Úradný vestník
Európskej únie

SK
Séria L

2026/536

11.3.2026

ODPORÚČANIE KOMISIE (EÚ) 2026/536

z 10. marca 2026

s praktickými usmerneniami k službám jednotných kontaktných miest pre energetickú efektívnosť a energetickú hospodárnosť budov

EURÓPSKA KOMISIA,

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

keďže:

(1) V nariadení Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2021/1119 ([1]) sa do práva Únie zakotvuje cieľ dosiahnuť najneskôr do roku 2050 v rámci celého hospodárstva klimatickú neutralitu a stanovuje sa v ňom záväzný záväzok Únie znížiť čisté emisie skleníkových plynov (emisie po odpočítaní odstránených emisií) do roku 2030 minimálne o 55 % v porovnaní s úrovňami z roku 1990.

(2) Sektor budov zodpovedá približne za 40 % spotreby energie v Únii a viac ako tretinu emisií skleníkových plynov súvisiacich s energiou. Energetická obnova fondu budov preto zohráva zásadnú úlohu pri plnení zámerov Únie dosiahnuť klimatickú neutralitu, pričom na dosiahnutie úplne dekarbonizovaného fondu budov do roku 2050 je potrebné zdvojnásobiť mieru obnovy (v súčasnosti približne 1 %) a výrazne zvýšiť hĺbku obnovy (t. j. dosiahnuť výrazné úspory energie).

(3) Akčný plán pre cenovo dostupnú energiu (ďalej len „akčný plán“) ([2]), prijatý 26. februára 2025 ako súčasť Dohody o čistom priemysle ([3]), obsahuje kľúčové opatrenia na zníženie nákladov na energiu pre domácnosti a podniky a na pomoc pri budovaní skutočnej energetickej únie, ktorou sa dosiahne konkurencieschopnosť, bezpečnosť, dekarbonizácia a zabezpečí sa, aby sa pri prechode na klimaticky neutrálne hospodárstvo na nikoho nezabudlo. Akčný plán je založený na štyroch pilieroch a ôsmich kľúčových opatreniach vrátane osobitného opatrenia na zvýšenie energetickej efektívnosti a dosiahnutie úspor energie, pričom sa zdôrazňuje úloha energetickej efektívnosti ako kľúčového faktora, ktorý prispieva k cenovo dostupnej energii, dekarbonizácii a konkurencieschopnosti priemyslu. S cieľom zvyšovať energetickú efektívnosť bude Komisia podporovať účastníkov trhu a finančné inštitúcie pri podpore jednotného trhu v oblasti energetickej efektívnosti.

(4) V oznámení o pláne REPowerEU z mája 2022 ([4]), po ktorom nasledoval Plán na ukončenie dovozu energie z Ruska ([5]) podľa plánu REPowerEU a návrh nariadenia Európskej komisie o postupnom ukončení dovozu zemného plynu z Ruska a zlepšení monitorovania možných energetických závislostí ([6]), sa zdôraznil význam úspor energie,

([1]) Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2021/1119 z 30. júna 2021, ktorým sa stanovuje rámec na dosiahnutie klimatickej neutrality a mení nariadenia (ES) č. 401/2009 a (EÚ) 2018/1999 (európsky právny predpis v oblasti klímy) (Ú. v. EÚ L 243, 9.7.2021, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2021/1119/oj).

([2]) Oznámenie Komisie Európskemu parlamentu, Rade, Európskemu hospodárskemu a sociálnemu výboru a Výboru regiónov „Akčný plán pre cenovo dostupnú energiu Využitie skutočnej hodnoty našej energetickej únie na zabezpečenie cenovo dostupnej, efektívnej a čistej energie pre všetkých európskych občanov“, COM (2025) 79 final, https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SK/TXT/?uri=celex:52025DC0079.

([3]) Oznámenie Komisie Európskemu parlamentu, Rade, Európskemu hospodárskemu a sociálnemu výboru a Výboru regiónov: „Dohoda o čistom priemysle: spoločný plán konkurencieschopnosti a dekarbonizácie“, COM(2025) 85 final, *https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SK/TXT/?uri=celex:52025DC0085*.

([4]) Oznámenie Komisie Európskemu parlamentu, Európskej rade, Rade, Európskemu hospodárskemu a sociálnemu výboru a Výboru regiónov „Plán REPowerEU“, COM(2022) 230 final, https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SK/TXT/?uri=COM%3A2022%3A230%3AFIN&qid=1653033742483.

([5]) Oznámenie Komisie Európskemu parlamentu, Rade, Európskemu hospodárskemu a sociálnemu výboru a Výboru regiónov, „Plán na ukončenie dovozu energie z Ruska“, COM(2025) 440 final/2, https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SK/TXT/?uri=CELEX%3A52025DC0440R%2801%29&qid=1747125158211.

([6]) Návrh nariadenia Európskeho parlamentu a Rady o postupnom ukončení dovozu zemného plynu z Ruska, zlepšení monitorovania možných energetických závislostí a o zmene nariadenia (EÚ) 2017/1938, COM(2025) 828 final, 2025/0180 (COD), https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SK/TXT/?uri=CELEX%3A52025PC0828&qid=1750669110360.

energetickej efektívnosti a obnovy fondu budov na splnenie cieľov EÚ v oblasti energetickej bezpečnosti, ako aj na zabezpečenie cenovo dostupnej a udržateľnej energie pre všetkých. Viac ako polovica spotreby plynu v Európe je určená pre budovy, čo znamená, že zohrávajú kľúčovú úlohu z hľadiska energetickej bezpečnosti a nezávislosti Európy.

(5) V smernici Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2023/1791 ([7]) o energetickej efektívnosti sa stanovuje záväzný cieľ EÚ znížiť do roku 2030 primárnu a konečnú energetickú spotrebu o 11,7 %. Výrazne sa tak zvyšuje úroveň ambícií do roku 2030, pokiaľ ide o energetickú efektívnosť, vrátane financovania energetickej efektívnosti a podpory na posilnenie postavenia a pomoci ľuďom pri energetickej transformácii.

(6) V smernici Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2024/1275 ([8]) o energetickej hospodárnosti budov sa uvádza celý rad opatrení, ktoré pomôžu štrukturálne zvýšiť energetickú hospodárnosť budov, a členské štáty sa v nej nabádajú, aby vytvorili komplexný podporný rámec prostredníctvom dostupných a transparentných poradenských nástrojov a nástrojov pomoci, ako sú napríklad jednotné kontaktné miesta.

(7) Hĺbková obnova ([9]), najmä taká, ktorá zahŕňa komplexné zlepšenie tepelnej izolácie budov, sa doteraz využívala len v obmedzenej miere napriek tomu, že zohráva kľúčovú úlohu pri dosahovaní cieľov Únie v oblasti energetiky a klímy.

(8) Súčasné verejné politiky riešia stranu spotreby predovšetkým prostredníctvom regulačných požiadaviek, informačných kampaní, verejných dotácií, daňových stimulov a zvýhodneného financovania, ktoré sa doteraz ukázali ako nedostatočné na podporu strednej a hĺbkovej obnovy v nevyhnutnom rozsahu, hoci prispeli k základným zlepšeniam energetickej efektívnosti.

(9) V článku 30 prepracovaného znenia smernice o energetickej efektívnosti [(EÚ) 2023/1791] a v článku 17 prepracovaného znenia smernice o energetickej hospodárnosti budov [(EÚ) 2024/1275] sa uznáva potreba nasadiť primeranú finančnú a technickú podporu na mobilizáciu investícií do opatrení energetickej efektívnosti a energetickej obnovy budov, aby sa do roku 2030 dosiahli ciele energetickej efektívnosti a ciele obnovy budov a aby sa do roku 2050 dosiahla klimatická neutralita. V článku 17 prepracovaného znenia smernice o energetickej hospodárnosti budov [(EÚ) 2024/1275] sa takisto uvádza, že finančné stimuly by sa mali prioritne zamerať na zraniteľné domácnosti, osoby postihnuté energetickou chudobou a osoby žijúce v sociálnom bývaní. Okrem toho sa má v súlade s článkom 9 prepracovaného znenia smernice o energetickej hospodárnosti budov [(EÚ) 2024/1275] podporovať dodržiavanie minimálnych noriem energetickej hospodárnosti prostredníctvom technickej pomoci a integrovaných systémov financovania, ktoré poskytujú stimuly pre hĺbkovú obnovu a postupnú hĺbkovú obnovu, ako aj prostredníctvom opatrení na odstránenie nehospodárskych prekážok.

(10) V článku 7 odporúčania Rady o zabezpečení spravodlivej transformácie na klimaticky neutrálne hospodárstvo ([10]) sa členské štáty vyzývajú, aby mobilizovali verejnú a súkromnú finančnú podporu a poskytovali stimuly na súkromné investovanie do obnoviteľných zdrojov energie a energetickej efektívnosti doplnené poradenstvom pre spotrebiteľov, aby lepšie riadili svoju spotrebu energie a prijímali informované rozhodnutia o úsporách energie.

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

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

([9]) Podľa článku 2 bodu 20 prepracovaného znenia smernice o energetickej hospodárnosti budov „hĺbková obnova' je obnova vykonaná v súlade so zásadou prvoradosti energetickej efektívnosti, ktorá sa zameriava na základné prvky budovy a ktorá transformuje budovu alebo jednotku budovy: a) pred 1. januárom 2030 na budovu s takmer nulovou potrebou energie; b) d 1. januára 2030 na budovu s nulovými emisiami". Okrem toho podľa článku 17 ods. 16 prepracovaného znenia smernice o energetickej hospodárnosti budov „[č]lenské štáty stimulujú hĺbkovú obnovu a postupnú hĺbkovú obnovu s vyššou finančnou, fiškálnou, administratívnou a technickou podporou. Ak nie je technicky ani ekonomicky uskutočniteľné transformovať budovu na budovu s nulovými emisiami, obnova, ktorej výsledkom je aspoň 60 % zníženie spotreby primárnej energie, sa na účely tohto odseku považuje za hĺbkovú obnovu."

([10]) Odporúčanie Rady zo 16. júna 2022 o zabezpečení spravodlivej transformácie na klimaticky neutrálne hospodárstvo (Ú. v. EÚ C 243, 27.6.2022, s. 35, https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SK/TXT/?uri=oj:JOC_2022_243_R_0004).

(11) Na dosiahnutie týchto cieľov je dôležité ďalej mobilizovať súkromné kapitálové investície a odstrániť investičnú medzeru. Podpora dopytu na trhu po energetickej efektívnosti a obnove budov je kľúčom na prilákanie väčšieho počtu podnikov a investorov do sektora energetickej efektívnosti.

(12) Nízky dopyt po energetickej obnove budov a zlepšeniach energetickej efektívnosti, najmä strednej a hĺbkovej obnove, predstavuje kritickú prekážku pri plnení cieľov EÚ v oblasti čistej energie a energetickej efektívnosti.

(13) Zriadenie jednotných kontaktných miest, ktoré poskytujú informácie a konkrétnu pomoc občanom počas celej cesty obnovy, je preto kľúčom k aktivácii a agregácii dopytu po investíciách do energetickej efektívnosti a energetickej obnovy budov.

(14) Domácnosti, najmä domácnosti s nízkymi príjmami a zraniteľné domácnosti, čelia značným obmedzeniam, pokiaľ ide o ich kapacity obnovy. Tieto obmedzenia zahŕňajú protichodné priority vo vzťahu medzi vlastníkom a nájomníkom alebo v kontexte spoluvlastníctva, zložité rozhodovacie procesy, nedostatok času, vedomostí a finančných zdrojov a ťažkosti s prístupom k na mieru prispôsobenému poradenstvu a finančným nástrojom.

(15) Nájomníci sa často vzdávajú výhod vyplývajúcich z obnovy z dôvodu rozdielnosti motivácie: prenajímatelia sú zodpovední za modernizáciu, majú však len malú motiváciu investovať, pretože tí, ktorí získavajú výhody v podobe nižších účtov za energiu a lepších životných podmienok, sú nájomníci, nie prenajímatelia. Prenajímateľov odrádza od nákladných zlepšení aj neistota v dlhodobých nájomných zmluvách. Zladiť záujmy nájomníkov a prenajímateľov môže pomôcť podpora dôvery a prekonávanie informačnej asymetrie prostredníctvom jasnej komunikácie, nezávislých poradenských služieb, spoľahlivých zhotoviteľov, energetických spoločenstiev a iných občianskych iniciatív.

(16) Mnohé výhody projektov energetickej obnovy budov môžu byť negatívne ovplyvnené kvalitatívnymi nedostatkami (napríklad nekvalitné materiály, nesprávna inštalácia) a nedostatočnou koordináciou medzi zúčastnenými profesiami alebo z hľadiska poradia jednotlivých krokov obnovy, čo môže mať za následok, že spotreba alebo náklady budú v skutočnosti vyššie, než sa očakávalo, alebo na druhej strane to môže viesť k tomu, že výsledok obnovy nebude dostatočne trvácny.

(17) Jednotné kontaktné miesta sa považujú za kľúčový nástroj na odstránenie uvedených prekážok energetickej obnovy budov a na celkové uľahčenie obnovy. Zjednodušujú praktický prístup k odborným znalostiam, poradenstvu, spoločnostiam vykonávajúcim obnovu a financovaniu. Jednotné kontaktné miesta už boli úspešne zriadené vo viacerých členských štátoch a v nadväznosti na vykonanie článku 18 prepracovaného znenia smernice o energetickej hospodárnosti budov [(EÚ) 2024/1275] a článku 22 prepracovaného znenia smernice o energetickej efektívnosti [(EÚ) 2023/1791] budú mať dosah na väčší počet používateľov.

(18) Rozsiahle rozšírenie sietí jednotných kontaktných miest na celoštátnej a miestnej úrovni je preto spôsob, ako zjednodušiť vykonávanie politík EÚ, zabezpečiť, aby prinášali výsledky a aby jednotlivci a podniky dostávali primeranú podporu.

(19) Jednotné kontaktné miesta zasa môžu zohrávať kľúčovú úlohu pri podpore energetickej efektívnosti v domácnostiach, podnikoch a v sektoroch služieb, najmä v malých podnikoch a mikropodnikoch, a tak prispievať k zníženiu nákladov na energiu a zvýšeniu konkurencieschopnosti podnikov v EÚ, pričom sa nimi podporujú ciele EÚ v oblasti energetiky a klímy.

(20) Podobne ako v prípade vlastníkov budov nimi obývaných ani malé podniky a mikropodniky často nemajú dostatočnú technickú kapacitu a odborné finančné znalosti na navrhovanie a realizáciu opatrení energetickej efektívnosti. Môžu potrebovať pomoc pri prístupe k dostupným verejným stimulom a ponukám financovania zo súkromných prostriedkov. Celkovo by im pomohlo prispôsobené poradenstvo a podpora pri budovaní vedomostí, zvyšovaní informovanosti a pri orientácii v technických, vo finančných a v administratívnych rozhodnutiach, ktoré je potrebné prijať pri navrhovaní a realizácii projektov energetickej efektívnosti.

(21) Jednotné kontaktné miesta môžu plniť rôzne funkcie nad rámec poskytovania technického, administratívneho a finančného poradenstva v oblasti energetickej efektívnosti a obnovy budov. Koncovým zákazníkom a používateľom môžu poskytovať aj informácie a kontaktné údaje o špecializovaných kontaktných miestach, ktoré im pomôžu pochopiť ich práva, príslušné právne predpisy a dostupné mechanizmy na riešenie sporov. Môžu ponúkať špecializované služby pre zraniteľné domácnosti, ľudí postihnutých energetickou chudobou a osoby v domácnostiach s nízkymi príjmami ([11]).

(22) Z európskej panelovej diskusie občanov o energetickej efektívnosti vyplynuli v roku 2024 odporúčania pre Komisiu, v ktorých sa zdôraznila kľúčová úloha jednotných kontaktných miest a poradenských služieb pre zlepšovanie energetickej efektívnosti ([12]).

(23) V článku 22 ods. 4 prepracovaného znenia smernice o energetickej efektívnosti [(EÚ) 2023/1791] sa od členských štátov vyžaduje, aby vytvorili jednotné kontaktné miesta alebo podobné mechanizmy na poskytovanie technického, administratívneho a finančného poradenstva a pomoci v otázkach energetickej efektívnosti pre koncových odberateľov a konečných spotrebiteľov, predovšetkým odberateľov v domácnostiach a iných malých odberateľov mimo domácností vrátane malých a stredných podnikov (MSP) a mikropodnikov. V článku 22 ods. 6 prepracovaného znenia smernice o energetickej efektívnosti [(EÚ) 2023/1791] sa vyžaduje, aby Komisia poskytla členským štátom usmernenia na rozvoj týchto jednotných kontaktných miest v záujme vytvorenia harmonizovaného prístupu v celej Únii. Cieľom usmernení uvedených v tomto ustanovení je podporiť spoluprácu medzi verejnými subjektmi, energetickými agentúrami a iniciatívami vedenými komunitou.

(24) V podrobných usmerneniach uvedených v prílohe k tomuto odporúčaniu sú v súvislosti s jednotnými kontaktnými miestami predstavené ich existujúce služby, modely, riadiace štruktúry a skúsenosti v rámci EÚ s cieľom podporiť úspešné najlepšie postupy a spoločné prístupy v celej EÚ. V podrobných usmerneniach a tomto odporúčaní sa zdôrazňuje kľúčová úloha začleniť služby jednotných kontaktných miest do miestneho a kultúrneho kontextu a čo najlepšie využiť spoluprácu s celoštátnymi, regionálnymi a miestnymi verejnými subjektmi a energetickými agentúrami.

