/TXT/?uri=oj:JOC_2016_262_R_0001.

([22]) Както е посочено в член 107, параграф 3 от Договора за функционирането на Европейския съюз и изложено допълнително в относимото законодателство (изброено в https://competition-policy.ec.europa.eu/state-aid/legislation_en?prefLang=bg).

За да подкрепи този процес, Комисията осигурява съдействие за създаването на ЗОЕГ, за да помогне да се постигат целите за енергийна ефективност и саниране. Това включва целева финансова подкрепа чрез безвъзмездни средства за дейности по линия на нейните програми за финансиране на прехода към чиста енергия, както и обмен с колеги и възможности за създаване на контакти за лицата, работещи в ЗОЕГ.

Това съдействие включва пряка и непряка финансова подкрепа чрез различни механизми за финансиране. Пряката подкрепа обикновено предполага Комисията да възлага финансирането (обикновено безвъзмездни средства) директно на бенефициери въз основа на открити покани. Непряката подкрепа обикновено включва осигуряване на финансова подкрепа от Комисията на държавите членки, които на свой ред я осигуряват на крайните бенефициери.

5.1. **Пряка финансова помощ**

5.1.1. *LIFE ПЧЕ*

Подпрограма „Преход към чиста енергия“ на програма LIFE (LIFE ПЧЕ) с бюджет около 1 милиард евро по линия на многогодишната финансова рамка за 2021—2027 г. осигурява подкрепа за изграждане на капацитет, съдействие за разработване на проекти, навлизане на пазара и управленски дейности в областта на енергийната ефективност, интегрираните възобновяеми енергийни източници и справедливия преход. Като част от многогодишната работна програма за 2025—2027 г. подпрограма „ПЧЕ“ на програма LIFE ще подкрепи по-специално създаването на ЗОЕГ за енергийна ефективност и енергийно саниране на сгради като част от специализираните си покани за безвъзмездни средства за дейности с приблизителен бюджет от 25 милиона евро за периода от три години. Към днешна дата по подпрограма „ПЧЕ“ на програма LIFE и нейните предшественици е подкрепено създаването на близо 50 услуги за саниране на жилища в 17 различни държави — членки на ЕС (и 2 асоциирани държави) ([23]). Освен това създаването на ЗОЕГ за енергийно саниране на сгради би могло да се подкрепя чрез безвъзмездни средства за дейности за съдействие при разработването на проекти и за инициативи на местни и регионални власти.

В допълнение към финансовата подкрепа от поканите за безвъзмездни средства подпрограма „ПЧЕ“ на програма LIFE подкрепя ЗОЕГ чрез повишаване на информираността и насърчаване на съществуващите най-добри практики, обмен между партньори, подкрепа за изграждане на капацитет и основаването на общност за партньорски практики на ЗОЕГ. Инициативата ManagEnergy осигурява специализирани майсторски класове за местни и регионални енергийни служби и техните публични органи за укрепване, стимулиране и подпомагане на проекти за устойчива енергия. По-специално специализираните майсторски класове ManagEnergy са организирани с ударение върху създаването на ЗОЕГ за енергийно саниране.

5.1.2. *ELENA — Европейска програма за подпомагане в областта на енергетиката на местно равнище*

Европейската програма за подпомагане в областта на енергетиката на местно равнище (ELENA), управлявана от Европейската инвестиционна банка (ЕИБ) от името на Комисията, предоставя безвъзмездни средства за техническа помощ за подкрепа на устойчиви инвестиционни проекти. Тя помага на публични и частни субекти да разработват и осъществяват инициативи за енергийна ефективност, енергия от възобновяеми източници и устойчив транспорт, като се справя с финансовите, техническите и административните пречки. Финансирането по линия на ELENA покрива до 90 % от разходите за подготовка на проекти, включително проучвания за осъществимост, стратегии за финансиране и процеси на снабдяване. За да отговарят на условията, проектите трябва да демонстрират значително въздействие с изискван коефициент дълг/капитал от най-малко 20 за енергийна ефективност и 10 за жилищни проекти. От лансирането на програмата през 2009 г. чрез ELENA са предоставени над 337 милиона евро в безвъзмездни средства за подкрепа на градове, региони и държавни институции за постигане на целите на Съюза в областта на климата и енергетиката с цел да се мобилизират над 11,3 милиарда евро в инвестиции. Заявления се приемат периодично, като експертите от ЕИБ насочват кандидатите в хода на процеса.

