



2024/2481

23.9.2024

**ZALECENIE KOMISJI (UE) 2024/2481**

**z dnia 13 września 2024 r.**

**ustanawiające wytyczne dotyczące interpretacji art. 21, 22 i 24 dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2023/1791 w odniesieniu do przepisów dotyczących konsumentów**

KOMISJA EUROPEJSKA,

uwzględniając Traktat o funkcjonowaniu Unii Europejskiej, w szczególności jego art. 292,

a także mając na uwadze, co następuje:

- (1) Dyrektywą Parlamentu Europejskiego i Rady 2012/27/UE <sup>(1)</sup> wprowadzono wymóg osiągnięcia głównego celu, jakim jest uzyskanie na poziomie Unii co najmniej 32,5 % oszczędności energii do 2030 r.
- (2) Dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2023/1791 <sup>(2)</sup> przyjęto dnia 13 września 2023 r. Za jej pomocą przekształcono dyrektywę 2012/27/UE, pozostawiając niektóre z jej przepisów bez zmian i wprowadzając jednocześnie pewne nowe wymogi. Znacznie podniesiono poziom ambicji w zakresie efektywności energetycznej na 2030 r., w tym w odniesieniu do wzmocnienia pozycji konsumentów i ich ochrony, podnoszenia świadomości i zmniejszania ubóstwa energetycznego przez poprawę efektywności energetycznej.
- (3) Wiele czynników utrudnia konsumentom dostęp do szerokiego zakresu źródeł informacji rynkowych, do których mogliby dotrzeć, a także zrozumienie ich i działanie w oparciu o nie. Wprowadzenie podstawowych praw umownych może pomóc między innymi poprzez ułatwienie należytego zrozumienia jakości usług oferowanych w umowie przez dostawcę, w tym jakości i charakterystyki dostarczanej energii. W dyrektywie (UE) 2023/1791 wprowadzono przepisy dotyczące podstawowych praw umownych w odniesieniu do ogrzewania, chłodzenia i ciepłej wody użytkowej. Państwa członkowskie są zobowiązane do zapewnienia, aby odbiorcy końcowi systemu ciepłowniczego, systemu chłodniczego i ciepłej wody użytkowej mieli prawo do zawarcia ze swoim dostawcą umowy, która zawiera minimalne wymagane informacje, w tym dane kontaktowe dostawcy, świadczone usługi, okres obowiązywania umowy oraz warunki jej przedłużenia i rozwiązania. Odbiorcy końcowi i użytkownicy końcowi systemu ciepłowniczego, systemu chłodniczego i ciepłej wody użytkowej powinni mieć prawo do dobrej jakości usługi oraz do rozpatrywania skarg przez ich dostawców.
- (4) Długoterminowe zmiany zachowań odnośnie do zużycia energii można osiągnąć poprzez wzmocnienie pozycji obywateli, podnoszenie świadomości na temat polityki w dziedzinie efektywności energetycznej i zwiększenie ich akceptacji przez społeczeństwo. Dyrektywa (UE) 2023/1791 zwiększa skuteczność przepisów dotyczących rozpowszechniania informacji, w tym przez ustanowienie punktów kompleksowej obsługi. Państwa członkowskie muszą zagwarantować utworzenie punktów kompleksowej obsługi lub podobnych mechanizmów zapewniających odbiorcom końcowym i użytkownikom końcowym doradztwo techniczne, administracyjne i finansowe w odniesieniu do poprawy efektywności energetycznej oraz pomoc w tym zakresie, ze szczególnym uwzględnieniem gospodarstw domowych i małych przedsiębiorstw niebędących gospodarstwami domowymi, w tym MSP i mikroprzedsiębiorstw. Wkład punktów kompleksowej obsługi może być bardzo ważny dla odbiorców wrażliwych, ponieważ mogłyby one stanowić wiarygodne i dostępne źródło informacji na temat poprawy efektywności energetycznej. W związku z tym punkty kompleksowej obsługi mają oferować specjalne usługi osobom dotkniętym ubóstwem energetycznym, odbiorcom wrażliwym oraz osobom w gospodarstwach domowych o niskich dochodach.