(25) V podrobných usmerneniach sa zdôrazňuje aj pozitívny prínos iniciatív vedených energetickými spoločenstvami alebo občianskych iniciatív a komerčných iniciatív, ktoré môžu mať významný vplyv popri iniciatívach vedených verejnými subjektmi.

(26) Podľa článku 18 ods. 1 prepracovaného znenia smernice o energetickej hospodárnosti budov [(EÚ) 2024/1275] majú členské štáty zabezpečiť zriadenie a prevádzku nástrojov technickej pomoci, a to aj prostredníctvom inkluzívnych jednotných kontaktných miest pre energetickú hospodárnosť budov, zameraných na všetky subjekty zapojené do obnovy budov, okrem iného na vlastníkov budov nimi obývaných a administratívne, finančné a hospodárske subjekty, ako sú MSP vrátane mikropodnikov. Malo by sa to uskutočniť v spolupráci s príslušnými orgánmi a prípadne so súkromnými zainteresovanými stranami.

(27) Členské štáty sú povinné vo svojich národných plánoch obnovy budov v rámci prehľadu plánovaných a vykonaných politík a opatrení informovať o vytvorení jednotných kontaktných miest alebo podobných mechanizmov na poskytovanie technického, administratívneho a finančného poradenstva a pomoci podľa článku 18 prepracovaného znenia smernice o energetickej hospodárnosti budov [(EÚ) 2024/1275].

(28) Ďalšie nástroje stanovené v prepracovanom znení smernice o energetickej hospodárnosti budov [(EÚ) 2024/1275] sú zamerané na zjednodušenie obnovy a zabezpečenie toho, aby vlastníci budov dostávali dôveryhodné informácie o nákladovo najefektívnejších riešeniach prispôsobených špecifikám ich budov a ich potrebám. V súlade s článkom 12 prepracovaného znenia smernice o energetickej hospodárnosti budov [(EÚ) 2024/1275] majú členské štáty do roku 2026 vytvoriť národné systémy pasportov obnovy budovy s cieľom usmerňovať vlastníkov budov pri ich postupnej obnove smerujúcej k budovám s nulovými emisiami. V súlade s článkom 19 prepracovaného znenia smernice o energetickej hospodárnosti budov [(EÚ) 2024/1275] majú energetické certifikáty obsahovať odporúčania na nákladovo efektívne zlepšenie energetickej hospodárnosti budovy. V článku 19 sa takisto vyžaduje, aby vlastníci budov s veľmi nízkou triedou energetického certifikátu boli pozvaní na jednotné kontaktné miesto.

([11]) Jednotné kontaktné miesta môžu byť súčasťou všeobecných informačných miest pre spotrebiteľov a poskytovať informácie o právach, platných právnych predpisoch a mechanizmoch na urovnávanie sporov, ktoré majú spotrebitelia k dispozícii v prípade sporu, a to nielen v oblasti energetickej efektívnosti, ale aj podpory spotrebiteľov zemného plynu, a to aj pokiaľ ide o postupné ukončenie využívania plynu, poradenstva v oblasti udržateľných možností vykurovania a prístupu k energii z obnoviteľných zdrojov alebo vytvorenia energetického spoločenstva.

([12]) Záverečné odporúčania, európska panelová diskusia občanov o energetickej efektívnosti, https://citizens.ec.europa.eu/european-citizens-panels/energy-efficiency-panel_sk.

(29) Podľa článku 30 ods. 2 prepracovaného znenia smernice o energetickej efektívnosti [(EÚ) 2023/1791] má Komisia pomáhať členským štátom vytvárať nástroje pomoci pri vypracúvaní projektov na celoštátnej, regionálnej alebo miestnej úrovni alebo posilňovať takéto existujúce nástroje s cieľom zvyšovať investície do energetickej efektívnosti. Na tento účel by Komisia mala okrem iného poskytovať pomoc pri zriaďovaní jednotných kontaktných miest na podporu intervencií v oblasti energetickej efektívnosti a energetickej obnovy budov v rámci podprogramu LIFE Prechod na čistú energiu a Európskeho nástroja miestnej pomoci v oblasti energie (ELENA) alebo iných dostupných nástrojov/iniciatív technickej pomoci,

PRIJALA TOTO ODPORÚČANIE:

1. Pri vykonávaní týchto odporúčaní na zriadenie jednotných kontaktných miest pre energetickú efektívnosť a energetickú hospodárnosť budov by sa členské štáty mali riadiť praktickými usmerneniami uvedenými v prílohe k tomuto odporúčaniu.

V Bruseli 10. marca 2026

Za Komisiu
Dan JØRGENSEN
člen Komisie

PRÍLOHA

Praktické usmernenia k službám jednotných kontaktných miest pre energetickú efektívnosť a energetickú hospodárnosť budov

1. Úvod: právny a politický kontext

Služby jednotných kontaktných miest sú dôležitým nástrojom na stimulovanie dopytu po energetickej obnove budov a agregáciu plánov investícií do nej. Jednotné kontaktné miesta zohrávajú kľúčovú úlohu pri zjednodušovaní praktického zavádzania energetickej obnovy budov a opatrení energetickej efektívnosti, poskytovaní pomoci vlastníkom domov a bytov počas ich cesty za uskutočnením obnovy, podpore malých a stredných podnikov (MSP) a mikropodnikov pri zavádzaní opatrení a riešení v oblasti energetickej efektívnosti a zvyšovaní informovanosti o výhodách zlepšenia energetickej efektívnosti.

Koncepcia jednotných kontaktných miest a služby, ktoré poskytujú, sa môžu značne líšiť a mali by byť prispôsobené vnútroštátnym a miestnym podmienkam a potrebám orgánov. Prínosy jednotných kontaktných miest sa však maximalizujú vtedy, keď integrujú viacero služieb a presahujú rámec poskytovania všeobecného poradenstva, keď kombinujú služby poskytované fyzicky a online a keď sa od začiatku jasne rieši ich riadenie a finančná udržateľnosť, pričom sú začlenené v stabilnom rámci riadenia. Ak sú jednotné kontaktné miesta dobre navrhnuté a začlenené do podporného celkového vnútroštátneho rámca pre energetickú efektívnosť a energetickú obnovu budov, môžu zohrávať zásadnú úlohu pri výraznom zvyšovaní miery energetickej obnovy a pri agregovaní a mobilizácii investícií do energetickej efektívnosti, pričom obyvateľom poskytujú služby vo všeobecnom verejnom záujme.

V tejto súvislosti sa v článku 22 ods. 6 smernice Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2023/1791 ([1]) o energetickej efektívnosti a v článku 18 ods. 1 smernice Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2024/1275 ([2]) o energetickej hospodárnosti budov vyžaduje, aby Komisia poskytla usmernenia na vytvorenie jednotných kontaktných miest pre energetickú efektívnosť a energetickú hospodárnosť budov. Týmito usmerneniami sa reaguje na túto požiadavku.

Vzhľadom na význam súkromného fondu bytových budov na dosiahnutie cieľov Únie v oblasti klímy a energetiky na roky 2030 a 2050 sa tieto usmernenia zameriavajú najmä na tento segment. Podobný prístup však možno uplatniť aj na potreby verejných subjektov alebo MSP a mikropodnikov.

Týmito usmerneniami sa dopĺňa odporúčanie Komisie (EÚ) 2024/2481 ([3]), a najmä oddiel 5.3 prílohy k uvedenému odporúčaniu s názvom „Jednotné kontaktné miesta na poskytovanie technického, administratívneho a finančného poradenstva v otázkach energetickej efektívnosti – článok 22 ods. 4, 5 a 6“. Konkrétnejšie, zatiaľ čo usmernenia v uvedenom odporúčaní sa týkajú transpozície článku 22 prepracovaného znenia smernice o energetickej efektívnosti, cieľom týchto usmernení je poskytnúť návrhy na riešenie kľúčových otázok, ktoré môžu mať vykonávajúce orgány pri zriaďovaní a prevádzkovaní jednotných kontaktných miest.

Týmito usmerneniami sa dopĺňa aj oddiel 5 prílohy II ([4]) k oznámeniu Komisie, v ktorom sa poskytujú usmernenia k prepracovanému zneniu smernice o energetickej hospodárnosti budov [„Finančné stimuly, zručnosti a prekážky na trhu“ (článok 17) a „Jednotné kontaktné miesta pre energetickú hospodárnosť budov“ (článok 18)], ktoré sa zameriava na kritériá a požiadavky na zabezpečenie účinného nasadenia technickej pomoci a jednotných kontaktných miest na území jednotlivých štátov.

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

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

([3]) Odporúčanie Komisie (EÚ) 2024/2481 z 13. septembra 2024, ktorým sa stanovujú usmernenia k výkladu článkov 21, 22 a 24 smernice Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2023/1791, pokiaľ ide o ustanovenia týkajúce sa spotrebiteľov (Ú. v. EÚ L, 2024/2481, 23.9.2024, ELI: http://data.europa.eu/eli/reco/2024/2481/oj).

([4]) Oznámenie Komisii, ktorým sa poskytujú usmernenia k novým alebo podstatne zmeneným ustanoveniam prepracovaného znenia smernice o energetickej hospodárnosti budov (EÚ) 2024/1275 (Ú. v. EÚ C, C/2025/6438, 18.12.2025, ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2025/6438/oj), príloha II „Finančné stimuly, zručnosti a prekážky na trhu (článok 17) a jednotné kontaktné miesta (článok 18)“, oddiel 5 [„Jednotné kontaktné miesta (článok 18 a článok 19 ods. 3).

Tieto usmernenia boli vypracované na základe dlhodobých skúseností a odborných znalostí Európskej komisie pri vykonávaní podpory z programov EÚ pre jednotné kontaktné miesta a iné činnosti na účely energetickej obnovy budov a pri sumarizácii ich výsledkov – najmä prostredníctvom opatrení v oblasti energetickej efektívnosti v rámci programu Horizont 2020 a podprogramu LIFE Prechod na čistú energiu. Tieto usmernenia sa delia na tieto kapitoly:

— oddiel 2, v ktorom sa uvádza príslušné vymedzenie pojmov, koncepcia a ciele jednotných kontaktných miest,

— oddiel 3, v ktorom sa podrobne opisuje „cesta zákazníka“, rôzne služby a existujúce modely jednotných kontaktných miest,

— oddiel 4, ktorý sa zaoberá kľúčovými prvkami, ktoré je potrebné zvážiť pri zriaďovaní jednotných kontaktných miest ako súčasti vnútroštátneho rámca podpory energetickej efektívnosti,

— oddiel 5, ktorý sa zaoberá podporou z finančných prostriedkov Únie na zriadenie jednotných kontaktných miest pre obnovu domov.

V celom dokumente sú v osobitných rámčekoch uvedené príklady existujúcich postupov. Na konci dokumentu sa v prílohe „Ďalšie zdroje“ nachádzajú ďalšie odkazy.

2. Príslušné vymedzenie pojmov a koncepcie

Pojem „jednotné kontaktné miesto“ nie je vymedzený v prepracovanom znení smernice o energetickej efektívnosti [(EÚ) 2023/1791] ani v prepracovanom znení smernice o energetickej hospodárnosti budov [(EÚ) 2024/1275], pričom v odporúčaní (EÚ) 2024/2481 (oddiel 3.2.2) sa uvádza, že týmto pojmom sa označuje „virtuálne alebo fyzické miesto, kde sú zainteresované strany podporované vo všetkých otázkach, ako aj vo fázach realizácie projektu obnovy súvisiaceho s energetickou efektívnosťou, a to od poradenstva k danej téme až po všetky informácie a služby, ktoré potrebujú na realizáciu ambiciózneho globálneho projektu energetickej efektívnosti/obnovy“. Jednotné kontaktné miesta obvykle poskytujú technické, administratívne a finančné poradenstvo a pomoc v oblasti energetickej efektívnosti, najmä na účely energetickej obnovy budov.

Koncepcia jednotných kontaktných miest stelesňuje zásadu zjednodušenia, najmä pokiaľ ide o zníženie počtu potrebných kontaktov a procedurálnych postupov. Pomáha takisto zabezpečiť dôveru vlastníkov domov a bytov vo výsledok obnovy a v zásahy rôznych profesií (zhotoviteľov, dodávateľov atď.)

Jednotné kontaktné miesta môžu takisto uľahčiť prístup domácností ku kvalifikovaným odborníkom a zároveň znížiť komerčné úsilie, ktoré odborníci potrebujú vynaložiť na získanie nových zákaziek.

Ciele, ktoré sa sledujú pri zriaďovaní jednotných kontaktných miest, sa líšia a môžu zahŕňať všetky alebo niektoré z týchto cieľov:

— **šírenie informácií** so zameraním na zabezpečenie konzistentnosti posolstiev a dôveryhodnosti subjektu (alebo subjektov), ktoré ich šíria,

— **racionalizácia prístupu k finančnej podpore** (napríklad jednotný portál financovania), zjednodušenie cieľov a podmienok oprávnenosti a optimalizácia nákladov na riadenie,

— **vyjasnenie záväzkov a zabezpečenie dôvery**, čo je nevyhnutnou podmienkou pre ambicióznejšiu obnovu,

— **združovanie zručností** prostredníctvom spájania špecializovaných zručností a podpory rozvoja nových zručností,

— **podpora investícií malého rozsahu a ich agregácia** a dosiahnutie kritického množstva, na základe ktorého by ďalej mohlo byť odôvodnené vyvíjať špecializované finančné riešenia vrátane finančných nástrojov a špecializovaných partnerstiev s finančnými inštitúciami ([5]).

([5]) Odporúčanie Komisie o uvoľnení súkromných investícií do energetickej efektívnosti C(2026) 1526.

3. **Rozsah rozmanitých a doplnkových služieb**

3.1. **Nie *jedno univerzálne* riešenie**

Vzhľadom na širokú škálu dotknutých osôb a situácií a roztrieštenosť sektora stavebníctva, ktorý pozostáva z mnohých malých podnikov a mikropodnikov, je obnova bývania zložitý proces.

1. Hlavným cieľom jednotných kontaktných miest by preto malo byť, aby prevzali zložitosť spojenú s obnovou bývania a odbremenili domácnosti a ostatných účastníkov trhu od čo najväčšej časti záťaže. Aby sa uľahčila cesta za uskutočnením obnovy, v prepracovanom znení smernice o energetickej efektívnosti [(EÚ) 2023/1791] ani v prepracovanom znení smernice o energetickej hospodárnosti budov [(EÚ) 2024/1275] sa nevyžaduje, aby všetky služby poskytovala všetkým osobám jedna štruktúra. **Cieľom by malo byť vytvorenie ekosystému súdržných a vzájomne sa dopĺňajúcich štruktúr, a nie jednej štruktúry**.

Existuje mnoho rôznych spôsobov, ako spojiť služby, ktoré vlastníci domov a bytov potrebujú, pričom niektoré z nich jednoznačne patria do pôsobnosti verejných opatrení, zatiaľ čo iné sú oveľa pevnejšie zakorenené na súkromnom trhu. Takisto je potrebné poznamenať, že v **smerniciach sa neuvádza, kto by mal uvedené služby poskytovať**, a najmä to, či by mali byť prevádzkovatelia verejní alebo súkromní. **V uvedených smerniciach sa ani nevyžaduje, aby boli služby bezplatné**, čo znamená, že poskytovateľ služieb môže účtovať poplatky. Na základe týchto smerníc sa však od členských štátov vyžaduje, aby poskytli primerané finančné opatrenia a technickú pomoc s osobitným dôrazom na zraniteľné domácnosti. Orgány verejnej moci by preto mali zabezpečiť, aby služby jednotných kontaktných miest boli dostupné pre všetkých vrátane tých, ktorí ich najviac potrebujú.

Ako už bolo uvedené, **hlavným zameraním jednotných kontaktných miest by malo byť budovanie dôvery počas celého procesu obnovy**. Cesta za uskutočnením obnovy domu môže byť plná výziev a neistôt, takže mnohí vlastníci domov a bytov váhajú, či sa napriek dostupným informáciám a stimulom pustiť do komplexnej obnovy. Aby dopyt po ambicióznej obnove rástol, vlastníci domov a bytov musia mať istotu nielen v tom, že poradenstvo, ktoré dostanú, je spoľahlivé, ale aj v tom, že organizácie, s ktorými spolupracujú, môžu byť brané na zodpovednosť a že v prípade problémov existuje možnosť domáhať sa nápravy. Je dôležité si uvedomiť, že spôsoby, ktorými možno budovať dôveru, sú kultúrne podmienené a prístupy sa môžu v jednotlivých kontextoch značne líšiť. Napríklad v niektorých regiónoch môže byť dôvera úzko spojená s podporou a zapojením vlády, zatiaľ čo v iných môžu zohrávať významnejšiu úlohu komunitné organizácie alebo organizácie súkromného trhu. Pre úspech je preto nevyhnutné zapojiť miestne zainteresované strany, pochopiť regionálne výzvy a prispôsobiť stratégie miestnym preferenciám. Pochopením týchto nuáns a ich začlenením do návrhu modelov jednotných kontaktných miest, ktoré sa majú zaviesť, sa zabezpečí, aby poskytované služby boli účinné a vlastníci domov a bytov ich dobre prijímali.

Preto je nevyhnutné zakotviť jednotné kontaktné miesta v ich miestnom kontexte, často na úrovni mesta alebo regiónu, a vytvoriť jasný, dobre štruktúrovaný vzťah s miestnymi orgánmi verejnej moci, aby sa zabezpečil úspech jednotných kontaktných miest ([6]).