Като част от подкрепата за разработване на проекти инструментът ELENA може да помогне за създаването на специализирано ЗОЕГ за подобрения на енергийната ефективност и енергийно саниране с цел да се подкрепи агрегирането на съответния инвестиционен поток. През последните години чрез инструмента ELENA беше предоставена помощ за създаването на 26 ЗОЕГ в 11 държави членки (Белгия, България, Дания Естония, Ирландия, Испания, Италия, Латвия, Нидерландия, Полша и Франция). Чрез инструмента ELENA се предоставя подкрепа при поискване (по ред на заявленията) ([24]).

Инструментът ELENA може също да се използва от държавите членки на национално равнище, като успешният модел на ELENA се възпроизвежда с помощта на други източници на финансиране (например фондове по линия на политиката за сближаване, модернизационен фонд, механизъм за възстановяване и устойчивост или друго национално финансиране). Подобни национални схеми ELENA биха могли да се създават за справяне със специфични местни празнини в техническите и финансовите експертни познания за подготвяне на инвестиции за енергийна ефективност в различни сектори. За тази цел държавите членки могат да кандидатстват за пилотен проект в рамките на текущия механизъм ELENA, управляван от ЕИБ, за да прехвърлят знания и да натрупат опит с подкрепата на ЕИП.

([23]) Европейска изпълнителна агенция за климата, инфраструктурата и околната среда (CINEA), Giving LIFE to Europe's clean energy transition, https://cinea.ec.europa.eu/publications/digital-publications/giving-life-europes-clean-energy-transition_en.

([24]) Организаторите на проекти се приканват да се свържат с инструмента ELENA чрез информацията за контакт на уебсайта на ELENA.

5.2. **Непряко финансово подпомагане: фондове по линия на политиката за сближаване и Социален фонд за климата**

5.2.1. *Механизъм за възстановяване и устойчивост*

Механизмът за възстановяване и устойчивост (МВУ) включва близо 80 милиарда евро в инвестиции в енергийно саниране на сгради и изграждане на сгради през периода 2021—2026 г. Механизмът съчетава инвестиции и реформи за допълнително съдействие за енергийното саниране на сгради.

В рамките на МВУ много държави членки са включили мерки за създаване на звена за обслужване на едно гише в своите Планове за възстановяване и устойчивост (ПВУ), по-специално с цел да се улесни осъществяването на мерки за енергийна ефективност и да се предостави цялостна подкрепа за собственици на жилища във връзка с инвестиции по ПВУ.

Например ПВУ на Италия включва мерки за създаване на ЗОЕГ за улесняване на санирането на публични и частни сгради, с фокус върху енергийната ефективност и устойчивостта. Испания също е включила ЗОЕГ в своя ПВУ, за да подкрепи санирането на жилищни сгради, с особен акцент върху понижаването на енергийната бедност. Португалия предпочете съгласуван подход чрез подписването на протокол за сътрудничество между свързани служби и сдружения за създаването на звена за обслужване на граждани на едно гише във връзка с енергийната ефективност.

Подкрепата по линия на МВУ за тези инициативи има за цел да се подобри координацията и ефикасността на проектите за енергийна ефективност, като се гарантира, че собствениците на жилища получават интегрирана техническа, административна и финансова помощ. Като се възползват от подкрепата по линия на МВУ, държавите членки могат да ускорят внедряването на ЗОЕГ и по този начин да допринесат за постигането на целите на Съюза в областта на климата и енергетиката. От ключово значение е след завършването на подкрепата по линия на МВУ тези услуги, които предоставят на собствениците на жилища интегрирана техническа, административна и финансова помощ за техните проекти за енергийно саниране на сгради, да се продължат от националните администрации.