<sup>(1)</sup> Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2012/27/UE z dnia 25 października 2012 r. w sprawie efektywności energetycznej, zmiany dyrektyw 2009/125/WE i 2010/30/UE oraz uchylenia dyrektyw 2004/8/WE i 2006/32/WE (Dz.U. L 315 z 14.11.2012, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2012/27/oj>).

<sup>(2)</sup> Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2023/1791 z dnia 13 września 2023 r. w sprawie efektywności energetycznej oraz zmieniająca rozporządzenie (UE) 2023/955 (Dz.U. L 231 z 20.9.2023, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2023/1791/oj>).

- (5) Należy zapewnić ochronę osób dotkniętych ubóstwem energetycznym, odbiorców wrażliwych, osób w gospodarstwach domowych o niskich dochodach oraz, w stosownych przypadkach, osób zajmujących mieszkania socjalne, a także w tym celu umożliwić im aktywny udział we wdrażanych przez państwa członkowskie działaniach i środkach dotyczących poprawy efektywności energetycznej oraz powiązanych środkach ochrony konsumentów lub działaniach informacyjnych. Osoby o największych potrzebach (energetycznych) powinny mieć możliwość odgrywania aktywnej roli w poprawie swoich warunków, aby przestały być pasywnymi odbiorcami działań, a zamiast tego mogły decydować, w jaki sposób poprawić warunki, w jakich się znajdują. Należy opracować ukierunkowane kampanie uświadamiające w celu przedstawienia korzyści płynących z efektywności energetycznej oraz poinformowania o dostępnym wsparciu finansowym.
- (6) Pierwszym krokiem w kierunku uznania i zidentyfikowania problemu i jego szerszego kontekstu jest ujęcie definicji ubóstwa energetycznego w prawie krajowym. Definicja ta pomoże wszystkim odpowiednim podmiotom w opracowywaniu właściwych reakcji służących przeciwdziałaniu ubóstwu energetycznemu na szczeblu lokalnym, regionalnym, krajowym i unijnym, z uwzględnieniem sytuacji połączenia jego trzech głównych przyczyn, tj. niskich dochodów, wyższych rachunków za energię i niskiej efektywności energetycznej.
- (7) Aby wzmocnić pozycję grup szczególnie wrażliwych i chronić je, państwa członkowskie powinny wdrażać środki poprawy efektywności energetycznej i powiązane środki ochrony konsumentów lub działania informacyjne, w szczególności środki określone w art. 8 ust. 3 i art. 22 dyrektywy (UE) 2023/1791, na zasadzie priorytetu wśród osób dotkniętych ubóstwem energetycznym, odbiorców wrażliwych, osób w gospodarstwach domowych o niskich dochodach oraz, w stosownych przypadkach, osób zajmujących mieszkania socjalne w celu łagodzenia ubóstwa energetycznego.
- (8) W celu wsparcia osób dotkniętych ubóstwem energetycznym, odbiorców wrażliwych, osób w gospodarstwach domowych o niskich dochodach oraz, w stosownych przypadkach, osób zajmujących mieszkania socjalne państwa członkowskie powinny wdrażać środki poprawy efektywności energetycznej w celu złagodzenia efektów dystrybucyjnych wynikających z innych polityk oraz przeprowadzać wczesne, przyszłościowe inwestycje w środki poprawy efektywności energetycznej, zanim ujawnią się skutki dystrybucyjne innych polityk i środków,

PRZYJMUJE NINIEJSZE ZALECENIE:

Dokonując transpozycji art. 21, 22 i 24 dyrektywy (UE) 2023/1791 do prawa krajowego, państwa członkowskie powinny stosować się do wytycznych interpretacyjnych zawartych w załączniku do niniejszego zalecenia.

Sporządzono w Brukseli dnia 13 września 2024 r.