3.2. **„Cesta zákazníka“**

V tomto oddiele sa poskytuje pohľad vlastníkov domov a bytov a podrobne sa opisujú rôzne druhy podpory, ktoré majú k dispozícii pri realizácii projektu energetickej obnovy budov, ako aj bežné problémy, s ktorými sa môžu stretnúť. „Cestu zákazníka“ možno vymedziť ako fázy, ktoré musia vlastníci domov a bytov absolvovať na to, aby dokončili svoj projekt. V nasledujúcich bodoch sú kroky uvedené do veľkej miery postupne, ale v určitých fázach môže dôjsť k viacerým opakovaniam, ako aj k návratom k predošlým krokom.

0. **Spúšťacia udalosť**: Ľudia nie sú vždy pripravení začať konať, a ak vezmeme do úvahy často zložitý a ťažkopádny proces obnovy domu, čas na využitie príležitosti je niekedy vzácny a krátky. Hoci informácie a marketing môžu stačiť na začatie jednoduchších krokov, zvyčajne nestačia na začatie hĺbkovej energetickej obnovy, pri ktorej zohrávajú kľúčovú úlohu aj ďalšie kontextové prvky a motivačné faktory. Obzvlášť dôležité je napríklad osloviť domácnosti v čase, keď prechádzajú procesom kúpy domu, pretože môžu byť naklonené tomu, aby sa významné obnovovacie práce uskutočnili pred nasťahovaním. Domácnosti môžu mať takisto motiváciu uskutočniť takéto práce, keď sa ich rodina rozrastá alebo, naopak, keď deti odídu z domu. Ani v jednom z týchto príkladov nie je hlavným spúšťacím faktorom otázka energie; uvažuje sa o nej skôr

([6]) Archív publikácií Spoločného výskumného centra – *The role of one-stop shops in energy renovation - a comparative analysis of OSSs cases in Europe* (Úloha jednotných kontaktných miest pri energetickej obnove budovy – porovnávacia analýza prípadov jednotných kontaktných miest v Európe).

následne v procese vyvolanom inými dôvodmi. Uvažovanie nad potrebou obnovy môže podnietiť aj energetický certifikát alebo súvisiaci nástroj, napríklad pasport obnovy budovy, alebo výsledok energetického auditu, z ktorého vyplýva, že energetická hospodárnosť budovy je nízka. Podľa článku 19 prepracovaného znenia smernice o energetickej hospodárnosti budov [(EÚ) 2024/1275] sú orgány verejnej moci povinné pozvať dotknutých vlastníkov domov a bytov (ktorí vlastnia budovu alebo jednotku budovy s nízkou energetickou hospodárnosťou) na jednotné kontaktné miesto na účely poskytnutia poradenstva v oblasti obnovy ([7]).

1. **Získavanie záujemcov**: v tomto kontexte, aby sa minimalizovali náklady na hľadanie nových záujemcov, môže byť prístupom, ktorý je prvou voľbou, jednoducho sa zviditeľniť a byť k dispozícii na podporu len tých domácností, ktoré už začali proces obnovy a podnikli aktívne kroky na hľadanie pomoci. Tento pasívny prístup však so sebou nesie riziko, že sa bude pracovať najmä s domácnosťami, ktoré sú už presvedčené a ktoré mohli svoju obnovu realizovať aj bez vonkajšej pomoci. Mohol by sa uplatniť proaktívnejší prístup s cieľom rýchlo identifikovať domácnosti, ktoré sa nachádzajú v takej životnej etape, v ktorej možno očakávať záujem o obnovovacie práce. Napríklad je možné vytvoriť partnerstvá s retailovými bankami s cieľom poskytnúť špecifickú podporu novým kupujúcim. Napriek výrazne vyšším nákladom sa ako účinné a naďalej nevyhnutné ukázali stratégie proaktívneho zapojenia, ktoré idú o krok ďalej, napríklad v podobe aktívnej prítomnosti v susedskej komunite a podomových kampaní.

2. **Zjednodušená diagnostika a odporúčania**: väčšina verejných jednotných kontaktných miest, ktoré v súčasnosti pôsobia v Únii, poskytuje informačné služby (zamerané na posolstvo) a poradenské služby (zamerané na príjemcov), ktoré vlastníkom domov a bytov pomáhajú pri rozhodovaní. Hoci je takéto poradenstvo všeobecné, poskytuje vlastníkom domov a bytov kľúčové informácie potrebné na prijatie prvého rozhodnutia (pustiť alebo nepustiť sa do obnovy) a na ďalšie zapojenie sa do cesty zákazníka. Cieľom takého postavenia jednotných kontaktných miest je predísť tomu, aby niesli odbornú zodpovednosť za prípadné problémy, ku ktorým môže dôjsť počas vykonávania prác, znamená to však, že všetky rozhodnutia a ich dôsledky znáša vlastník domu alebo bytu.

3. **Projektová dokumentácia**: po prijatí počiatočného rozhodnutia o vykonaní prác by sa mala vykonať podrobná analýza (vrátane napríklad energetického auditu na mieste), po ktorej by malo nasledovať podrobné vymedzenie prác, ktoré sa majú vykonať, vrátane špecifických požiadaviek (napríklad na techniky a materiály, ktoré sa majú použiť). Pri hĺbkovej energetickej obnove je veľmi cenná a potrebná podrobná projektová dokumentácia. Náklady na ňu však zostávajú prekážkou pre väčšinu vlastníkov domov a bytov, pokiaľ nie je dotovaná. Prevažná väčšina vlastníkov domov a bytov nemá dostatok odborných zručností, aby túto mimoriadne dôležitú a stresujúcu fázu projektu zvládli sami. Vzhľadom na požadovanú úroveň podrobností služby poskytované v tejto fáze nevyhnutne zahŕňajú odbornú zodpovednosť subjektu, ktorý ich poskytuje. Mohli by takisto v plnej miere patriť do rámca trhovej súťaže, keďže ich zvyčajne môžu poskytovať architekti alebo stavební odborníci.

4. **Výber spoločností**: v drvivej väčšine prípadov sú remeselníci a inštalatéri v skutočnosti prvým vstupným bodom vlastníkov domov a bytov na ceste za uskutočnením energetickej obnovy. Hlavná motivácia osloviť ich je veľmi rôzna a nemusí byť nevyhnutne spojená s úsporou energie. Pri priamom oslovení remeselníci bežne ponúkajú nielen vykonanie obnovovacích prác, ale aj vypracovanie projektovej dokumentácie k nim, a to v rámci celkovej ceny. Výhodou tohto prístupu je zníženie vstupných nákladov a možné zrýchlenie procesov. Ďalším problémom v tejto fáze je, že sektor stavebníctva je veľmi roztrieštený a remeselníci, dokonca aj tí, ktorí sú vysokokvalifikovaní vo svojom odbore, nie sú vždy schopní ponúknuť zložitú a komplexnú obnovu. Výber zhotoviteľov je síce kľúčový, ale vzhľadom na technickú povahu ponúk a to, že je potrebné rozhodnúť o skutočných investičných nákladoch, je táto fáza pre vlastníkov domov a bytov obzvlášť stresujúca. To platí o to viac, ak práce neboli dostatočne špecifikované alebo ak vlastníkom domov a bytov chýba odborná pomoc, čo môže neskôr viesť k nepredvídaným nákladom, oneskoreniam alebo súdnym sporom.

5. **Finančný plán**: hoci sa finančný plán uvádza v rámci tohto procesu pomerne neskoro, zvyčajne sa na ňom začína pracovať oveľa skôr a postupne sa spresňuje, ako sa vyjasňujú technické rozhodnutia a náklady. Platobná schopnosť domácnosti má, samozrejme, vplyv na technické rozhodnutia a projektová dokumentácia sa opakovane reviduje vzhľadom na možnosti financovania. V tejto fáze sa určia aj dostupné/možné verejné dotácie a odhadne sa potreba úverového financovania projektu.

([7]) V článku 19 ods. 13 sa vyžaduje, aby vlastníci budov s energetickým certifikátom pod úrovňou C boli pozvaní na jednotné kontaktné miesto, aby dostali poradenstvo v oblasti obnovy, buď v čase uplynutia platnosti ich energetického certifikátu, alebo päť rokov po jeho vydaní, podľa toho, čo nastane skôr.

6. **Riešenia financovania**: v súvislosti s finančným plánom je kritickou fázou väčšiny projektov hĺbkovej energetickej obnovy zabezpečenie externých zdrojov financovania, pretože značné počiatočné náklady zvyčajne výrazne prevyšujú dostupné úspory domácností. Tieto zdroje zvyčajne zahŕňajú spotrebiteľské úvery (ktoré môžu byť dotované), zabezpečené úvery na bývanie alebo hypotéky (najmä ak je obnova súčasťou projektu kúpy domu alebo bytu) a opatrenia financovania z verejných zdrojov, ako sú granty, daňové stimuly, finančné nástroje a dotované úvery.

7. **Obnovovacie práce**: obnovovacie práce zvyčajne vykonáva jedna alebo, čo je častejšie, viacero stavebných firiem. Tieto firmy často pôsobia ako samostatné a nekoordinované profesie, čo si vyžaduje predbežné plánovanie a racionalizáciu ich zásahov, čo môže byť komplikované.

8. **Dohľad na pracovisku/prevzatie prác**: účinná koordinácia a dohľad na pracovisku sú rozhodujúce, aby sa predišlo tomu, že zhotovitelia budú vykonávať nekvalitnú prácu. Pri komplexných projektoch predstavuje dohľad nad prácou rôznych zhotoviteľov značnú výzvu, na ktorú väčšina ľudí nie je pripravená. Hoci je bežné, že na práce dohliadajú architekti, mnohí vlastníci domov a bytov sa rozhodnú vykonávať dohľad nad projektmi sami. To môže mať za následok vážne problémy s budovou, ako je vlhkosť spôsobená tepelnými mostami alebo zlá kvalita vzduchu v interiéri, a môže to mať aj finančné dôsledky, ak sa nesplnia požiadavky na granty.

9. **Zabezpečenie kvality, záruky a nadväzujúce opatrenia**: vzhľadom na prekážky a neistotu spojenú s ambicióznou energetickou obnovou budov sú zabezpečenie kvality, záruky a nadväzujúce opatrenia naďalej službami, ktoré jednotné kontaktné miesta ponúkajú príliš zriedkavo. Vzhľadom na súčasnú vyspelosť trhu, pokiaľ ide o energetickú obnovu budov, je kľúčové, aby bola dôsledne zabezpečená kvalita obnovy. Záruka kvality vykonaných prác (t. j. záruka na použité materiály a metódy, označovaná aj ako záruka vlastnej energetickej hospodárnosti) spolu s jasným záväzkom odstrániť všetky nedostatky, ktoré majú za následok nižšiu energetickú hospodárnosť, než sa očakávalo, by mohli výrazne podporiť ambicióznejšie projekty obnovy. V súkromnom sektore bývania by sa mal pojem kvality dokonca rozšíriť tak, aby zahŕňal kvalitu poskytovaných služieb, od prvého kontaktu až po služby v rámci záručného a pozáručného servisu. Mohlo by to zahŕňať monitorovanie po ukončení prác, poskytovanie rád a odporúčaní vlastníkom domov a bytov o správnom používaní nainštalovaného zariadenia a usmernenia týkajúce sa dosahovania očakávaných úspor na účtoch za energiu.

Pri zriaďovaní jednotných kontaktných miest nikto nezačína od nuly. V rámci opísanej „cesty zákazníka“ už mnohí odborníci – vrátane remeselníkov a inštalatérov, energetických audítorov, architektov, maklérov, podnikov sieťových odvetví, retailových bánk a energetických agentúr – ponúkajú vlastníkom budov služby spojené s obnovou. Nízku mieru využívania hĺbkovej obnovy nemožno vysvetliť nedostatkom účastníkov, ale skôr **absenciou koordinácie a ich rozdielnymi záujmami, ktoré znemožňujú celostnú reakciu na potreby vlastníkov budov**.

Cieľom prístupu založeného na jednotných kontaktných miestach preto nie je nevyhnutne zaviesť nové subjekty, ale skôr vytvoriť a posilniť chýbajúce prepojenia medzi roztrieštenými ponukami na trhu a tým urýchliť transformáciu existujúcich postupov smerujúcich k hĺbkovej obnove.

3.3. **Model „poradenstva“: zameranie na poskytovanie informácií**

Prvý model jednotného kontaktného miesta možno nazvať modelom „poradenstva“. Tento prístup sa zameriava na počiatočnú časť cesty zákazníka a jeho cieľom je prístupnosť a spojenie so širokou cieľovou skupinou, pričom sa ním ponúka široký rozsah usmernení bez vyčlenenia rozsiahlych zdrojov. Rozsiahlym šírením informácií sa takisto snaží stanoviť nové spoločenské normy a podporiť kultúrny posun smerom k energetickej efektívnosti.

Tieto služby zvyčajne zahŕňajú úvodné posúdenie energetickej hospodárnosti domu a všeobecné poradenstvo o možných zlepšeniach bez toho, aby sa zaoberali konkrétnymi podrobnosťami projektu. Hoci sú odporúčania všeobecné, sú praktické a realizovateľné. Hoci vlastníci domov a bytov zostávajú plne zodpovední za projektové rozhodnutia a výber zhotoviteľov, môže sa im poskytnúť pomoc pri prístupe ku kvalifikovaným dodávateľom. Tieto služby často zahŕňajú aj finančné poradenstvo prispôsobené plánovanej investícii, a to vrátane informácií o existujúcich dotáciách a spôsobe, ako k nim získať prístup.

Model poradenstva má však určité obmedzenia. Chýba mu konkrétnosť, pretože neponúka podrobný harmonogram projektu ani koordináciu zhotoviteľov, čo môže byť rozhodujúce pre vlastníkov domov a bytov, ktorí sa púšťajú do zložitej obnovy. V rámci tohto modelu sa takisto zvyčajne nepreberá odborná zodpovednosť za výsledky obnovy a vlastníkom domov a bytov sa ponúka menej záruk. Tento model nemusí spĺňať všetky potreby vlastníka domu alebo bytu, najmä tie, ktoré si vyžadujú komplexné riadenie projektu. Pokiaľ ide o financovanie, dôraz sa kladie skôr na samotnú investíciu než na konkrétny profil investora, najmä vzhľadom na to, že poskytovanie finančného poradenstva je regulovaným povolaním. V dôsledku týchto obmedzení sa znižuje atraktívnosť týchto služieb pre vlastníkov domov a bytov, pre ktorých sú príprava projektu energetickej obnovy budovy a výber stavebných firiem zvyčajne najnáročnejšími krokmi.

Príklad organizácie HAUSKUNFT (Rakúsko)

S podporou programu Horizont 2020 mesto Viedeň koncom roka 2020 uviedlo do prevádzky svoje jednotné kontaktné miesto na urýchlenie obnovy súkromných bytových budov.

Pôsobí pod názvom HAUSKUNFT a mesto mu poskytuje prevádzkovú a finančnú podporu. Majiteľom súkromných domov a bytových domov poskytuje bezplatné konzultácie prostredníctvom telefonických hovorov, virtuálnych stretnutí alebo osobných stretnutí a pomáha im naplánovať projekt obnovy. Táto služba je určená aj architektom, projektantom a správcom nehnuteľností, ktorí hľadajú poradenstvo.

Organizácia HAUSKUNFT sa zameriava predovšetkým na počiatočné fázy procesu obnovy a poskytuje poradenstvo pri tvorbe vysokokvalitných koncepcií. Hoci toto jednotné kontaktné miesto skúmalo a testovalo ďalšie služby týkajúce sa financovania a rozšírenej podpory pre vlastníkov domov a bytov, tieto služby sa zatiaľ nestali súčasťou jeho štandardnej ponuky.

Ako doplnok k týmto službám sa v rámci platformy kvality pre partnerov v oblasti obnovy (Qualitätsplattform Sanierungspartner) vedie adresár preverených projektantov, remeselníkov a stavebných firiem, ktoré sa venujú kvalitnej obnove budov. Táto platforma spolupracuje s organizáciou HAUSKUNFT a spája vlastníkov nehnuteľností a kvalifikovaných odborníkov v oblasti obnovy.

Pozri: https://www.hauskunft-wien.at/

Zdá sa, že mnohé jednotné kontaktné miesta, ktoré v súčasnosti pôsobia v Únii, sa obmedzujú na tento model poradenstva, čo môže vyplývať z možného nesprávneho výkladu predpisov o hospodárskej súťaži a štátnej pomoci. Tento reštriktívny prístup často vedie k tomu, že jednotné kontaktné miesta financované z verejných zdrojov sa vyhýbajú činnostiam, ktoré považujú za trhové, ako sú špecifikácia projektu, výber zhotoviteľov a stavebný dozor, aj keď predpisy takéto trhové zapojenie umožňujú. Verejné subjekty sa môžu zúčastňovať na súkromných hospodárskych trhoch za predpokladu, že neporušujú určité pravidlá stanovené v zmluvách. Pravidlá štátnej pomoci sa v skutočnosti nesústreďujú na typ prevádzkovateľa, ale skôr na povahu poskytovaných služieb a osobitné podmienky, za ktorých sa tieto služby poskytujú. Okrem toho ani v prepracovanom znení smernice o energetickej efektívnosti [(EÚ) 2023/1791], ani v prepracovanom znení smernice o energetickej hospodárnosti budov [(EÚ) 2024/1275] sa nestanovujú obmedzenia týkajúce sa štruktúry služieb jednotného kontaktného miesta ani toho, ktoré typy organizácií by ich mali poskytovať, pokiaľ poskytujú „nezávislé poradenstvo“ {článok 18 ods. 3 prepracovaného znenia smernice o energetickej hospodárnosti budov [(EÚ) 2024/1275]}. Tento regulačný rámec umožňuje verejným subjektom a subjektom financovaným z verejných zdrojov poskytovať aktívnu podporu počas celej fázy prípravy projektu aj fázy realizácie, ako sa uvádza v oddieloch 3.4 a 3.5.