5.2.2. *Фондове по линия на политиката на сближаване*

През програмния период 2021—2027 г. са планирани инвестиции в размер на 22 милиарда евро по линия на специфичната цел относно енергийната ефективност (RSO2.1) в рамките на политиката на сближаване ([25]). За да се подкрепи изпълнението на тези проекти, с фондовете по линия на политиката на сближаване също така се подкрепя изграждането на капацитет на публичните органи. Допълнителна техническа помощ във връзка с изпълнението на програмата се предоставя по инициатива на Комисията.

Равнище на държавите членки — подкрепа за изграждане на капацитет

Европейският фонд за регионално развитие (ЕФРР) и Кохезионният фонд (КФ) могат да подкрепят създаването на ЗОЕГ съгласно член 3, параграф 4 от Регламент (ЕС) 2021/1058 на Европейския парламент и на Съвета ([26]), в който се посочва, че тези фондове могат да подкрепят дейности за подобряване на капацитета на органи по програмата в държавите членки, както и капацитета на секторни или териториални участници, отговорни за осъществяването на дейности, свързани с изпълнението на тези фондове, при условие че с това се допринася за постигането на целите на програмата. Такъв би могъл да бъде случаят с ЗОЕГ, което насърчава енергийно саниране на сгради с програмни ресурси по линия на ЕФРР и КФ и в съответствие със специфична цел 2.1.

Техническа помощ на равнището на Съюза

Програмата за основна работа Сближаване за преходи (C4T) беше лансирана от Генерална дирекция „Регионална и селищна политика“ на Европейската комисия, за да се подкрепи изпълнението на инвестиционни проекти в областта на прехода към устойчивост, финансирани от ЕФРР и КФ по линия на цел на политиките 2. Програмата предоставя на отговарящите на условията региони индивидуална подкрепа за изграждане на капацитет и консултации, която обхваща области като енергийния преход, кръговата икономика, управлението на водите, адаптацията към изменението на климата и биологичното разнообразие. Ключовите инициативи за подкрепа могат например да включват анализ на механизмите за финансиране на равнището на Съюза и държавите членки, за да се идентифицират най-добри практики във финансирането на енергийна ефективност, както и специализирани работни срещи относно финансовите модели, опциите за ценообразуване и стратегиите за услугите на ЗОЕГ.

([25]) https://cohesiondata.ec.europa.eu/cohesion_overview/21-27/#financing.

([26]) Регламент (ЕС) 2021/1058 на Европейския парламент и на Съвета от 24 юни 2021 г. относно Европейския фонд за регионално развитие и относно Кохезионния фонд (ОВ L 231, 30.6.2021 г., стр. 60, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2021/1058/oj).

Пример за техническа помощ от C4T: Финансиране на енергийно саниране на сгради — моделът на звено за обслужване на едно гише в Пловдив

Енергийна агенция Пловдив в България получи помощ за създаването на ЗОЕГ за саниране на жилищни сгради в региона на Пловдив като самоподдържаща се услуга ([27]). Помощта е в отговор на липсата на възможности за финансиране за жилищно саниране в България, като бяха разгледани възможните финансови инструменти и методи за финансиране на процесите на енергийно саниране на сгради, понижаване на сложността и насърчаване на частни инвестиции.

Ключовите дейности за подпомагане включваха:

Най-добри практики при финансирането на енергийна ефективност: анализ на механизмите за финансиране на Съюза и на национално равнище, като инициативата EU Renovate, ресурси по линия на политиката на сближаване и модели за частно финансиране. Най-добрите практики от държави членки като Естония, Нидерландия и Франция демонстрираха ефективни финансови стратегии за енергийно саниране на сгради.

Модели на финансиране и опции за ценообразуване: в рамките на три работилници бяха представени моделите на финансиране и стратегиите за услугите на ЗОЕГ, като бяха представени новаторски идеи от държави — членки на ЕС (Белгия, Испания, Латвия и Словения), бяха подчертани иновативни подходи, като свързано с имотите финансиране, безвъзмездни средства за предварително финансиране и сключване на договори за спестяване на енергия с гарантиран резултат.

5.2.3. *Социален фонд за климата*

Социалният фонд за климата (СФК) ще осигурява на държавите членки целево финансиране, така че уязвимите групи, като домакинства в състояние на енергийна или транспортна бедност, да бъдат подпомогнати пряко.