W imieniu Komisji  
Kadri SIMSON  
Członek Komisji

## ZAŁĄCZNIK

## 1. WPROWADZENIE

Niniejsze wytyczne zawierają wskazówki dla państw członkowskich dotyczące interpretacji art. 21, 22 i 24 dyrektywy (UE) 2023/1791 przy transpozycji tych przepisów do prawa krajowego. Niemniej jednak wiążąca wykładnia przepisów unijnych należy do wyłącznej kompetencji Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej. O ile nie określono inaczej, odniesienia do artykułów należy rozumieć jako odniesienia do artykułów dyrektywy (UE) 2023/1791.

## 2. KONTEKST PRAWNY I POLITYCZNY

Celem art. 21 dyrektywy (UE) 2023/1791 jest wzmocnienie pozycji konsumentów poprzez wprowadzenie podstawowych praw wynikających z umowy w zakresie ogrzewania, chłodzenia i dostarczania ciepłej wody użytkowej, zgodnie z prawami określonymi w załączniku I do dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2009/73/WE <sup>(1)</sup> w odniesieniu do świadczenia usług gazowych oraz w art. 10 dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/944 <sup>(2)</sup> w odniesieniu do dostarczania energii elektrycznej.

Głównym celem art. 22 dyrektywy (UE) 2023/1791 jest ułatwienie upowszechniania środków w zakresie efektywności energetycznej poprzez podnoszenie świadomości, poprawę dostępu uczestników rynku do informacji i mechanizmów pozasądowego rozstrzygania sporów oraz usuwanie regulacyjnych i pozaregulacyjnych barier dla efektywności energetycznej. W tym celu w dyrektywie (UE) 2023/1791 na państwa członkowskie nałożono obowiązek podjęcia następujących działań:

- a) rozpowszechnianie informacji na temat dostępnych środków poprawy efektywności energetycznej, działań indywidualnych oraz ram finansowych i prawnych (art. 22 ust. 1);
- b) promowanie i umożliwianie efektywnego wykorzystania energii przez odbiorców końcowych i użytkowników końcowych poprzez propagowanie zmiany zachowań (np. ukierunkowane zachęty podatkowe, dostęp do instrumentów finansowych, przekazywanie informacji i przykładów, szkolenia, interwencje behawioralne znane jako impulsy i zachęty, narzędzia cyfrowe) oraz poprzez tworzenie ram wsparcia dla uczestników rynku (art. 22 ust. 2 i 3);
- c) ustanowienie specjalnych punktów kompleksowej obsługi (art. 22 ust. 3–6);
- d) ustanowienie odpowiednich warunków dla uczestników rynku w celu zapewnienia odbiorcom końcowym odpowiednich i ukierunkowanych informacji oraz porad (art. 22 ust. 7);
- e) ustanowienie mechanizmów pozasądowego rozstrzygania sporów (art. 22 ust. 8);
- f) złagodzenie problemu rozdziału zachęt pomiędzy najemców i właścicieli (art. 22 ust. 9 i 10).

Celem art. 24 dyrektywy (UE) 2023/1791 jest wzmocnienie pozycji i ochrona „osób dotkniętych ubóstwem energetycznym, odbiorców wrażliwych, gospodarstw domowych o niskich dochodach oraz, w stosownych przypadkach, osób zajmujących mieszkania socjalne” („wymienione grupy szczególnie wrażliwe”). Te środki służące wzmocnieniu pozycji i ochronie mają również przynieść korzyści użytkownikom końcowym, którzy nie mają bezpośredniej lub indywidualnej umowy z dostawcami energii, ponieważ pojęcie odbiorców wrażliwych obejmuje również użytkowników końcowych (art. 24 ust. 1).

Stosownie do art. 24 państwa członkowskie są zobowiązane do:

- a) traktowania na zasadzie priorytetu środków poprawy efektywności energetycznej i związanych z nimi środków ochrony konsumentów lub działań informacyjnych wśród wymienionych grup szczególnie wrażliwych (art. 24 ust. 2);
- b) ustanowienia sieci ekspertów lub powierzenia zadań istniejącej sieci w celu wspierania lokalnych i krajowych decydentów w opracowywaniu strategii łagodzenia ubóstwa energetycznego (art. 24 ust. 4). Sieci tej można powierzyć zadanie oferowania doradztwa dotyczącego szeregu odpowiednich środków oceny i łagodzenia ubóstwa energetycznego [art. 24 ust. 4 akapit drugi lit. a)–d)].