3.4. **Model „podpory“: zameranie na pomoc domácnostiam**

Na odstránenie obmedzení predchádzajúceho modelu môže jednotné kontaktné miesto prevziať aktívnejšiu úlohu tým, že bude **vlastníkov domov a bytov operatívne podporovať v ich projektoch energetickej obnovy budov**. Služby v rámci tohto prístupu by zvyčajne zahŕňali:

— vykonávanie podrobných energetických auditov na mieste s cieľom analyzovať konkrétnu situáciu a určiť potenciálne úspory,

— podrobné vymedzenie prác, ktoré sa majú vykonať, vrátane špecifických požiadaviek (napríklad pokiaľ ide o tepelné mosty) a zabezpečenie, aby tieto špecifikácie boli v súlade s požiadavkami na granty (napríklad úrovne tepelnej odolnosti, kvalifikácia stavebníkov atď.),

— podpora vlastníkov domov a bytov pri výbere zhotoviteľov a následne pri rokovaní o cenách,

— dohľad nad pracoviskom a presadzovanie procesov zabezpečenia kvality.

Tento model možno považovať za rozšírený mandát architekta, ktorý pokrýva takmer celú cestu zákazníka. Jednoznačne to znamená vykonávať trhové činnosti a niesť odbornú zodpovednosť za poskytovanú podporu, čo predstavuje výrazný skok a **bod zlomu medzi modelom poradenstva a modelom podpory**. Prechod z jedného modelu na druhý môže byť okrem iného formalizovaný platbou za poskytnuté služby, zmluvou o poskytovaní služieb medzi jednotným kontaktným miestom a vlastníkom domu alebo bytu alebo fyzickou návštevou na účely vykonania auditu.

Príklad služby OpenGela (Španielsko)

OpenGela je služba jednotného kontaktného miesta v Baskicku (Španielsko), ktorú podporuje baskická vláda s cieľom podporiť obnovu miest. Základom služby sú miestne kancelárie v jednotlivých štvrtiach, v rámci ktorých sa sústreďujú všetky postupy a administratívne úlohy súvisiace s integrovanou obnovou bytových domov: od administratívnych úkonov až po rokovania s dodávateľmi energetických služieb a poskytovanie finančnej podpory. Zameranie sa na renováciu štvrte umožňuje vysokú mieru zapojenia miestnej komunity a pomáha budovať dôveru a posilňovať postavenie miestnych obyvateľov nielen uľahčením energetickej obnovy budov, ale aj zlepšením kvality života (prístupnosť, požiarna bezpečnosť, udržateľnosť).

Jednotné kontaktné miesto, financované z programu EÚ Horizont 2020 (HIROS4All), začalo pilotne pôsobiť v dvoch zraniteľných štvrtiach: Otxarkoaga (Bilbao) a Txonta (Eibar), pričom sa v rámci neho úspešne obnovilo 460 obydlí. Tento prístup sa teraz rozšíril do ďalších deviatich kancelárií po celom Baskicku s cieľom poskytovať služby v oblasti obnovy 4 800 obyvateľom, pričom nový vlajkový projekt vznikol v lokalite Torre Urizar. Modernizovaný model jednotného kontaktného miesta, v rámci ktorého sa dolaďuje plánovanie obnovy prostredníctvom pasportov obnovy budov, sa testuje vďaka programu EÚ s názvom LIFE Prechod na čistú energiu (BIRTUOSS). Očakáva sa, že projekt prinesie investície vo výške 120 miliónov EUR, z toho 40 miliónov EUR na energetickú obnovu budov.

Pozri: https://opengela.eus/en

V tomto modeli **sa neprezentuje neutralita, ale nezávislosť**: vlastníkom domov a bytov by malo byť jasné, že jednotné kontaktné miesto pracuje v ich najlepšom záujme, nie v záujme tretej strany. Táto nezávislosť bude úzko súvisieť so zmluvnými vzťahmi a zdrojmi odmeňovania jednotného kontaktného miesta, ktoré sú vysvetlené v oddiele 3.5. Je dôležité poznamenať, že model podpory zahŕňa len dohľad nad prácami, a nie samotné vykonávanie prác, ktoré sa naďalej musia zadávať stavebným odborníkom. Okrem toho je pri tomto prístupe oveľa vyšší podiel práce ako v prípade modelu poradenstva a zvyčajne sa vyžadujú verejné dotácie, aby bol udržateľný.

3.5. Model „realizácie“: poskytovanie služieb a stavebných prác

V treťom modeli jednotného kontaktného miesta, ktorý možno nazvať modelom „realizácie“, jednotné kontaktné miesto nielen navrhuje, ale aj vykonáva obnovovacie práce. V tomto prípade môže jednotné kontaktné miesto vykonať časť prác samo a/alebo si najať stavebné firmy, pričom vlastník domu alebo bytu musí akceptovať ich výber. Vzťah jednotného kontaktného miesta so stavebnými firmami môže mať niekoľko foriem (subdodávateľ alebo spoludodávateľ, so spoločnou alebo s oddelenou zodpovednosťou), prípadne prostredníctvom rámcových zmlúv.

Začlenenie stavebných prác do služieb ponúkaných jednotným kontaktným miestom predstavuje druhý výrazný skok a znamená bod zlomu medzi modelom „podpory“ a modelom „realizácie“. V tomto scenári jednotné kontaktné miesto už nepracuje výlučne v záujme vlastníka domu alebo bytu, ale pri poskytovaní prác sleduje aj svoje vlastné ekonomické alebo organizačné záujmy. To vo svojej podstate neznamená, že poradenstvo poskytované na predchádzajúcich úrovniach je menej hodnotné, ale môže to vyvolávať obavy o nestrannosť tohto poradenstva. Pozitívnym aspektom je, že keďže jednotné kontaktné miesto môže mať prospech zo stavebných prác, môže ponúknuť cenovo dostupnejšie úvodné konzultácie. V prípadoch, keď je tento typ modelu jednotného kontaktného miesta podporovaný verejnými stimulmi, budú musieť orgány verejnej moci stanoviť pravidlá potrebné na zabezpečenie toho, aby podporované jednotné kontaktné miesta zohľadňovali najlepšie záujmy vlastníkov domov a bytov a zároveň podporovali využívanie energetickej obnovy budov a svoje vlastné ekonomické záujmy.

3.6. Kombinácia „riešení financovania“ s predchádzajúcimi modelmi

V typológii uvedenej v predchádzajúcom texte sa financie nepovažujú za samostatný prvok, ale skôr za doplnkovú službu k jednému z troch modelov uvedených v predchádzajúcich oddieloch. Jednotné kontaktné miesto môže poskytovať rôzne služby na podporu vlastníkov domov a bytov pri financovaní obnovy zameranej na energetickú efektívnosť a prípadne ich kombinovať.

Podpora pri prístupe k verejným grantom: jednotné kontaktné miesto môže zefektívniť proces kombinovania rôznych grantov a zabezpečiť súlad projektu s požiadavkami grantu. Takisto môže pomôcť vlastníkom domov a bytov pri príprave žiadostí o granty.

Predbežné financovanie verejných grantov: verejné granty síce zvyšujú ziskovosť investície, zvyčajne sa však získavajú až po dokončení prác, čo si od vlastníkov domov a bytov vyžaduje, aby celý projekt financovali vopred. Jednotné kontaktné miesto môže ponúknuť krátkodobé úvery na preklenutie tejto medzery, čím sa zmiernia riziká tým, že sa zabezpečí súlad s požiadavkami grantu vo fáze projektovania. Vyhradené mandáty na účely subrogácie by sa mohli použiť aj na to, aby jednotné kontaktné miesta mohli inkasovať časť grantov v mene vlastníka domu alebo bytu ako splátky za krátkodobé úvery na predbežné financovanie, ktoré jednotné kontaktné miesta prijali.

Príklad C-REAL (Belgicko):

Projektom C-REAL, financovaným z programu Horizont 2020, sa vytvorilo trvalé partnerstvo medzi požičiavajúcou inštitúciou ONESTO a poradenskou službou DUBOLIMBURG pre oblasť obnovy s cieľom zvýšiť mieru a kvalitu obnovy budov v belgickej provincii Limburg. Iniciatíva sa rozšírila prostredníctvom projektu Energy House Limburg, ktorý spojil zhotoviteľov a architektov v rámci jednotného kontaktného miesta.

V rámci projektu sa odhalilo niekoľko cenných poznatkov pre finančné inštitúcie. Pre kupujúcich nehnuteľností sa ukázalo ako kľúčové začleniť plánovanie obnovy do procesu kúpy. Včasné posúdenie potrieb obnovy, nákladov a optimálneho načasovania prác umožňuje efektívne rokovanie o cene a dojednania týkajúce sa financovania a zároveň sa ním zabezpečuje, aby boli energetické zlepšenia správne začlenené do postupnosti obnovovacích prác. Preukázalo sa, že z hľadiska začatia obnovovacích prác sú zásadné aj energetické certifikáty, najmä pre vlastníkov existujúcich nehnuteľností.

Začlenením stimulov v oblasti obnovy do úverových produktov sa posilňuje schopnosť bánk sledovať zlepšenia energetickej hospodárnosti. V kombinácii s podrobnými plánmi obnovy a posúdením nákladov umožňuje tento prístup lepšie riadenie rizík a rozhodovanie o poskytovaní úverov a zároveň sa ním znižuje expozícia voči nehnuteľnostiam s nízkou energetickou hospodárnosťou.

Projektom sa preukázalo, že ekosystém spolupráce, ktorý podporuje spoločné využívanie údajov a pomoc zákazníkom, výrazne zlepšuje výsledky obnovy. Tento prístup pomáha všetkým zainteresovaným stranám prijímať lepšie informované rozhodnutia počas celého procesu obnovy.

Pozri: https://www.c-real.be

Predbežné schválenie bankového úveru retailovej banky: hoci banka zvyčajne vykoná vlastnú analýzu finančnej situácie vlastníka domu alebo bytu, jednotné kontaktné miesto môže uľahčiť náležitú starostlivosť, a to najmä tým, že po dohode s bankou poskytne informácie v štandardizovanom formáte. Jednotné kontaktné miesto môže nadviazať partnerstvo s jednou alebo viacerými konkrétnymi bankami a argumentovať, že môže banke priniesť kritické množstvo projektov, čo môže byť dôvod na to, aby banka vytvorila osobitný produkt prispôsobený energetickej obnove budov, vyškolila naň svojich zamestnancov a prípadne umožnila jednotnému kontaktnému miestu, aby ho uvádzalo na trh v jej mene.

Autonómne riešenia financovania: jednotné kontaktné miesto môže v balíku služieb zahrnúť aj samostatnú finančnú ponuku. To predstavuje **tretí výrazný skok a (podstatnú) „možnosť“, ktorú možno doplniť ku každému z troch modelov** (hoci bola pozorovaná len pri modeloch „podpory“ a „realizácie“). Začlenením financovania sa zvyšuje atraktívnosť jednotného kontaktného miesta pre vlastníka domu alebo bytu, pretože rozhodnutie o začatí prác už nezávisí od súhlasu tretej strany (banky). Keďže sa so žiadosťou o úver počíta už na začiatku projektu, zvyčajne nie je zamietnutá.

Napokon, ak existujú investičné granty, môžu byť do ponuky financovania začlenené ako riešenia kombinovaného financovania vo forme kapitálových úľav. Aby sa toto riešenie stalo atraktívnym, musí byť finančná ponuka jednotného kontaktného miesta veľmi dobre propagovaná, aby sa vytvorila úroveň dôvery porovnateľná s tradičnými bankami a finančnými inštitúciami. Jedným z hlavných cieľov začlenenia financovania do služieb jednotného kontaktného miesta je spojiť počiatočné náklady (napríklad audity, štúdie) s dlhodobými finančnými riešeniami a premeniť ich z prekážok na zvládnuteľné dlhodobé splátky. Navrhnutie samostatnej finančnej ponuky si však vyžaduje vhodný právny rámec ([8]), keďže bankové činnosti sú prísne regulované.

Príklad SERAFIN (Francúzsko):

Vo Francúzsku je *tiers-financeur* zákonom vymedzený ako prevádzkovateľ, ktorý kombinuje práce v záujme energetických zlepšení s čiastočnými alebo úplnými finančnými službami. Za posledné desaťročie tento model vyskúšalo niekoľko miestnych orgánov (regiónov a metropolitných oblastí), ktoré sú teraz zoskupené v združení SERAFIN, ktorého vznik bol podporený v rámci projektu ORFEE programu Horizont 2020.

V rámci projektu bolo vytvorené centrum zdrojov pre prevádzkovateľov *tiers-financeur*, ktoré uľahčuje výmenu poznatkov, metód a odborných znalostí. Podporovalo aj zavádzanie prevádzkovateľov *tiers-financeur* vo Francúzsku koordinovaním úsilia v oblasti rozvoja (štúdie, postupy, IT nástroje atď.). V projekte sa zaviedol rámec dodržiavania a kontroly kvality na podporu zavedenia poistného systému na poskytovanie záruk pre obnovovacie práce. Projektom sa zlepšili aj ponuky financovania zo strany prevádzkovateľov *tiers-financeur*, a to zabezpečením ich refinancovania, spoluprácou s retailovými bankami a zlepšením prístupu k európskym fondom, ako je Európsky fond regionálneho rozvoja (EFRR).

Táto iniciatíva pokračuje vytvorením „banky pre energetickú obnovu budov“ (projekt FIDEO-BRE s finančnou podporou ADEME, francúzskej vládnej agentúry pre zelenú transformáciu). Táto finančná inštitúcia bude poskytovať úvery dostupné všetkým domácnostiam vrátane tých, ktoré majú obmedzený prístup k financovaniu. Úvery sa budú rozdeľovať prostredníctvom súkromných bánk a prevádzkovateľov *tiers-financeur* na podporu vysokokvalitnej energetickej obnovy budov v súlade s normami kvality združenia SERAFIN.

Zúčastnené banky budú mať prospech z rámca kontroly kvality, rizika a nákladov. Úvery budú spĺňať kritériá zelenej taxonómie, aby mohli byť začlenené do portfólií zelených dlhopisov. Prevádzkovatelia *tiers-financeur* sa budú môcť sústrediť na technickú podporu a zároveň pokračovať v distribúcii úverov bez nadmerného rastu súvahy alebo vysokých nákladov na spracovanie. Takisto bude možné zriadiť nových prevádzkovateľov *tiers-financeur* bez nutnosti priameho spravovania úverov.

Iniciatíva pod vedením členov združenia SERAFIN získala podporu významných finančných inštitúcií vrátane spoločností Procivis, Société Générale, La NEF, Crédit Mutuel, Crédit Coopératif, Crédit Logement a BNP Paribas.

Pozri: https://serafin-renov.fr

Okrem toho je možné preskúmať rôzne možnosti a nástroje splácania. Na zmiernenie averzie domácností k finančným záväzkom, ktoré trvajú dlhšie, než podľa ich očakávania budú bývať v danom obydlí, možno zvážiť prístup **financovania spojeného s bývaním**, pri ktorom sa dlh viaže na nehnuteľnosť, a nie na jej vlastníka ([9]).

3.7. Zhrnutie kapitoly 3 o ceste zákazníka a modeloch jednotného kontaktného miesta

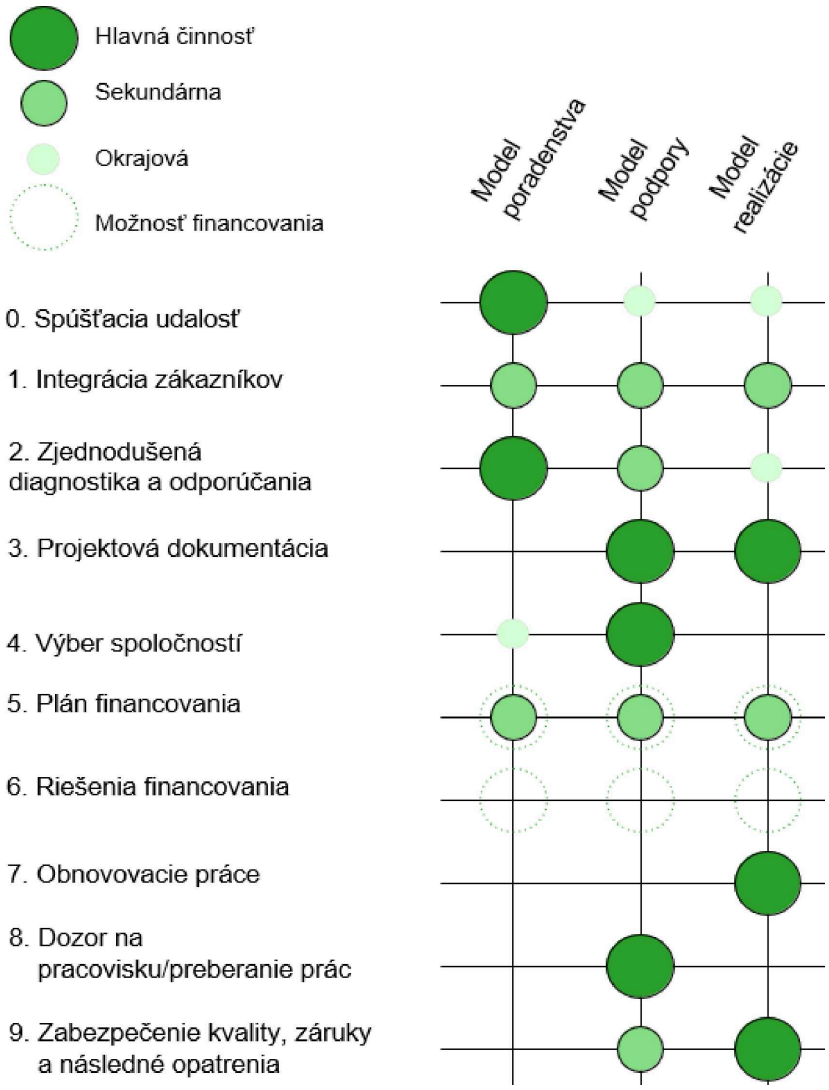
Na záver je na obrázku 1 znázornená cesta zákazníka a spôsob, akým sa v jednotlivých modeloch jednotného kontaktného miesta vykonávajú jednotlivé kroky.