По отношение на енергията държавите членки могат да използват Социалния фонд за климата, за да подкрепят структурни мерки и инвестиции в енергийна ефективност, саниране на сгради, екологично отопление и охлаждане, както и интеграция на енергия от възобновяеми източници, като на първо място се насочват към уязвимите домакинства и уязвимите микропредприятия, засегнати от социалните последици на включването на емисиите на парникови газове от сградите и транспорта в системата за търговия с квоти за емисии на парникови газове (СТЕ2).

За да получат достъп до финансиране, държавите членки трябва да подготвят национални социални планове за климата, в които се изброяват и обясняват всички планирани мерки и инвестиционни проекти. За да се финансират мерките и проектите, с които да се помогне на най-уязвимите групи, СФК трябва да обединява приходите от продажбата на квоти чрез търг от СТЕ2 и квотите от съществуващите СТЕ на ЕС. Заедно със задължителната вноска от 25 % от държавите членки към техните социални планове за климата, СФК следва да осигури най-малко 86,7 милиарда евро под формата на публично финансиране през периода 2026—2032 г.

Подкрепата за ЗОЕГ като част от националните социални планове за климата, създадени в рамките на СФК, отговаря на условията съгласно член 8, параграф 1, букви в) и г) от Регламент (ЕС) 2023/955 на Европейския парламент и на Съвета ([28]).

В известие на Комисията „Насоки относно социалните планове за климата“ ([29]) държавите членки също се подканват да „обмислят създаване на единно звено за контакт, което да предлага консултантски и образователни услуги, комбиниращи различни възможности за финансиране (безвъзмездни средства, заеми с различни нива на съфинансиране и лихвени проценти и финансови инструменти) в зависимост от равнището на доходите, условията на живот, вида на сградата, включително в партньорство с местни организации и финансови посредници“.

Освен това в приложение I, таблица 1, раздел Б1, към известие на Комисията „Технически насоки относно прилагането на принципа за ненанасяне на значителни вреди съгласно Регламента за Социалния фонд за климата“ ([30]) „Дейности и активи, свързани с предоставяне на информация, образователни инициативи, осведоменост и съвети относно мерки и инвестиции с цел разходна ефективност и относно наличната подкрепа за саниране на сгради, енергийна ефективност и декарбонизация, включително икономии на енергия и намаляване на енергийната бедност“ се изключват от задължението да се предоставят доказателства, които да потвърждават съответствието с критериите за НЗВ. Благодарение на това се улеснява използването на СФК за създаване на ЗОЕГ. Фокусът върху уязвимите домакинства и микропредприятията обаче трябва да се запази.

([27]) Factsheet_C4T_TA_Support_Plovdiv.pdf; Inforegio — Сближаване за преходи (C4T).

([28]) Регламент (ЕС) 2023/955 на Европейския парламент и на Съвета от 10 май 2023 г. за създаване на Социалния фонд за климата и за изменение на Регламент (ЕС) 2021/1060, (ОВ L 130, 16.5.2023 г., стр. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2023/955/oj).

([29]) Известие на Комисията, Насоки относно социалните планове за климата, C(2025) 881 final (ОВ C, C/2025/1597, 25.3.2025 г., ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2025/1597/oj).

([30]) Приложения към известие на Комисията, Технически насоки относно прилагането на принципа за ненанасяне на значителни вреди съгласно Регламента за Социалния фонд за климата, C(2025) 880 final, 5.3.2025 г.

6. **Приложение — полезни препратки**

В настоящото приложение е представен списък с полезни ресурси за справка за създаване на звена за ЗОЕГ на национално, регионално и местно равнище. В него се описват подробно различните етапи на „пътя на клиента“. В него също така се представят практически решения, разработени чрез пилотните проекти за ЗОЕГ, подкрепени от инициатива „Хоризонт 2020“ и подпрограма „ПЧЕ“ на програма LIFE, които могат да служат като източник на вдъхновение.