<sup>(1)</sup> Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2009/73/WE z dnia 13 lipca 2009 r. dotycząca wspólnych zasad rynku wewnętrznego gazu ziemnego i uchylająca dyrektywę 2003/55/WE (Dz.U. L 211 z 14.8.2009, s. 94, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2009/73/oj>).

<sup>(2)</sup> Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/944 z dnia 5 czerwca 2019 r. w sprawie wspólnych zasad rynku wewnętrznego energii elektrycznej oraz zmieniająca dyrektywę 2012/27/UE (Dz.U. L 158 z 14.6.2019, s. 125, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/944/oj>).

W stosownych przypadkach państwa członkowskie są zobowiązane do wspierania tych grup szczególnie wrażliwych poprzez:

- a) wdrażanie środków poprawy efektywności energetycznej w celu złagodzenia efektów dystrybucyjnych wynikających z innych polityk i środków;
- b) jak najlepsze wykorzystanie finansowania publicznego na szczeblu krajowym i unijnym;
- c) przeprowadzanie wczesnych, przyszłościowych inwestycji;
- d) rozwijanie pomocy technicznej i propagowanie wdrażania narzędzi umożliwiających finansowanie i narzędzi finansowych;
- e) rozwijanie pomocy technicznej dla podmiotów społecznych;
- f) zapewnienie dostępu do finansowania, grantów lub dotacji związanych z minimalnymi zyskami energetycznymi (art. 24 ust. 3).

Poprzez uwzględnienie osób dotkniętych ubóstwem energetycznym, odbiorców wrażliwych, osób w gospodarstwach domowych o niskich dochodach oraz, w stosownych przypadkach, osób zajmujących mieszkania socjalne art. 22 odnosi się do:

- a) art. 8 i 9 dyrektywy (UE) 2023/1791: środki w zakresie oszczędności energii i efektywności energetycznej, które należy zastosować względem odbiorców wrażliwych, osób dotkniętych ubóstwem energetycznym oraz, w stosownych przypadkach, osób zajmujących mieszkania socjalne;
- b) art. 21, 24 i 30 dyrektywy (UE) 2023/1791: ochrona tych grup.

Poprzez szczególne uwzględnienie małych odbiorców końcowych i użytkowników art. 22 odnosi się do:

- a) art. 8, 9 i 10 dyrektywy (UE) 2023/1791: cele w zakresie oszczędności energii wśród odbiorców końcowych;
- b) art. 13, 14, 16, 17, 21, 24 i 29 dyrektywy (UE) 2023/1791: prawa odbiorców końcowych i użytkowników końcowych lub wymogi dotyczące informowania ich o pewnych kwestiach.

W tym celu punkty kompleksowej obsługi mogłyby mieć za zadanie wdrożyć co najmniej te części wymogów, które dotyczą wspomnianych grup. Zaletą takiego podejścia jest to, że organy, z którymi muszą się kontaktować odpowiednie grupy, można ograniczyć do pojedynczego punktu kontaktowego.

### 3. TERMINY I POJĘCIA STOSOWANE W NINIEJSZYCH WYTYCZNYCH I W DYREKTYWIE (UE) 2023/1791

W niniejszej sekcji wyjaśniono terminy i pojęcia stosowane w niniejszych wytycznych oraz w art. 21, 22 i 24 dyrektywy (UE) 2023/1791.

#### 3.1. Beneficjenci



Przepisy art. 21 dotyczą głównie odbiorców końcowych i użytkowników końcowych, a także dostawców jako ich kontrahentów. W przeciwieństwie do dostawców odbiorcy końcowi i użytkownicy końcowi nie mają jednak obowiązków wynikających z art. 21, lecz powinni raczej odnieść korzyści z nowych wymogów nałożonych na dostawców.