([8]) Upozorňujeme, že v niektorých prípadoch, napríklad na predbežné financovanie verejných grantov, ktoré sa zvyčajne vyplácajú *ex post*, sa krátkodobé úvery môžu poskytovať bez bankového povolenia za predpokladu, že spĺňajú osobitné regulačné usmernenia.

([9]) Odporúčanie Komisie o uvoľnení súkromných investícií do energetickej efektívnosti C(2026) 1526.

Obrázok 1

Zhrnutie načrtnutých modelov a cesty zákazníka



4. Kľúčové úvahy pri zriaďovaní služieb jednotného kontaktného miesta

V tejto kapitole sa uvádzajú kľúčové úvahy a organizačné a finančné dôsledky jednotných kontaktných miest v súkromnom sektore bývania.

4.1. Kombinácia online a fyzického prístupu

Online jednotné kontaktné miesta môžu byť veľmi dôležité na zvyšovanie informovanosti vlastníkov budov o tom, ako spotrebúvajú energiu, o dôležitosti kontroly ich spotreby a o prostriedkoch, ako to dosiahnuť. Účinok poskytovaného poradenstva možno zvýšiť, ak sa spojí s informáciami o dostupnej finančnej podpore. Online nástroje možno použiť na identifikáciu a predbežný výber vlastníkov, ktorí sú pripravení pustiť sa do zložitých a potenciálne nákladných postupov. Prostredníctvom online prístupov možno pri nevysokých nákladoch pravdepodobne osloviť širokú cieľovú skupinu, pričom môžu nielen vyvolať okamžité kroky, ale aj z dlhodobého hľadiska pomôcť zvýšiť informovanosť verejnosti o výhodách energetickej obnovy budov a zlepšenia energetickej efektívnosti.

Plne online prístup je však nedostatočný, najmä v prípadoch, keď sa rieši zložitejšia, hĺbková obnova a keď služby ponúkané jednotným kontaktným miestom zahŕňajú viacero služieb, ktoré si vyžadujú špecializované posúdenie dotknutej budovy. Okrem ponúkaných služieb je potrebné zohľadniť aj skutočnosť, že ľudia majú rôznu úroveň digitálnej gramotnosti a aj ten najlepší online nástroj nevyhnutne nezasiahne značnú časť obyvateľstva, často tých najstarších a najzraniteľnejších. Čo je však podstatnejšie, je nepravdepodobné, že by domácnosť vo svojom dome vykonala významnú obnovu, a to so značnými nákladmi, ak by sa predtým neuskutočnilo viacero osobných kontaktov so zástupcami jednotného kontaktného miesta, na ktorých by sa podrobne opísali plánované práce a poskytli by sa podrobné pokyny alebo usmernenia k tomu, čo je potrebné počas projektu vykonať.

Okrem toho vlastník budovy nemusí úplne dôverovať platforme, ktorá poskytujú informácie, alebo môže len čiastočne chápať výhody energetickej obnovy budov. Budovanie dôvery a riešenie konkrétnych obáv vlastníkov domov a bytov si vyžaduje čas a technický dialóg, čo pravdepodobne nemožno dosiahnuť prostredníctvom online riešenia.

Európska komisia zorganizovala začiatkom roka 2024 panelovú diskusiu občanov o energetickej efektívnosti, na ktorej sa zúčastnilo 150 náhodne vybraných občanov zo všetkých členských štátov EÚ. Skupina prijala 13 záverečných odporúčaní, pričom v odporúčaní 1 sa zdôrazňuje potreba prístupu k informáciám, čo by posilnilo postavenie domácností a organizácií, pokiaľ ide o zlepšenie energetickej efektívnosti ([10]). Hoci sa v rámci panelovej diskusie uznala hodnota online nástrojov pri začatí cesty za uskutočnením obnovy, poukázalo sa aj na rozhodujúcu potrebu doplniť túto digitálnu ponuku fyzickou prítomnosťou, napríklad regionálnymi/miestnymi kanceláriami alebo návštevami na mieste.

4.2. **Geografické pokrytie**

V článku 18 ods. 1 prepracovaného znenia smernice o energetickej hospodárnosti budov [(EÚ) 2024/1275] sa stanovuje, že členské štáty majú do mája 2026 zriadiť a prevádzkovať jednotné kontaktné miesta na celom svojom území v súlade s jedným alebo viacerými z piatich „geografických“ kritérií s cieľom zabezpečiť geografické pokrytie a široký prístup k službám jednotných kontaktných miest. Podobne sa v rámci európskej panelovej diskusie občanov o energetickej efektívnosti zdôraznilo, že je dôležité zabezpečiť, aby boli jednotné kontaktné miesta prístupné pre všetkých občanov vrátane tých, ktorí žijú vo vidieckych alebo odľahlých oblastiach, a tých, ktorí majú zníženú pohyblivosť ([11]).

Informácie o kritériách geografického pokrytia podľa článku 18 ods. 1 prepracovaného znenia smernice o energetickej hospodárnosti budov [(EÚ) 2024/1275] by členské štáty a príslušné subjekty na trhu mali nájsť v prílohe II ([12]) k oznámeniu Komisie, ktorým sa poskytujú usmernenia k smernici (EÚ) 2024/1275 [„Finančné stimuly, zručnosti a prekážky na trhu“ (článok 17) a „Jednotné kontaktné miesta pre energetickú hospodárnosť budov“ (článok 18)], v ktorej sa uvádzajú odporúčania na zabezpečenie účinného zavádzania jednotných kontaktných miest na území jednotlivých štátov.

4.3. **Prístupy na zabezpečenie dôvery vlastníkov domov a bytov**

Zabezpečenie spokojnosti vlastníkov domov a bytov s výsledkami renovácie a zabezpečovanie kvality sú nevyhnutné na budovanie dôvery.

Určenie zodpovednosti je kľúčom na posilnenie dôvery v podporné služby pri obnove. Prioritou by mala byť transparentnosť. Jednotné kontaktné miesta by preto mali poskytovať dokumentáciu o procesoch, ale aj o nákladoch, prínosoch a rizikách odporúčaných zásahov. Dôveryhodnosť možno ďalej zvýšiť aj získavaním a verejným zdieľaním spätnej väzby od zákazníkov tým, že sa potenciálnym klientom poskytne dôkaz o kvalite služieb.

Veľmi dôležité je aj udržiavanie vysokých štandardov kvality práce, najmä ak sa na prácach podieľa viacero zhotoviteľov alebo subdodávateľov. Jednotné kontaktné miesta sa môžu riadiť zavedenými rámcami kvality a prípadne sa usilovať o získanie akreditácie od renomovaných orgánov. Tieto rámce môžu zahŕňať štandardizované postupy, certifikačné požiadavky a systematické monitorovanie kvality. Vlastníkom domov a bytov môže poskytnúť väčšiu istotu ponuka spoľahlivých záruk podporovaných kvalitnými poistnými systémami, najmä ak sú spojené s možnosťami financovania. Jednotné kontaktné miesta môžu ďalej zvýšiť dôveru zavedením certifikačných postupov na zabezpečenie spoľahlivosti a kvality zhotoviteľov.

Jasný rámec zodpovednosti a politiky ochrany spotrebiteľa môžu chrániť všetky strany tým, že sa určí zodpovednosť za riešenie nedostatkov a zavedú sa jednoduché postupy riešenia sporov. Ochrana spotrebiteľa by sa mala rozšíriť nad rámec zabezpečenia kvality s cieľom riešiť klamlivé marketingové praktiky. Medzi kľúčové ochranné opatrenia by mohli patriť dostupné kanály na vyjadrenie obáv. Hoci v závažných prípadoch by mala byť k dispozícii možnosť podania formálnej žaloby, v záujme zabezpečenia účinného zvládania konfliktov by sa mali uprednostniť mechanizmy alternatívneho riešenia sporov.

([10]) Európska panelová diskusia občanov o energetickej efektívnosti, 2024, Záverečné odporúčania.

([11]) „Odporúčame, aby sa informácie poskytované spotrebiteľom stali prístupnejšími, transparentnejšími a použiteľnejšími, a to s cieľom posilniť postavenie domácností a organizácií v záujme toho, aby sa stali energeticky efektívnejšími. Preto odporúčame: sieť fyzických jednotných kontaktných miest na komunálnej úrovni (mestské úrady, knižnice), kde by boli k dispozícii nezávislí odborníci, s ktorými možno v tejto oblasti ďalej spolupracovať. V rámci siete by sa nemalo rozlišovať medzi vidieckymi a mestskými oblasťami a sociálnymi skupinami. Jednotné kontaktné miesto by malo poskytovať poradenstvo o legislatívnych, finančných a technických aspektoch a o miestnych poskytovateľoch služieb. Miestne subjekty sa vyzývajú, aby šírili informovanosť o tejto službe.“ Európska panelová diskusia občanov o energetickej efektívnosti, 2024, Záverečné odporúčania.

([12]) Príloha II „Finančné stimuly, zručnosti a prekážky na trhu“ (článok 17) a „Jednotné kontaktné miesta pre energetickú hospodárnosť budov“ (článok 18) k oznámeniu Komisie, ktorým sa poskytujú usmernenia k novým alebo podstatne zmeneným ustanoveniam prepracovaného znenia smernice o energetickej hospodárnosti budov (EÚ) 2024/1275 (Ú. v. EÚ C, C/2025/6438, 18.12.2025, ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2025/6438/oj).

4.4. **Osobitné opatrenia pre zraniteľné domácnosti**

Politiky ochrany spotrebiteľa sú obzvlášť dôležité pre zraniteľné domácnosti vrátane rodín s nízkym príjmom, starších osôb a osôb, ktoré trpia ochorením. Tieto skupiny často čelia väčším ťažkostiam pri orientácii v zložitých procesoch obnovy, pri riešení technických detailov alebo presadzovaní svojich práv spotrebiteľa.

Medzi osobitné ochranné opatrenia môžu patriť prísnejšie predpisy týkajúce sa spravodlivej tvorby cien, prispôsobená finančná pomoc a väčší dohľad nad zhotoviteľmi v rámci obnovy. Konkrétne opatrenia môžu zahŕňať špecializovaných poradcov, ktorí budú usmerňovať zraniteľných vlastníkov domov a bytov, transparentné zmluvné podmienky a štátom zabezpečené záruky na minimalizáciu finančných rizík.

Zapojenie sociálne zručných odborníkov je nevyhnutné na oslovenie marginalizovaných skupín obyvateľstva a poskytovanie účinnej podpory. Špecializované kampane na zvyšovanie informovanosti a nástroje na rozhodovanie, ako napríklad online platformy na vlastné hodnotenie, môžu podporiť informované rozhodnutia. Cielené úsilie v oblasti oslovovania môže preklenúť medzeru v dôvere a informovanosti, ktorá často odrádza zraniteľné osoby od osvojenia si energeticky efektívnych postupov. Jednotné kontaktné miesta môžu zvýšiť informovanosť domácností trpiacich energetickou chudobou o jednoduchých a nízkonákladových opatreniach na zlepšenie energetickej efektívnosti a pomôcť im znížiť účty. Dôveru možno posilniť zapojením miestnych komunít prostredníctvom podujatí, susedských iniciatív, podomových návštev a verejných prezentácií úspešných obnov.

Projekt STEP (Riešenia na boj proti energetickej chudobe):

V rámci projektu STEP, financovaného z programu Horizont 2020, bol vyvinutý jednoduchý, inovatívny a opakovateľný model na riešenie energetickej chudoby prostredníctvom podpory zmeny správania a nízkonákladových riešení v oblasti energetickej efektívnosti pomocou individuálne prispôsobeného poradenstva.

Jednotné kontaktné miesta pôsobiace na miestnej úrovni majú ideálne predpoklady na poskytovanie nezávislej podpory prispôsobenej konkrétnym potrebám a obmedzeniam domácností, najmä finančným obmedzeniam. Prepojením zraniteľných domácností s existujúcimi možnosťami finančnej podpory môžu jednotné kontaktné miesta zohrávať kľúčovú úlohu pri zvýšení prístupnosti riešení v oblasti udržateľnej energie. Tieto finančné mechanizmy môžu zahŕňať napríklad cielené dotácie, schémy „splácania z úspor“ alebo dlhodobé úvery s nízkymi alebo nulovými úrokovými sadzbami.

Z projektu STEP vyplynulo niekoľko zásadných poznatkov pre rozvoj jednotných kontaktných miest zameraných na zraniteľné domácnosti. Kľúčovým prvkom bolo budovanie zručností pracovníkov prvého kontaktu, ako sú sociálni pracovníci a pracovníci v zdravotníctve, prostredníctvom modulárneho programu odbornej prípravy, ktorým sa zabezpečovalo účinné usmerňovanie spotrebiteľov. V rámci projektu sa zdôraznil aj význam partnerstiev so spotrebiteľskými organizáciami, s miestnymi komunitami a so skupinami prvého kontaktu s cieľom zasiahnuť tých, ktorí sú najviac postihnutí energetickou chudobou.

Pozri: https://www.stepenergy.eu/

Jednotné kontaktné miesta môžu zohrávať kľúčovú úlohu pri riešení energetickej chudoby poskytovaním podpory pre vlastníkov nehnuteľností aj nájomníkov. Tak ako jednotné kontaktné miesta podporujú všetkých vlastníkov domov a bytov, môžu pomôcť zraniteľným vlastníkom konkrétne pri prístupe k financovaniu pomocou špecializovaných verejných dotácií a prispôsobených finančných schém, ako aj tým, že ich usmernia pri podávaní žiadostí o úver v miestnych bankách. Nájomníci, ktorí často nemajú vplyv na rozhodnutia o obnove, môžu mať prospech aj z toho, že jednotné kontaktné miesta pôsobia ako sprostredkovatelia, ktorí podnecujú vlastníkov nehnuteľností k uskutočneniu obnovy (a pomáhajú im pri nej).

V odporúčaní Komisie (EÚ) 2023/2407 ([13]) a sprievodnom usmerňovacom dokumente ([14]) sa ponúkajú poznatky o základných príčinách energetickej chudoby a načrtávajú sa konkrétne riešenia. Dodržiavaním uvedených odporúčaní sa jednotné kontaktné miesta môžu stať kľúčovými faktormi v boji proti energetickej chudobe, čím sa zabezpečí, aby zraniteľné domácnosti mali prístup k praktickým a nákladovo efektívnym riešeniam.

([13]) Odporúčanie Komisie (EÚ) 2023/2407 z 20. októbra 2023 týkajúce sa energetickej chudoby (Ú. v. EÚ L, 2023/2407, 23.10.2023, ELI: http://data.europa.eu/eli/reco/2023/2407/oj).

([14]) Pracovný dokument útvarov Komisie: Usmernenie EÚ o energetickej chudobe, ktoré je sprievodným dokumentom k odporúčaniu Komisie týkajúcemu sa energetickej chudoby (C/2023/4080), SWD(2003) 647, 20. 10. 2023.

4.5. **Špecifiká „kolektívov zameraných na obnovu pod vedením občanov“**

Iniciatíva obnovy pod vedením občanov je nová koncepcia, v rámci ktorej sa občania aktívne stavajú na čelo úsilia o energetickú obnovu budov. Zatiaľ čo väčšina verejných opatrení na podporu obnovy v sektore bývania (napríklad programy obnovy miest, kampane na zvyšovanie informovanosti, jednotné kontaktné miesta atď.) sa už usiluje o vstup zo strany občanov a o ich zapojenie, iniciatívy obnovy pod vedením občanov sa odlišujú tým, že sú riadené samotnými občanmi a vznikajú ako **iniciatívy zdola nahor pod vedením občianskych kolektívov**.

Iniciatívy obnovy pod vedením občanov sa od iných projektov obnovy, na ktorých sa podieľa viacero ľudí (napr. projekty spoločenstiev vlastníkov bytov), odlišujú svojím záväzkom usilovať sa o udržateľný prístup, ktorý presahuje rámec niekoľkých jednotlivých projektov. Tieto občianske iniciatívy sa odlišujú vytvorením právneho subjektu, energetického spoločenstva ([15]) alebo rovnocenného subjektu ([16]), aby sa zabezpečil dlhodobý záväzok a odolnosť. Takéto formálne štruktúry vychádzajú zo zásad otvorenej a dobrovoľnej účasti a účinnej kontroly pri riadení a zároveň podporujú organizovanosť občanov a budovanie kapacít. V rámci týchto prístupov sa predpokladá aspekt rozsahu a vplyvu, keď sa od iniciatív obnovy pod vedením občanov očakáva, že v rámci spoločného úsilia spoja obnovu viacerých budov, napríklad na úrovni ulice alebo mestskej časti/obytnej štvrte.

V rámci ekosystému koherentných a doplnkových štruktúr **môžu iniciatívy zamerané na obnovu pod vedením občanov fungovať ako doplnkové jednotné kontaktné miesta**, ktoré účinne preklenú medzeru medzi konvenčnými verejnými intervenciami a súkromnými prístupmi zameranými na zisk.