По-специално, с подкрепа от подпрограма „ПЧЕ“ на програма LIFE, проектът **EU-PEERS** ([31]) създава европейска общност от лица, работещи в ЗОЕГ. С тази инициатива се улеснява споделянето на знания и се укрепват колективните експертни познания относно интегрираните услуги за саниране на жилища. По този начин EU-PEERS има за цел да подобри условията за ЗОЕГ чрез препоръки и взаимодействие със заинтересованите страни на пазара.

В основата си общността за партньорски практики свързва практикуващите лица за съвместна работа върху общи предизвикателства. Тя извършва дейност чрез шест национални и регионални платформи в Ирландия, Испания, Унгария, Франция и Балтийските държави, заедно с допълнителна платформа за мобилна работа в целия Съюз. Тези платформи провеждат редовни дейности за учене един от друг, присъствени събития за създаване на контакти и онлайн сесии за изграждане на капацитет. Инициативите за ЗОЕГ също се подкрепят чрез специализирана програма за наставничество. Общността е отворена за ЗОЕГ и други заинтересовани страни в областта на санирането на жилища, като предлага различни възможности за участие и сътрудничество.

Освен това Съюзът от няколко години подкрепя проекти на ЕС, свързани с услугите на ЗОЕГ за енергийно саниране на сгради. Благодарение на тези проекти е натрупан богат опит, добри практики и анализи, представени на връзките по-долу и взети под внимание при изготвянето на настоящите практически насоки.

6.1. **EU-PEERS — общност от лица, които се занимават с обслужване на едно гише**

— Уебсайт на проекта: https://www.eu-peers.eu/.

— Онлайн форум: https://eu-peers.humhub.com.

6.2. **Референтни показатели и анализ**

— Milin C., Bullier A. (2021 г.), Към широкомащабно въвеждане на „интегрирани услуги за саниране на жилища в Европа“, принос на Европейския съвет за енергоспестяваща икономика, Summer Study, 2021 г.

— INNOVATE (2020 г.). Как да създадем звено за обслужване на едно гише за интегрирано енергийно саниране на дома? Подробни указания за местни власти и други участници (https://energy-cities.eu).

— INNOVATE (2020 г.). Списък на най-добрите практики при създаването на пакет от интегрирани услуги за повишаване на енергийната ефективност, включително достъп за собствениците на жилища до дългосрочно финансиране(https://europa.eu/!B6yd4Y).

— ORFEE (2024 г.). Как да създадем местна служба за подкрепа и финансиране за енергийно саниране на сгради? Примерът на дружествата за външно финансиране във Франция (ORFEE_SERAFIN_Methodological-guide_FINAL.pdf).

— ORFEE (2024 г.). Повече звена за обслужване на едно гише за разпространение на енергийното саниране на жилища. Как да създадем подкрепяща национална рамка за местни звена за обслужване на едно гише? (https://serafin-renov.fr/).

— PEER (2021 г.). Еталон за възпроизводими най-добри практики (https://europa.eu/!VD6gCj).

— PRORETRO (2021 г.). Анализ на съществуващите модели на стопанска дейност за обслужване на едно гише в ЕС, които насърчават модернизация на сгради в частния жилищен сектор (https://europa.eu/!3WVybm).

— PRORETRO (2024 г.). Обзор на политиката. Препоръки от проекта ProRetro (https://europa.eu/!8gjpnk).

([31]) Вж. https://www.eu-peers.eu/ и https://eu-peers.humhub.com.

6.3. **CORDIS пакети за резултати**

— Giving LIFE to Europe's clean energy transition, https://cinea.ec.europa.eu/publications/digital-publications/giving-life-europes-clean-energy-transition_en

— Местен преход към чиста енергия: местните власти като движеща сила за декарбонизирана Европа (https://europa.eu/!7vKBwW).

— Основно саниране: нови подходи за преобразяване на пазара на санирането (https://europa.eu/!GW8Fd3).

— Частно финансиране за енергийна ефективност: нови решения за финансиране на енергийния преход на Европа (https://europa.eu/!rb66nQ).

— Строителни умения: привличане на нови умения за строителния сектор за осъществяване на Европейския зелен пакт (https://europa.eu/!HgXGfv).