Poprzez ukierunkowanie na wszystkie właściwe podmioty rynkowe (art. 22 ust. 1) art. 22 dotyczy znacznie szerszego grona beneficjentów. Na powyższym wykresie uczestnicy rynku są uszeregowani pod kątem ich podatności na zagrożenia, która wzrasta z warstwy zewnętrznej do wewnętrznej. Krąg zewnętrzny obejmuje wszystkich potencjalnych beneficjentów art. 22. Należą do nich odbiorcy końcowi, użytkownicy końcowi, organizacje konsumenckie, przedstawiciele społeczeństwa obywatelskiego, społeczności energetyczne działające w zakresie energii odnawialnej, obywatelskie społeczności energetyczne, władze lokalne i regionalne, agencje ds. energii, podmioty świadczące usługi społeczne, przedsiębiorstwa budowlane, architekci, inżynierowie, audytorzy środowiskowi i energetyczni oraz instalatorzy elementów budowlanych. Drugi krąg obejmuje drobnych odbiorców końcowych i użytkowników, takich jak gospodarstwa domowe i małe podmioty niebędące gospodarstwami domowymi (np. MŚP i mikroprzedsiębiorstwa). W najmniejszym kręgu znajdują się osoby dotknięte ubóstwem energetycznym, odbiorcy wrażliwi oraz, w stosownych przypadkach, osoby zajmujące mieszkania socjalne.

Głównymi beneficjentami art. 24 są „osoby dotknięte ubóstwem energetycznym, odbiorcy wrażliwi, gospodarstwa domowe o niskich dochodach oraz, w stosownych przypadkach, osoby zajmujące mieszkania socjalne”. Grupę tę zilustrowano na rysunku w najbardziej wewnętrznym okręgu.

### 3.2. Inne kluczowe terminy i pojęcia stosowane w niniejszych wytycznych

#### 3.2.1. Terminy zdefiniowane w dyrektywie (UE) 2023/1791

W dyrektywie (UE) 2023/1791 zdefiniowano następujące terminy:

„Odbiorca końcowy” oznacza osobę fizyczną lub prawną, która dokonuje zakupu energii do własnego użytku (art. 2 pkt 28).

„Użytkownik końcowy” oznacza osobę fizyczną lub prawną nabywającą energię ciepłą, energię chłodniczą lub ciepłą wodę użytkową dla swojego własnego użytku końcowego lub osobę fizyczną lub prawną zajmującą indywidualny budynek lub moduł w budynku wielomieszkaniowym lub wielofunkcyjnym zaopatrywany w energię ciepłą, energię chłodniczą lub ciepłą wodę użytkową z centralnego źródła, w przypadku gdy taka osoba nie ma bezpośredniej ani indywidualnej umowy z dostawcą energii (art. 2 pkt 53).

Jedna z różnic między tymi dwiema definicjami, którą warto podkreślić, polega na tym, że o ile odbiorca końcowy kupuje energię do jakiegokolwiek użytku (w tym w celu zapewnienia energii elektrycznej), to użytkownik końcowy ogranicza się do zakupu energii ciepłej, energii chłodniczej lub ciepłej wody użytkowej. Użytkownicy końcowi nie mają bezpośredniej ani indywidualnej umowy z dostawcą energii i mogą być najemcami budynków wielorodzinnych z systemami zbiorowego ogrzewania, chłodzenia lub produkcji ciepłej wody użytkowej (umowy zbiorowe), osobami zajmującymi mieszkania socjalne, mieszkańcami niezależnego obiektu zakwaterowania lub jednostki opieki długoterminowej oraz osobami mieszkającymi w lokalach tymczasowych lub schroniskach.

„Ubóstwo energetyczne” oznacza brak dostępu gospodarstwa domowego do podstawowych usług energetycznych, w przypadku gdy takie usługi zapewniają podstawowe poziomy i godziwe standardy życia i zdrowia, w tym do odpowiedniego ogrzewania, ciepłej wody, chłodzenia, oświetlenia i energii do zasilania urządzeń, w odpowiednim kontekście krajowym, obowiązującej krajowej polityce społecznej i innych odpowiednich politykach krajowych, który to brak dostępu jest spowodowany połączeniem różnych czynników, w tym co najmniej zbyt wysokimi cenami, niedostatecznym dochodem do dyspozycji, wysokimi wydatkami na energię oraz niską efektywnością energetyczną budynków mieszkalnych (art. 2 pkt 52).