Príklad organizácie Alex Energie v Rotterdame (Holandsko):

Mesto Rotterdam prostredníctvom projektu „Save the Homes“ v rámci programu Horizont 2020 pilotne realizovalo iniciatívu jednotného kontaktného miesta v mestskej časti Prins Alexander. Jeho jednotné kontaktné miesto sa riadilo prístupom zdola nahor, pričom sa kládol dôraz na zapojenie občanov a miestne energetické družstvá. Vlastníkom domov a bytov sa poskytujú služby prostredníctvom strategickej spolupráce medzi mestom Rotterdam, organizáciou Alex Energie (energetické spoločenstvo s členmi z mestskej časti Prins Alexander) a organizáciou HOOM (energetické družstvo, ktoré podporuje energetické spoločenstvá). Organizácia Alex Energie aktívne zapája obyvateľov vytváraním miestnych pracovných skupín, vykonávaním energetických prieskumov, vypracúvaním energetických plánov a organizovaním spoločných nákupov. Takisto informuje vlastníkov domov a bytov o možnostiach financovania energetickej obnovy budov. Ďalšie podrobnosti sú potom k dispozícii na online platforme mesta, kde majú vlastníci domov a bytov prístup k informáciám o obnove, môžu požiadať o granty, nahrať dokumenty a požiadať o telefonickú podporu.

Mesto sa zameriava na poskytovanie administratívnej podpory energetickým družstvám. Po tomto pilotnom projekte plánuje mesto rozšíriť túto iniciatívu na celý Rotterdam, podporovať miestne komunity a podnecovať výmenu riešení a najlepších postupov. Spočiatku sa mesto zameriavalo na izoláciu striech, pričom do vykonania prác zapojilo aj miestne podniky, z ktorých mnohé boli nezávislými zhotoviteľmi. Zámerne zapojilo aj spoločnosti poskytujúce učňovskú prípravu s cieľom podporiť nové podniky a zabezpečiť odbornú prípravu študentov.

Finančná podpora sa poskytovala prostredníctvom úverov z Fondu na energetickú transformáciu (Energietransitiefonds), ktorý rozdeľuje mesto Rotterdam a spravuje ho Fond na poskytovanie stimulov v oblasti bývania pre holandské obce (Stimuleringsfonds Volkshuisvesting Nederlandse Gemeenten). Tieto úvery sú k dispozícii vlastníkom domov a bytov aj spoločenstvám vlastníkov bytov.

([15]) V právnych predpisoch EÚ existujú dva spôsoby vymedzenia energetických spoločenstiev. „Komunity vyrábajúce energiu z obnoviteľných zdrojov“ sú vymedzené v smernici Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2023/2413 z 18. októbra 2023, ktorou sa mení smernica (EÚ) 2018/2001, nariadenie (EÚ) 2018/1999 a smernica 98/70/ES, pokiaľ ide o podporu energie z obnoviteľných zdrojov, a ktorou sa zrušuje smernica Rady (EÚ) 2015/652 (Ú. v. EÚ L, 2023/2413, 31.10.2023, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2023/2413/oj), a „občianske energetické spoločenstvá“ sú vymedzené v smernici Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2019/944 z 5. júna 2019 o spoločných pravidlách pre vnútorný trh s elektrinou a o zmene smernice 2012/27/EÚ (Ú. v. EÚ L 158, 14.6.2019, s. 125, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/944/oj). Pri obidvoch spôsoboch vymedzenia sa zachováva flexibilita, pokiaľ ide o typ právnych foriem, na základe ktorých sa môžu spoločenstvá zriaďovať (napríklad združenia, družstvá atď.). Okrem existencie právnej formy sú v uvedených spôsoboch vymedzenia zahrnuté kritériá členstva, autonómie, otvorenosti, účelu a účinnej kontroly.

([16]) V krajinách, v ktorých koncepcia energetických spoločenstiev ešte nebola plne transponovaná do vnútroštátnych právnych predpisov, možno subjekt, ktorý spĺňa kritériá stanovené v príslušných smerniciach Únie, považovať za „kolektív zameraný na obnovu pod vedením občanov“.

Prvé pilotné skúsenosti poukazujú na niekoľko kľúčových výhod prístupov s využitím iniciatív zameraných na obnovu pod vedením občanov ([17]). Majú potenciál budovať **dôveru** v miestnych komunitách tým, že podporujú vzájomnú angažovanosť a posilňujú sociálne siete, čo následne podporuje široké zapojenie. Hoci iniciatívy zamerané na obnovu pod vedením občanov môžu spočiatku postupovať pomalšie ako individuálne projekty obnovy, majú potenciál exponenciálneho rastu („**efekt snehovej gule**"), keď sa ich dosah rozšíri z jednotlivých budov na celé štvrte. Ich **flexibilita** im umožňuje naplno preskúmať komerčné príležitosti, ku ktorým sa môžu verejné jednotné kontaktné miesta prikláňať v menšej miere. Iniciatívy zamerané na obnovu pod vedením občanov môžu v porovnaní s individuálnymi projektmi ponúkať aj značné **výhody z hľadiska nákladov** vďaka príspevkom v podobe dobrovoľníckej práce, úsporám z rozsahu, spoločným nákupom a štandardizovaným projektom. **Združením zdrojov** môžu účastníci zvýšiť aj celkovú základňu zručností, čím sa zlepší najmä dohľad nad poskytovateľmi služieb. Na rozdiel od krátkodobých iniciatív je cieľom iniciatív zameraných na obnovu pod vedením občanov **dosiahnuť štrukturálne a dlhodobé účinky** založením právnych subjektov a tým, že sa nespoliehajú len na individuálne úsilie.

4.6. **Ľudské zdroje pre jednotné kontaktné miesta**

Ako už názov napovedá, od jednotného kontaktného miesta sa očakáva, že poskytuje mnohostranný balík služieb, ktoré vlastníkov domov a bytov prevedú celou cestou za uskutočnením energetickej obnovy budovy. V technickej oblasti by poradcovia mali byť schopní vykonávať energetické audity, identifikovať na mieru prispôsobené riešenia v oblasti udržateľnej energie, podrobne navrhovať projektovú dokumentáciu a overovať súlad so stavebnými normami ([18]). Finančná podpora by zvyčajne mohla presiahnuť rámec identifikácie dostupných dotácií a mala by pomôcť vlastníkom domov a bytov zhodnotiť a zabezpečiť vhodné riešenia financovania ([19]). Od poradcov by sa takisto mohlo očakávať, že budú poskytovať právnu pomoc s cieľom pomôcť vlastníkom domov a bytov pochopiť ich práva ako spotrebiteľov a uplatňovať ich, preskúmať zmluvy a zorientovať sa v regulatórnych požiadavkách. Najdôležitejšie je, aby sa v prípade poradcov v rámci jednotných kontaktných miest spájali odborné znalosti so silnými interpersonálnymi zručnosťami, aby dokázali pochopiť a riešiť jedinečné okolnosti a obmedzenia každého vlastníka domu alebo bytu, najmä pri pomoci zraniteľným domácnostiam.

Úspech jednotných kontaktných miest v zásade závisí od identifikácie a rozvoja správneho okruhu talentov v oblasti poradcov. Vzhľadom na širokú škálu potrebných zručností predstavuje zostavenie tímu schopného poskytovať komplexné služby jednotného kontaktného miesta viaceré organizačné výzvy. Je nepravdepodobné, že by jediná osoba mala všetky potrebné odborné znalosti, preto je nevyhnutné využívanie multidisciplinárnych tímov. Budovanie týchto tímov si vyžaduje strategické postupy v oblasti náboru a spolupráce, aby sa spojili rôznorodé profesijné skúsenosti. V rámci týchto prístupov by mali oceňovať špecializované kompetencie aj interpersonálne zručnosti a podporovať prostredie, ktoré podporuje výmenu poznatkov. Nad rámec náboru si udržanie týchto kvalifikovaných odborníkov vyžaduje premyslený prístup k riadeniu talentov.

Jednotné kontaktné miesta môžu poskytnúť atraktívne kariérne príležitosti pre skúsených odborníkov v oblasti stavebníctva, ktorí zvažujú odchod zo sektora stavebníctva. Možno zvážiť prístupy na získanie týchto odborníkov, aby sa využili ich odborné znalosti. Jednotné kontaktné miesta môžu prilákať do sektora stavebníctva aj rôznorodé nové talenty, najmä ženy a mladých odborníkov, a to zdôrazňovaním ich zmysluplného vplyvu na podporu komunít a boj proti zmene klímy. Jednotné kontaktné miesta a ich zriaďovatelia by mohli spolupracovať so združeniami v sektore stavebníctva, poskytovateľmi technológií, agentúrami v oblasti zamestnávania, priemyselnými komorami alebo vzdelávacími inštitúciami s cieľom vytvoriť prispôsobené programy, ktoré by spájali odborné znalosti (technické, finančné, právne, komunikačné, služby zákazníkom atď.) s interpersonálnymi zručnosťami. V týchto programoch by sa mohol klásť dôraz na praktické skúsenosti prostredníctvom stáží alebo učňovskej prípravy v rámci existujúcich jednotných kontaktných miest. Kontinuálny profesijný rozvoj by takisto mohol pomôcť zabezpečiť aktuálnosť ponuky služieb v závislosti od vývoja technológií a predpisov.

Odborníci v oblasti stavebníctva, ktorí spolupracujú s jednotnými kontaktnými miestami, môžu na druhej strane využiť podporu na bezproblémovú integráciu do ekosystému jednotných kontaktných miest a dodržiavanie jeho noriem kvality. To zahŕňa pochopenie integrovaných prístupov k obnove, protokolov zabezpečenia kvality a účinných metód spolupráce s jednotnými kontaktnými miestami a ich nástrojmi. Vytvorenie jasných rámcov partnerstva so zhotoviteľmi je nevyhnutné na vymedzenie noriem kvality, komunikačných protokolov a výkonnostných metrík. Pravidelné semináre a stretnutia zamerané na výmenu poznatkov môžu pomôcť udržať súlad medzi cieľmi jednotných kontaktných miest a schopnosťami zhotoviteľov. Tieto partnerstvá sa môžu zamerať aj na vývoj štandardizovaných prístupov k bežným scenárom obnovy s cieľom zvýšiť efektívnosť a spoľahlivosť.

([17]) Pokiaľ ide o opatrenia Komisie na podporu občanmi vedených projektov zameraných na obnovu, pozri: https://citizen-led-renovation.ec.europa.eu/index_sk.

([18]) Upozorňujeme, že v prípade niektorých služieb môže byť nevyhnutné, aby ich poskytovali autorizovaní architekti, čo je regulované povolanie s osobitnými právnymi požiadavkami a odbornými štandardmi.

([19]) Podobne, hoci jednotné kontaktné miesta môžu poskytovať všeobecné informácie o finančných možnostiach, finančné poradenstvo by mali zvyčajne poskytovať certifikovaní finanční poradcovia, ktorí spĺňajú regulatórne požiadavky.

Iniciatívy zamerané na odbornú prípravu pracovnej sily: BUSHROSS

Projekt „Budovanie zručností pre jednotné kontaktné miesta v oblasti obnovy domov“ (BUSHROSS), financovaný v rámci podprogramu LIFE Prechod na čistú energiu, vychádza zo skúseností z Írska a Bulharska pri vytváraní programov odbornej prípravy pre pracovníkov jednotných kontaktných miest v týchto dvoch krajinách, ktoré sa následne rozšíria do Grécka, Poľska, Slovinska a na Ukrajinu.

V rámci projektu, ktorý sa zameriava na potreby pracovníkov, ktorí riadia právne, technické, ekonomické a sociálne aspekty obnovy domov, sa vytvoria štyri špecializované učebné plány odbornej prípravy: i) rámec obchodného modelu pre jednotné kontaktné miesta; ii) zriadenie a prevádzka jednotných kontaktných miest (s radami pre praktické vykonávanie); iii) odborná príprava vzťahujúca sa na konkrétne profily v oblasti opatrení týkajúcich sa energetickej obnovy domov a iv) sociálne aspekty (sociálna spravodlivosť a inkluzívnosť, najmä zameranie na ženy a zraniteľné skupiny). Do úvahy sa berú aj mäkké zručnosti a digitálne nástroje – mediácia a zvládanie konfliktov a práca s digitálnymi nástrojmi.

Na základe týchto učebných plánov založených na prístupe s využitím mikrocertifikátov sa úspešným účastníkom odbornej prípravy vydajú osvedčenia o odbornej kvalifikácii, ktoré sú v súlade s normami pre Europass a sú akceptovateľné vo všetkých krajinách EÚ (Europass-mobilita a Europass-dodatok k osvedčeniu). Programy odbornej prípravy sa budú pilotne realizovať vyškolením 150 školiteľov, ktorí budú viesť pilotné kurzy odbornej prípravy pre 60 odborníkov v každej z uvedených šiestich krajín.

Jednotné kontaktné miesta môžu nielen zohrávať kľúčovú úlohu pri energetickej transformácii budov, ale môžu slúžiť aj ako výkonné platformy pre odbornú rekvalifikáciu a pracovné príležitosti. Mohli by spolupracovať s agentúrami v oblasti zamestnávania a strediskami odbornej prípravy s cieľom identifikovať osoby, ktoré chcú zmeniť zamestnanie. Jednotné kontaktné miesta môžu ponúknuť aj štruktúrované programy učňovskej prípravy, v rámci ktorých sa spája výučba v triede s odbornou prípravou na pracovisku, pričom sa záujemcom o zmenu zamestnania poskytuje možnosť získať praktické skúsenosti. Pre tých, ktorí sa vracajú do zamestnania, môžu jednotné kontaktné miesta poskytnúť flexibilné formy organizácie práce a postupné programy odbornej prípravy, ktoré sú prispôsobené rôznym úrovniam skúseností a dostupnosti. Ďalšiu podporu profesijného rozvoja môže priniesť vytvorenie mentorských programov, v rámci ktorých skúsení poradcovia sprevádzajú nováčikov projektmi energetickej obnovy budov. Kolaboratívny charakter jednotných kontaktných miest by mal podporovať profesijný rast prostredníctvom kontaktu s rôznymi disciplínami. Takéto prostredie by malo prirodzene podporovať kontinuálne vzdelávanie a rozvoj zručností, vďaka čomu sa stáva atraktívnou možnosťou pre tých, ktorí si chcú nanovo budovať svoju kariéru. Aktívnym zapojením sa do rozvoja pracovnej sily môžu jednotné kontaktné miesta pomôcť riešiť vlastné personálne potreby aj širšie výzvy týkajúce sa zamestnanosti vo svojich komunitách.

4.7. **Financovanie jednotných kontaktných miest a ich finančná udržateľnosť**

Podpora služieb jednotných kontaktných miest, a teda poskytovanie špecializovanej a aktívnej pomoci vlastníkom domov a bytov v rámci ich cesty za uskutočnením energetickej obnovy, by sa mala považovať za neoddeliteľnú súčasť národného rámca financovania a podpory energetickej efektívnosti. Služba vo verejnom záujme, ktorú poskytujú viaceré modely jednotného kontaktného miesta, a kľúčová úloha, ktorú jednotné kontaktné miesta zohrávajú pri zvyšovaní informovanosti o výhodách energetickej efektívnosti, a konkrétne energetickej obnovy budov, majú potenciál významne prispieť k národným ambíciám v oblasti energetiky a klímy. Národný rámec podpory pre služby jednotných kontaktných miest by mal byť neoddeliteľnou súčasťou národných energetických a klimatických plánov (NEKP) a národných plánov obnovy budov členských štátov ([20]).

Zabezpečenie finančnej udržateľnosti jednotných kontaktných miest by zároveň malo byť dlhodobým cieľom, ktorý závisí aj od miestneho a kultúrneho kontextu, uprednostňovaných organizačných štruktúr a obchodných modelov jednotných kontaktných miest. Aby boli jednotné kontaktné miesta finančne stabilné, potrebujú stabilné a nepretržité toky príjmov na podporu svojich služieb, či už z verejného rozpočtu na riešenie zlyhania trhu, alebo od súkromných vlastníkov domov a bytov, ktorí platia za služby. Pred hľadaním potenciálnych zdrojov príjmov je dôležité poznamenať, že pojem „jednotné

([20]) Má sa prijať do 31. decembra 2026 v súlade s článkom 3 smernice (EÚ) 2024/1275 a prílohou II k tejto smernici. Členským štátom sa poskytli osobitné vzory, ktoré im majú pomôcť pri príprave plánov v súlade s prílohou II k smernici o energetickej hospodárnosti budov, a to aj pokiaľ ide o vytvorenie jednotných kontaktných miest alebo podobných mechanizmov podľa článku 18 na poskytovanie technického, administratívneho a finančného poradenstva a pomoci. Pozri vzor s poznámkami na adrese: https://circabc.europa.eu/ui/group/8f5f9424-a7ef-4dbf-b914-1af1d12ff5d2/library/a8116057-2055-48e7-81c5-ee94a62de5c8.

kontaktné miesto“ sa nevzťahuje na konkrétnu právnu formu a že funkcie jednotného kontaktného miesta môžu vykonávať rôzne organizačné štruktúry. Príklady subjektov, ktoré poskytujú poradenstvo alebo podporu vlastníkom domov a bytov, zahŕňajú rôzne právne formy vrátane združení, súkromných spoločností, priemyselných a komerčných subjektov vo verejnom vlastníctve a miestnych orgánov verejnej moci. Na základe právnej a prevádzkovej štruktúry jednotného kontaktného miesta budú vznikať obmedzenia a bude z nej vyplývať jeho prístup k zdrojom financovania, čo si bude vyžadovať strategické a politické rozhodnutia. Okrem toho, hoci povaha ponúkaných služieb priamo ovplyvňuje opodstatnenosť financovania z verejných zdrojov, životaschopnosť obchodného modelu jednotného kontaktného miesta v konečnom dôsledku závisí od šírky a rozsahu jeho služieb.