„Rozdział zachęt” oznacza brak sprawiedliwego i rozsądnego rozdziału zobowiązań finansowych i korzyści związanych z inwestycjami w efektywność energetyczną między zainteresowane podmioty, na przykład właścicieli i najemców lub różnych właścicieli modułów budynków czy też właścicieli i najemców lub różnych właścicieli budynków wielomieszkaniowych lub wielofunkcyjnych (art. 2 pkt 54).

„Strategia zaangażowania” oznacza strategię, która wyznacza cele, rozwija techniki i ustanawia proces angażowania w proces kształtowania polityk wszystkich odpowiednich zainteresowanych stron na poziomie krajowym lub lokalnym, w tym przedstawicieli społeczeństwa obywatelskiego, takich jak organizacje konsumenckie, w celu zwiększenia świadomości, uzyskania informacji zwrotnych na temat takich polityk i zwiększenia ich akceptacji społecznej (art. 2 pkt 55).

#### 3.2.2. Terminy i pojęcia niezdefiniowane w dyrektywie (UE) 2023/1791

Poniższe objaśnienia terminów i pojęć użytych w niniejszych wytycznych, ale niezdefiniowanych w art. 2 dyrektywy (UE) 2023/1791, mają jedynie orientacyjny charakter odnośnie do interpretacji tych terminów i pojęć przez Komisję:

„Dostawca” oznacza każdą osobę fizyczną lub prawną, która, działając w celach handlowych lub zawodowych, dostarcza produkty, usługi lub systemy związane z wszelkimi formami ogrzewania, chłodzenia i ciepłej wody użytkowej.

„Punkt kompleksowej obsługi” odnosi się do wirtualnego lub fizycznego miejsca, w którym zainteresowane strony otrzymują wsparcie we wszystkich kwestiach, a także w odniesieniu do wszystkich etapów realizacji projektu renowacji związanych z efektywnością energetyczną, od doradztwa na ten temat po wszystkie informacje i usługi, których potrzebują, aby wdrożyć ambitny globalny projekt w zakresie efektywności energetycznej/renowacji <sup>(3)</sup>.

„Pojedyncze punkty kontaktowe” nie zostały zdefiniowane, ale art. 22 ust. 3 wyraźnie stanowi, że celem pojedynczego punktu kontaktowego jest udostępnianie odbiorcom końcowym i użytkownikom końcowym wszystkich niezbędnych informacji na temat ich praw, mających zastosowanie przepisów oraz dostępnych dla nich w razie zaistnienia sporu mechanizmów rozstrzygania sporów. Można je rozumieć jako organ doradczy (to znaczy organ mogący przybierać różne formy, na przykład punkt kompleksowej obsługi, pojedynczy podmiot), który udziela zainteresowanym stronom informacji na temat kwestii prawnych związanych ze środkami w zakresie efektywności energetycznej.

**Na czym polega rozróżnienie między punktem kompleksowej obsługi a pojedynczym punktem kontaktowym?**

Zasadniczo punkt kompleksowej obsługi (zob. specjalna sekcja 5.3 niniejszych wytycznych) jest rodzajem pojedynczego punktu kontaktowego dla konsumentów chcących zaangażować się w poprawę efektywności energetycznej. Aby uniknąć nieporozumień, trzeba jednak wyjaśnić różnicę między punktem kompleksowej obsługi a pojedynczym punktem kontaktowym zgodnie z art. 22 ust. 3. Chociaż oba instrumenty służą centralizacji usług informacyjnych, doradczych i pomocniczych dla odbiorców końcowych i użytkowników końcowych, rodzaje usług oferowanych w ramach każdego instrumentu różnią się od siebie:

- punkt kompleksowej obsługi zapewnia doradztwo techniczne, administracyjne i finansowe oraz pomoc w zakresie efektywności energetycznej;
- pojedynczy punkt kontaktowy udziela porad i pomocy w aspektach prawnych związanych z efektywnością energetyczną, na przykład w zakresie praw odbiorców/użytkowników, mających zastosowanie przepisów oraz mechanizmów rozstrzygania sporów.