4.7.1. *Použitie dotácií na pokrytie operácií jednotného kontaktného miesta*

V niektorých prípadoch sa môžu služby jednotného kontaktného miesta poskytovať vlastníkom domov a bytov bezplatne, aby sa podporilo väčšie využívanie energetickej obnovy budov alebo čerpanie prostriedkov z rozsiahleho programu energetickej obnovy budov. Často sa to môže týkať najmä cieleného obdobia, programov financovaných z verejného rozpočtu alebo konkrétnej skupiny obyvateľstva. Je však potrebné konštatovať, že bezplatná služba nie je finančne sebestačná a mala by byť dotovaná, a to buď priamo pridelením rozpočtových prostriedkov, alebo nepriamo prostredníctvom povinných príspevkov súkromného sektora. Zabezpečenie nepretržitého toku finančných prostriedkov pre jednotné kontaktné miesta je kľúčom k tomu, aby mohli poskytovať nepretržitú podporu obyvateľstvu, ako aj k udržaniu kvalifikovaných odborníkov a odborných znalostí. Hoci dotácie zohrávajú dôležitú úlohu, najmä v počiatočnom štádiu zriadenia jednotného kontaktného miesta, spoliehať sa na ne ako na jediný zdroj financovania nie je životaschopnou dlhodobou stratégiou. Na zabezpečenie finančnej udržateľnosti sa vyžaduje začlenenie hospodárskej životaschopnosti do počiatočných fáz návrhu.

Dotácie na služby jednotných kontaktných miest takisto nemusia byť stabilné v priebehu času a môžu závisieť od meniacich sa politických priorít a rozpočtových obmedzení, čo spôsobuje neistotu pri dlhodobom plánovaní. Dotáciami síce možno účinne podporiť pilotné projekty a počiatočné zriadenie, nie sú však vhodné na rozsiahle zavedenie na trhu, ktoré si vyžaduje stabilné a predvídateľné finančné toky. Náhle zníženie alebo prerozdelenie verejných prostriedkov môže narušiť prevádzku a vystaviť jednotné kontaktné miesta finančnej nestabilite. Okrem toho model závislý od dotácií nie je škálovateľný. Rozširovanie služieb tak, aby sa k nim dostal väčší počet vlastníkov domov a bytov alebo ďalšie regióny, by si vyžadovalo neustále zvyšovanie verejných výdavkov, čo je zriedkakedy uskutočniteľné.

Aj keď sú dotácie k dispozícii, často sa vyplácajú so značným oneskorením, čo spôsobuje problémy s peňažnými tokmi, ktoré môžu zaťažovať každodennú prevádzku. Okrem toho sa podmienky financovania zvyčajne výrazne líšia, pričom dotácie sú štruktúrované na základe denných sadzieb, paušálnych súm alebo prostriedkov pridelených na základe projektu, čo zvyšuje zložitosť finančného plánovania. Verejné dotácie sú navyše často stanovené na úrovni minima potrebného na plnenie pridelených úloh, čo obmedzuje schopnosť organizácie budovať finančnú stabilitu. Menšie organizácie, najmä neziskové, čelia ďalším výzvam. Pre mnohé z nich je ťažké dosiahnuť opakujúce sa prevádzkové prebytky, čo sťažuje vytváranie finančných rezerv alebo zabezpečenie dlhodobých úverov. V dôsledku toho sa často spoliehajú na krátkodobé bankové úvery s vysokými úrokovými sadzbami, ktoré spotrebúvajú značnú časť ich rozpočtov a ďalej zhoršujú ich udržateľnosť. Táto finančná nestabilita znamená nutnosť krátkodobého prístupu, pri ktorom sa plánovanie často obmedzuje na obdobie dostupných dotácií, zvyčajne na jeden až tri roky. Tieto obmedzenia vedú k rozšírenému používaniu krátkodobých zmlúv a k platovým obmedzeniam, čo sťažuje dlhodobé plánovanie kariéry zamestnancov. Vysoká fluktuácia zamestnancov, najmä poradcov, narúša kontinuitu a znižuje celkovú efektívnosť jednotných kontaktných miest.

Financovaním z verejných zdrojov členských štátov by sa mala zabezpečiť nepretržitá podpora služieb jednotných kontaktných miest, aby sa znížila finančná nestabilita, riziko prerušenia poskytovanej služby a aby sa jednotným kontaktným miestam umožnilo udržať si získané odborné znalosti. V záujme vybudovania udržateľného modelu sa jednotné kontaktné miesta zároveň nemôžu úplne spoliehať na externé financovanie, ktoré môže byť kedykoľvek zrušené v dôsledku meniaceho sa politického prostredia a vládnych priorít. Začlenením mechanizmov generujúcich príjmy by sa namiesto toho umožnil organický rast, ktorý by bol dôsledkom dopytu, pričom by nebol ovplyvňovaný obmedzeniami verejného rozpočtu. Zatiaľ čo v počiatočných fázach zohrávajú dotácie rozhodujúcu úlohu, dlhodobá stratégia by mala zahŕňať rôzne zdroje financovania, ako sú príspevky vlastníkov domov a bytov, partnerstvá s finančnými inštitúciami alebo podpora zo strany priemyslu.

4.7.2. *Pôsobenie jednotného kontaktného miesta v postavení sprostredkovateľa alebo formou „viazaného predaja“*

Na základe zistenia, že vlastníci domov a bytov nie sú ochotní platiť za poradenské služby, jeden z bežných obchodných modelov spočíva v tom, že jednotné kontaktné miesta ponúkajú vlastníkom domov a bytov svoje služby bezplatne tým, že pracujú ako sprostredkovatelia. V tomto modeli jednotné kontaktné miesta odporúčajú zákazníkov externým partnerom, s ktorými majú zmluvné dohody, a za tieto odporúčania získavajú provízie. Ide o model, ktorý je už široko rozšírený v súkromnom sektore, kde pôsobia sprostredkovatelia v oblasti renovácie bývania, sprostredkovatelia úverov a sprostredkovatelia obchodovateľných certifikátov.

Ak však jednotné kontaktné miesta dostávajú odmenu z viazaného predaja a od tretích strán, nemôžu už tvrdiť, že konajú výlučne v záujme vlastníka domu alebo bytu. V takýchto prípadoch sa hlavný klient jednotného kontaktného miesta presúva z vlastníka domu alebo bytu na komerčného partnera, ktorý financuje jeho prevádzku.

4.7.3. *Účtovanie poplatkov vlastníkom domov a bytov za poskytnuté služby*

Zapojenie vlastníkov domov a bytov, ktorí by znášali náklady na niektoré ponúkané služby buď v plnej miere, alebo čiastočne, by pomohlo zabezpečiť finančnú udržateľnosť prevádzky jednotných kontaktných miest. Jednotné kontaktné miesto by napríklad mohlo vlastníkom domov a bytov účtovať poplatky za svoje všeobecné podporné služby pri navrhovaní a realizácii projektov energetickej obnovy budov, pričom zraniteľným domácnostiam alebo konkrétnym vymedzeným oblastiam by mohlo poskytovať bezplatné služby vďaka prípadnému celoštátnemu alebo regionálnemu programu verejnej podpory energetickej obnovy budov. Úspešnosť tohto prístupu závisí od toho, či sú vlastníci domov a bytov presvedčení, že platbou za služby jednotného kontaktného miesta získajú dostatočnú hodnotu. Hoci to nepredstavuje až taký problém vo fáze stavebných prác, vo fáze predbežných konzultácií a plánovania to naďalej znamená významnú prekážku. Táto neochota zvyčajne pramení z toho, že vlastníci domov a bytov si plne neuvedomujú hodnotu alebo význam týchto predbežných služieb. Jedným z hlavných cieľov verejnej intervencie by preto mohlo byť zmeniť toto vnímanie a zároveň zachovať priamu finančnú podporu pre zraniteľnejšie domácnosti.

4.8. Jednotné kontaktné miesta a pravidlá štátnej pomoci: osobitné úvahy o službách všeobecného hospodárskeho záujmu

Jednotné kontaktné miesta môžu prevádzkovať rôzne subjekty vrátane verejných alebo poloverejných orgánov, ako sú miestne orgány alebo energetické agentúry, ale aj súkromné organizácie, a to od združení a komunitných skupín až po obchodné spoločnosti.

Medzera medzi súčasným tempom a hĺbkou energetickej obnovy budov a rozsahom a tempom potrebným na dosiahnutie cieľov Únie, najmä pokiaľ ide o konkurencieschopnosť, energetickú bezpečnosť a zmiernenie zmeny klímy, je oprávneným dôvodom na verejnú intervenciu a finančnú podporu existujúcich verejných a súkromných organizácií, ktoré poskytujú služby jednotných kontaktných miest, ako aj na zriaďovanie a rozvoj nových organizácií.

Podľa práva Únie v oblasti hospodárskej súťaže a konkrétne právnych predpisov o štátnej pomoci možno poskytovanie poradenstva a podpory pri obnove v súkromnom sektore bývania považovať za „hospodársku činnosť“ bez ohľadu na právne postavenie príslušného subjektu a na to, či sa usiluje alebo neusiluje o dosiahnutie zisku, keďže tento subjekt možno považovať za subjekt, ktorý sa zúčastňuje hospodárskej súťaže s inými subjektmi poskytujúcimi podobné služby ([21]). Hoci právne predpisy Únie nezakazujú verejným subjektom vykonávať hospodárske činnosti ani verejným orgánom finančne podporovať verejné alebo súkromné subjekty pôsobiace „na trhu“, táto klasifikácia ich činnosti ako „hospodárskej činnosti“ si vyžaduje splnenie osobitných podmienok na zabezpečenie súladu s pravidlami štátnej pomoci ([22]).

Jedným z prístupov môže byť vymedzenie „podpory energetickej obnovy budov prostredníctvom jednotných kontaktných miest“ ako „služby všeobecného hospodárskeho záujmu“, ak rozsah poskytovaných služieb takúto klasifikáciu umožňuje. Koncepcia služieb všeobecného hospodárskeho záujmu sa podľa práva Únie vzťahuje na služby, ktoré orgány verejnej moci považujú za nevyhnutné pre občanov, ale trh by ich bez verejnej intervencie poskytoval nedostatočne. Takáto kvalifikácia sa preto môže týkať napríklad určitých služieb poradenstva a technickej pomoci, ktoré trh neposkytuje alebo poskytuje nedostatočne, ale zvyčajne nie samotných prác v rámci energetickej obnovy budov. Takéto služby môžu poskytovať verejné subjekty alebo súkromné spoločnosti na základe verejných zákaziek na poskytnutie služby, a to s regulačným dohľadom na zabezpečenie dodržiavania noriem a povinností.

5. Kam sa obrátiť so žiadosťou o podporu EÚ

Ako základ na zavádzanie služieb jednotných kontaktných miest slúžia ustanovenia týkajúce sa jednotných kontaktných miest v prepracovanom znení smernice o energetickej efektívnosti [(EÚ) 2023/1791] a v prepracovanom znení smernice o energetickej hospodárnosti budov [(EÚ) 2024/1275]. V tomto usmerňujúcom dokumente sa zasa uvádzajú kľúčové aspekty vývoja jednotných kontaktných miest na základe skúseností a modelov, ktoré boli doteraz vyvinuté v celej Únii, pričom sa uznáva, že neexistuje jediný model, ktorý by vyhovoval všetkým situáciám. Namiesto toho je potrebný prispôsobený prístup, v ktorom by sa zohľadňovali odlišné charakteristiky každého regiónu. Úspešné zavádzanie bude závisieť od flexibilného, iteratívneho procesu, ktorý od začiatku zahŕňa spätnú väzbu a umožňuje neustále učenie sa, zdokonaľovanie a rozširovanie.

([21]) Pozri napríklad „Oznámenie Komisie o pojme štátna pomoc uvedenom v článku 107 ods. 1 Zmluvy o fungovaní Európskej únie“, C/2016/2946 (Ú. v. EÚ C 262, 19.7.2016, s. 1, https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SK/TXT/?uri=oj:JOC_2016_262_R_0001).

([22]) Ako sa stanovuje v článku 107 ods. 3 Zmluvy o fungovaní Európskej únie a ďalej sa uvádza v príslušných právnych predpisoch (uvedených na adrese https://competition-policy.ec.europa.eu/state-aid/legislation_en?prefLang=sk).

Na podporu tohto procesu Komisia poskytuje pomoc pri zriaďovaní jednotných kontaktných miest, ktoré pomáhajú plniť ciele v oblasti energetickej efektívnosti a obnovy. Patrí sem cielená finančná podpora prostredníctvom grantov na akciu v rámci jej programov financovania prechodu na čistú energiu, ako aj partnerské výmeny a príležitosti na vytváranie sietí pre odborníkov v oblasti jednotných kontaktných miest.

Táto pomoc zahŕňa priamu a nepriamu finančnú podporu prostredníctvom rôznych mechanizmov financovania. Priama podpora sa zvyčajne poskytuje prostredníctvom Komisie, ktorá prideľuje finančné prostriedky (zvyčajne granty) priamo príjemcom na základe otvorených výziev. Do nepriamej podpory je zvyčajne Komisia zapojená tak, že poskytuje finančnú podporu členským štátom, ktoré ju následne prideľujú konečným príjemcom.

5.1. **Priama finančná podpora**

5.1.1. *PODPROGRAM LIFE PRECHOD NA ČISTÚ ENERGIU*

Prostredníctvom podprogramu LIFE Prechod na čistú energiu (LIFE CET) s rozpočtom približne 1 miliarda EUR v rámci viacročného finančného rámca na roky 2021 – 2027 sa poskytuje podpora na budovanie kapacít, pomoc pri vypracúvaní projektov, uvádzanie na trhu a opatrenia týkajúce sa riadenia v oblasti energetickej efektívnosti, integrovaných obnoviteľných zdrojov energie a spravodlivej transformácie. V rámci viacročného pracovného programu na roky 2025 – 2027 sa bude prostredníctvom podprogramu LIFE Prechod na čistú energiu osobitne podporovať zriaďovanie jednotných kontaktných miest pre energetickú efektívnosť a energetickú obnovu budov v rámci výziev na poskytnutie špecializovaných grantov na akciu s orientačným rozpočtom 25 miliónov EUR na trojročné obdobie. Z podprogramu LIFE Prechod na čistú energiu a jeho predchodcov sa doteraz podporilo zriadenie takmer 50 služieb na obnovu domov v 17 rôznych členských štátoch EÚ (a dvoch pridružených krajinách) ([23]). Okrem toho by sa zriadenie jednotných kontaktných miest pre energetickú obnovu budov mohlo podporiť prostredníctvom grantov na akciu na pomoc pri vypracúvaní projektov a na iniciatívy miestnych a regionálnych orgánov.

Okrem finančnej podpory z grantových výziev sa v rámci podprogramu LIFE Prechod na čistú energiu jednotné kontaktné miesta podporujú prostredníctvom zvyšovania informovanosti a podpory existujúcich najlepších postupov, partnerskej výmeny, podpory budovania kapacít a zriadenia odborného združenia v oblasti jednotných kontaktných miest. Prostredníctvom iniciatívy ManagEnergy sa poskytujú špecializované odborné kurzy pre miestne a regionálne energetické agentúry a ich orgány verejnej moci na podnecovanie, stimuláciu a podporu projektov v oblasti udržateľnej energie. Najmä sa organizujú špecializované odborné kurzy ManagEnergy zamerané na zriaďovanie jednotných kontaktných miest pre energetickú obnovu budov.

5.1.2. *ELENA – Európsky nástroj miestnej pomoci v oblasti energie*

Európsky nástroj miestnej pomoci v oblasti energie (ELENA), ktorý v mene Komisie spravuje Európska investičná banka (EIB), poskytuje granty na technickú pomoc na podporu udržateľných investičných projektov. Pomáha verejným a súkromným subjektom rozvíjať a realizovať iniciatívy v oblasti energetickej efektívnosti, energie z obnoviteľných zdrojov a udržateľnej dopravy tým, že rieši finančné, technické a administratívne prekážky. Financovanie z nástroja ELENA pokrýva až 90 % nákladov na prípravu projektu vrátane štúdií uskutočniteľnosti, obchodného plánovania, stratégií financovania a postupov verejného obstarávania. Oprávnené projekty musia preukázať významný vplyv, pričom požadovaný pákový faktor je najmenej 20 v prípade energetickej efektívnosti a 10 v prípade projektov v oblasti bývania. Od spustenia nástroja ELENA v roku 2009 sa prostredníctvom neho zmobilizovalo viac ako 337 miliónov EUR vo forme grantov, čím sa podporili mestá, regióny a verejné inštitúcie pri dosahovaní cieľov Únie v oblasti klímy a energetiky, a to s cieľom mobilizovať viac ako 11,3 miliardy EUR v investíciách. Žiadosti sa prijímajú priebežne, pričom žiadateľov počas celého procesu usmerňujú odborníci EIB.

Nástroj ELENA môže v rámci svojej podpory v oblasti pomoci pri vypracúvaní projektov pomôcť pri zriaďovaní špecializovaných jednotných kontaktných miest na zlepšenie energetickej efektívnosti a energetickú obnovu budov s cieľom podporiť agregáciu príslušných investičných projektov. V posledných rokoch sa prostredníctvom nástroja ELENA poskytla pomoc pri zriadení 26 jednotných kontaktných miest v 11 členských štátoch (Belgicko, Bulharsko, Dánsko, Estónsko, Írsko, Španielsko, Francúzsko, Taliansko, Lotyšsko, Holandsko a Poľsko). Podpora z nástroja ELENA sa poskytuje na základe dopytu (zásada „kto prv príde, ten prv berie“) ([24]).

Nástroj ELENA môžu využívať členské štáty aj na vnútroštátnej úrovni, pričom úspešný model nástroja ELENA môžu replikovať s využitím iných zdrojov financovania (napríklad fondov politiky súdržnosti, Modernizačného fondu, prostriedkov Mechanizmu na podporu obnovy a odolnosti alebo akéhokoľvek iného vnútroštátneho financovania). Takéto vnútroštátne systémy nástroja ELENA by sa mohli vytvoriť na riešenie špecifických miestnych nedostatkov v oblasti technických a finančných odborných znalostí na prípravu investícií do energetickej efektívnosti v rôznych sektoroch. Na tento účel môžu členské štáty požiadať o pilotný projekt v rámci súčasného nástroja ELENA, ktorý spravuje EIB, s cieľom preniesť poznatky a získať skúsenosti s podporou EIB.

([23]) *CINEA, Giving LIFE to Europe's clean energy transition* (CINEA, Dajme ŽIVOT európskemu prechodu na čistú energiu), https://cinea.ec.europa.eu/publications/digital-publications/giving-life-europes-clean-energy-transition_en.

([24]) Realizátori projektov sa môžu obrátiť na nástroj ELENA prostredníctvom kontaktných informácií na webovom sídle nástroja ELENA.

5.2. **Nepriama finančná podpora: fondy politiky súdržnosti a Sociálno-klimatický fond**

5.2.1. *Mechanizmus na podporu obnovy a odolnosti*

Mechanizmus na podporu obnovy a odolnosti obsahuje takmer 80 miliárd EUR na investície do energetickej obnovy a výstavby budov období 2021 – 2026. V rámci tohto mechanizmu sa investície spájajú s reformami s cieľom ešte viac uľahčiť energetickú obnovu budov.

V rámci Mechanizmu na podporu obnovy a odolnosti mnohé členské štáty zahrnuli do svojich plánov obnovy a odolnosti opatrenia na zriadenie služieb jedného kontaktného miesta, najmä s cieľom uľahčiť vykonávanie opatrení v oblasti energetickej efektívnosti a poskytovať komplexnú podporu vlastníkom domov a bytov v súvislosti s investíciami z plánov obnovy a odolnosti.

Napríklad taliansky plán obnovy a odolnosti zahŕňa opatrenia na zriadenie jednotných kontaktných miest na uľahčenie obnovy verejných a súkromných budov so zameraním na energetickú efektívnosť a udržateľnosť. Aj Španielsko začlenilo jednotné kontaktné miesta do svojho plánu obnovy a odolnosti na podporu obnovy budov určených na bývanie s osobitným dôrazom na zníženie energetickej chudoby. Portugalsko uprednostnilo zosúladený prístup prostredníctvom podpísania protokolu o spolupráci medzi príslušnými agentúrami a združeniami s cieľom vytvoriť pre občanov jednotné kontaktné miesta pre oblasť energetickej efektívnosti.

Cieľom podpory týchto iniciatív prostredníctvom Mechanizmu na podporu obnovy a odolnosti je zlepšiť koordináciu a účinnosť projektov energetickej obnovy budov a zabezpečiť, aby sa vlastníkom domov a bytov poskytla integrovaná technická, administratívna a finančná pomoc. Využitím podpory z Mechanizmu na podporu obnovy a odolnosti môžu členské štáty prostredníctvom pákového efektu urýchliť zavádzanie jednotných kontaktných miest, a tým prispieť k dosiahnutiu cieľov Únie v oblasti klímy a energetiky. Po ukončení podpory z Mechanizmu na podporu obnovy a odolnosti je kľúčové, aby tieto služby, ktorými sa vlastníkom domov a bytov poskytuje integrovaná technická, administratívna a finančná pomoc pre ich projekty energetickej obnovy budov, pokračovali na úrovni vnútroštátnych správnych orgánov.

5.2.2. *Fondy politiky súdržnosti*

V programovom období 2021 – 2027 sa v rámci špecifického cieľa politiky súdržnosti v oblasti energetickej efektívnosti (RSO2.1) plánujú investície vo výške 22 miliárd EUR ([25]). Na podporu realizácie týchto projektov sa z fondov politiky súdržnosti podporuje aj budovanie kapacít orgánov verejnej moci. Dodatočná technická pomoc súvisiaca s realizáciou programu sa poskytuje z iniciatívy Komisie.

Úroveň členských štátov – podpora budovania kapacít

Európsky fond regionálneho rozvoja (ďalej len „EFRR“) a Kohézny fond (ďalej len „KF“) môžu podporovať zriaďovanie jednotných kontaktných miest podľa článku 3 ods. 4 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2021/1058 ([26]), v ktorom sa stanovuje, že tieto fondy môžu podporovať činnosti na zlepšenie kapacity orgánov zodpovedných za program v členských štátoch, ako aj kapacity odvetvových alebo územných subjektov zodpovedných za vykonávanie činností súvisiacich s vykonávaním týchto fondov za predpokladu, že sa tým prispieva k cieľom programu. Mohlo by to tak byť v prípade jednotného kontaktného miesta, ktoré podporuje energetickú obnovu budov z prostriedkov programu EFRR/KF a v súlade so špecifickým cieľom 2.1.

Technická pomoc na úrovni Únie

Program Cohesion for Transitions (C4T) Groundwork spustilo Generálne riaditeľstvo Európskej komisie pre regionálnu politiku na podporu realizácie investičných projektov v oblasti prechodu na udržateľnosť financovaných z EFRR a KF v rámci cieľa politiky 2. Program poskytuje oprávneným regiónom na mieru šité budovanie kapacít a poradenskú podporu v oblastiach, ako je transformácia energetiky, obehové hospodárstvo, hospodárenie s vodami, adaptácia na zmenu klímy a biodiverzita. Medzi kľúčové podporné činnosti môže patriť napríklad analýza mechanizmov financovania na úrovni Únie a členských štátov s cieľom identifikovať najlepšie postupy v oblasti financovania energetickej efektívnosti, ako aj špecializované semináre o finančných modeloch, možnostiach tvorby cien a stratégiách pre služby jednotných kontaktných miest.

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

([26]) Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2021/1058 z 24. júna 2021 o Európskom fonde regionálneho rozvoja a Kohéznom fonde (Ú. v. EÚ L 231, 30.6.2021, s. 60, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2021/1058/oj).

Príklad technickej pomoci C4T: Financovanie energetickej obnovy budov – model jednotného kontaktného miesta v Plovdive

Energetická agentúra mesta Plovdiv v Bulharsku získala pomoc na zriadenie jednotného kontaktného miesta na obnovu bytových domov v regióne Plovdivu ako autonómnej služby ([27]). Prostredníctvom pomoci sa riešil nedostatok možností financovania obnovy bytových budov v Bulharsku a skúmali sa možné finančné nástroje a metódy na financovanie procesov energetickej obnovy budov, zníženie zložitosti a podnecovanie súkromných investícií.

Kľúčové podporné činnosti zahŕňali:

Najlepšie postupy v oblasti financovania energetickej efektívnosti: analýza mechanizmov financovania Únie a vnútroštátnych mechanizmov financovania, ako je iniciatíva EÚ „Renovate“, zdroje politiky súdržnosti a modely súkromného financovania. V rámci najlepších postupov z členských štátov ako Estónsko, Francúzsko a Holandsko sa predstavili účinné finančné stratégie pre energetickú obnovu budov.

Modely financovania a možnosti cenotvorby: na troch seminároch boli predstavené modely a stratégie financovania služieb jednotných kontaktných miest, pričom sa prezentovali poznatky z členských štátov Európskej únie (Belgicka, Španielska, Lotyšska a Slovinska) s dôrazom na inovatívne prístupy, ako je financovanie viazané na nehnuteľnosť, predbežné financovanie pred poskytnutím grantu a zmluvy o energetickej efektívnosti.

5.2.3. *Sociálno-klimatický fond*

Sociálno-klimatický fond poskytne členským štátom osobitne vyčlenené finančné prostriedky, aby sa priamo podporili zraniteľné skupiny, ako sú domácnosti postihnuté energetickou alebo dopravnou chudobou.

Pokiaľ ide o energetiku, členské štáty môžu využiť Sociálno-klimatický fond na podporu štrukturálnych opatrení a investícií do energetickej efektívnosti, obnovy budov, čistého vykurovania a chladenia a začlenenia energie z obnoviteľných zdrojov, pričom sa cieli najmä na zraniteľné domácnosti a zraniteľné mikropodniky, ktorých sa týkajú sociálne vplyvy začlenenia emisií skleníkových plynov z budov a dopravy do systému obchodovania s emisiami (ETS2).

Na získanie prístupu k financovaniu musia členské štáty vypracovať národné sociálno-klimatické plány, v ktorých uvedú a vysvetlia všetky plánované opatrenia a investičné projekty. Na financovanie opatrení a projektov na pomoc najzraniteľnejším skupinám má Sociálno-klimatický fond združovať príjmy z aukcií emisných kvót zo systému ETS2 a emisných kvót z existujúceho systému EU ETS. Spolu s povinným 25 % príspevkom členských štátov pre ich sociálno-klimatické plány by mal Sociálno-klimatický fond v období 2026 – 2032 mobilizovať verejné finančné prostriedky vo výške minimálne 86,7 miliardy EUR.

Podpora jednotných kontaktných miest ako súčasť národných sociálno-klimatických plánov klímy vytvorených v rámci Sociálno-klimatického fondu je oprávnená podľa článku 8 ods. 1 písm. c) a d) nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2023/955 ([28]).

V oznámení Komisie „Usmernenie k sociálno-klimatickým plánom“ ([29]) sa členské štáty takisto vyzývajú „zvážiť zriadenie jednotných kontaktných miest, ktoré by ponúkali poradenské a vzdelávacie služby kombinujúce rôzne možnosti financovania (granty, pôžičky s rôznou úrovňou spolufinancovania a úrokovými sadzbami a finančné nástroje) v závislosti od výšky príjmu, životnej situácie a typu budovy, a to aj v spolupráci s miestnymi organizáciami a finančnými sprostredkovateľmi“.

Okrem toho v tabuľke 1 oddiele B1 prílohy I k oznámeniu Komisie „Technické usmernenie k uplatňovaniu zásady ‚výrazne nenarušiť‘ podľa nariadenia o Sociálno-klimatickom fonde“ ([30]) sa z povinnosti preukázať, že činnosť je v súlade so zásadou „výrazne nenarušiť“, vylučujú „[č]innosti a aktíva súvisiace s poskytovaním informácií, vzdelávania, osvety a poradenstva o nákladovo efektívnych opatreniach, investíciách a dostupnej podpore na obnovu budov, energetickú efektívnosť a dekarbonizáciu vrátane úspor energie a znižovania energetickej chudoby“. To uľahčuje využívanie Sociálno-klimatického fondu na zriaďovanie jednotných kontaktných miest. Je však potrebné naďalej sa zameriavať na zraniteľné domácnosti a mikropodniky.

([27]) Factsheet_C4T_TA_Support_Plovdiv.pdf; Inforegio – Cohesion for Transitions (C4T).

([28]) Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2023/955 z 10. mája 2023, ktorým sa zriaďuje Sociálno-klimatický fond a mení nariadenie (EÚ) 2021/1060 (Ú. v. EÚ L 130, 16.5.2023, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2023/955/oj).

([29]) Oznámenie Komisie „Usmernenie k sociálno-klimatickým plánom“, C(2025) 881 final (Ú. v. EÚ C, C/2025/1597, 25.3.2025, ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2025/1597/oj).

([30]) Prílohy k oznámeniu Komisie Technické usmernenie k uplatňovaniu zásady „výrazne nenarušiť“ podľa nariadenia o Sociálno-klimatickom fonde, C(2025) 880 final, 5. 3. 2025.

6. Príloha – Užitočné odkazy

V tejto prílohe sa uvádza zoznam užitočných zdrojov, ktoré možno využiť pri zriaďovaní služieb jednotných kontaktných miest na celoštátnej, regionálnej a miestnej úrovni. Podrobne sa v nej opisujú jednotlivé fázy „cesty zákazníka“. Predstavujú sa aj praktické riešenia vyvinuté v rámci pilotných projektov jednotných kontaktných miest, ktoré boli podporené z programov Horizont 2020 a LIFE Prechod na čistú energiu a ktoré môžu slúžiť ako zdroj inšpirácie.

Najmä sa prostredníctvom projektu **EU-PEERS** ([31]) vytvára európska komunita odborníkov v oblasti jednotných kontaktných miest, a to s podporou programu LIFE Prechod na čistú energiu. Touto iniciatívou sa uľahčuje výmena poznatkov a posilňujú sa spoločné odborné znalosti v oblasti integrovaných služieb obnovy domov. Cieľom projektu EU-PEERS je zlepšiť podmienky pre jednotné kontaktné miesta prostredníctvom odporúčaní a zapojenia zainteresovaných strán na trhu.

Podstatou tohto odborného združenia je, že spája odborníkov z praxe, aby spolupracovali na spoločných výzvach. Pôsobí prostredníctvom šiestich celoštátnych a regionálnych platforiem v Írsku, Španielsku, vo Francúzsku, v Maďarsku a pobaltských štátoch, ako aj prostredníctvom ďalšej platformy s celoúnijným dosahom. V rámci týchto platforiem sa konajú pravidelné aktivity partnerského učenia, podujatia na vytváranie sietí s osobnou účasťou a online zasadnutia na budovanie kapacít. Nové iniciatívy v oblasti jednotných kontaktných miest podporuje aj špecializovaný mentorský program. Komunita je prístupná pre jednotné kontaktné miesta a ďalšie zainteresované strany v oblasti obnovy domov a ponúka rôzne možnosti účasti a spolupráce.

Okrem toho Únia už niekoľko rokov podporuje projekty EÚ týkajúce sa služieb jednotných kontaktných miest pre energetickú obnovu budov. Tieto projekty priniesli množstvo skúseností, osvedčených postupov a analýz, ktoré sú uvedené v odkazoch uvedených ďalej, pričom sa zohľadnili pri príprave týchto praktických usmernení.

6.1. EU-PEERS – Združenie odborníkov v oblasti jednotných kontaktných miest

— Webové sídlo projektu: https://www.eu-peers.eu/.

— Online fórum: https://eu-peers.humhub.com.

6.2. Referenčné hodnoty a analýza

— Milin C., Bullier A. (2021), „Towards large-scale roll out of ‚integrated home renovation services in Europe‘“, zborník z letnej štúdie organizácie European Council for an Energy Efficient Economy, 2021.

— INNOVATE (2020). *How to set up a one-stop-shop for integrated home energy renovation? A step-by-step guide for local authorities and other actors* (Ako zriadiť jednotné kontaktné miesto pre integrovanú energetickú obnovu domov? Podrobný sprievodca pre miestne orgány a iné subjekty) (https://energy-cities.eu).

— INNOVATE (2020). *Inventory of best practices for setting up integrated energy efficiency service package including access to long-term financing to homeowners* (Zoznam najlepších postupov pri vytváraní balíka integrovaných služieb energetickej efektívnosti vrátane prístupu k dlhodobému financovaniu pre vlastníkov budov nimi obývaných) (https://europa.eu/!B6yd4Y).

— ORFEE (2024). *How to create a local support and financing service for energy renovation? The example of third-party financing companies in France* (Ako vytvoriť miestnu podpornú a finančnú službu pre energetickú obnovu budov? Príklad spoločností v oblasti financovania treťou stranou vo Francúzsku) (ORFEE_SERAFIN_Methodological-guide_FINAL.pdf).

— ORFEE (2024). *More one-stop shops to boost home energy renovation. How to set up a supportive national framework for local one-stop shops?* (Viac jednotných kontaktných miest na podporu energetickej obnovy domov. Ako vytvoriť podporný vnútroštátny rámec pre miestne jednotné kontaktné miesta?) (https://serafin-renov.fr/).

— PEER (2021). Referenčné údaje pre opakovateľné najlepšie postupy (https://europa.eu/!VD6gCj).

— PRORETRO (2021). *Analysis of existing one-stop shop business models in EU promoting building retrofits in the private residential sector* (Analýza existujúcich obchodných modelov jednotných kontaktných miest v EÚ na podporu obnovy budov v súkromnom sektore bývania) (https://europa.eu/!3WVybm).

— PRORETRO (2024). *Policy Brief. Recommendations from the ProRetro project* (Politický prehľad. Odporúčania z projektu ProRetro) (https://europa.eu/!8gjpnk).

([31]) Pozri https://www.eu-peers.eu/ a https://eu-peers.humhub.com.

6.3. **Súbor výsledkov Cordis**

— *Giving LIFE to Europe's clean energy transition* (Dajme ŽIVOT európskemu prechodu na čistú energiu) (https://cinea.ec.europa.eu/publications/digital-publications/giving-life-europes-clean-energy-transition_en).

— *Local clean energy transition: local authorities as drivers for a decarbonised Europe* (Miestny prechod na čistú energiu: miestne orgány ako hnacia sila dekarbonizovanej Európy) (https://europa.eu/!7vKBwW).

— *Deep renovation: new approaches to transform the renovation market* (Hĺbková obnova: nové prístupy k transformácii trhu v oblasti obnovy) (https://europa.eu/!GW8Fd3).

— *Private finance for energy efficiency: new solutions for funding Europe's energy transition* (Súkromné financovanie energetickej efektívnosti: nové riešenia financovania energetickej transformácie v Európe) (https://europa.eu/!rb66nQ).

— *Construction skills: leveraging new skills for the building sector to deliver on the European Green Deal* (Stavebné zručnosti: využitie nových zručností pre sektor stavebníctva na vykonávanie Európskej zelenej dohody) (https://europa.eu/!HgXGfv).