Art. 22 ust. 3 stanowi, że pojedyncze punkty kontaktowe mogą być elementem ogólnych punktów informacji dla konsumentów. W związku z tym punkt kompleksowej obsługi i pojedynczy punkt kontaktowy mogłyby ściśle współpracować, aby zapewnić zainteresowanym stronom dostęp do pełnego zakresu usług (tj. technicznych, administracyjnych, finansowych i prawnych).

„Odbiorcy wrażliwi”.

Jak określono w art. 24 ust. 1 dyrektywy (UE) 2023/1791, państwa członkowskie są zobowiązane ustalić pojęcie odbiorców wrażliwych na podstawie art. 3 ust. 3 dyrektywy 2009/73/WE i art. 28 ust. 1 dyrektywy (UE) 2019/944. Art. 24 ust. 1 stanowi ponadto, że przy definiowaniu pojęcia odbiorców wrażliwych państwa członkowskie muszą uwzględnić pojęcie użytkowników końcowych.

Art. 28 dyrektywy (UE) 2019/944 stanowi, że „każde państwo członkowskie definiuje pojęcie odbiorców wrażliwych, które może odnosić się do ubóstwa energetycznego oraz, między innymi, do zakazu odłączania takim odbiorcom energii elektrycznej w sytuacjach krytycznych. Pojęcie odbiorców wrażliwych może obejmować poziom dochodu, udział wydatków na energię w dochodzie do dyspozycji, efektywność energetyczną budynków mieszkalnych, krytyczną zależność od urządzeń elektrycznych ze względu na stan zdrowia, wiek lub inne kryteria”.

Art. 3 dyrektywy 2009/73/WE stanowi, że „państwo członkowskie określa pojęcie odbiorców wrażliwych, które może odnosić się do ubóstwa energetycznego oraz, między innymi, do zakazu odłączania takim odbiorcom gazu w sytuacjach krytycznych”.

W większości państw członkowskich zdefiniowano odbiorców wrażliwych (będących gospodarstwami domowymi) zgodnie z dyrektywą (UE) 2019/944 i dyrektywą 2009/73/WE, przy czym definicje najczęściej odnoszą się do poziomów dochodów i krytycznej zależności od energii elektrycznej ze względów zdrowotnych <sup>(4)</sup>.

<sup>(3)</sup> Energy Cities, 2020, „How to set up a one-stop-shop for integrated home energy renovation?” [„Jak stworzyć punkt kompleksowej obsługi w zakresie zintegrowanej renowacji energetycznej domów?”]. Dostępne pod adresem: How to set up a one-stop-shop for integrated home energy renovation? – Energy Cities (energy-cities.eu) (data dostępu: 3.10.2023).

<sup>(4)</sup> ACER, 2022: Annual Report on the Results of Monitoring the Internal Electricity and Natural Gas Markets in 2021 – Energy Retail and Consumer Protection Volume (data dostępu: 7.3.2023). Bardziej szczegółową ocenę kryteriów stosowanych przez poszczególne państwa członkowskie (i Norwegię) w celu zdefiniowania pojęcia odbiorców wrażliwych energii elektrycznej lub gazu w 2018 r. można znaleźć w: ACER, 2019, Annual Report on the Results of Monitoring the Internal Electricity and Natural Gas Markets in 2018 – Consumer Empowerment Volume (data dostępu: 7.3.2023).

„Niskie dochody”.

Przy definiowaniu gospodarstwa domowego o niskich dochodach powszechnie wykorzystuje się próg ustalony na poziomie 60 % krajowej mediany ekwiwalentnego dochodu <sup>(7)</sup>. Wskaźnik ten opiera się na „progu zagrożenia ubóstwem” określonym w europejskim badaniu dochodów i warunków życia (EU-SILC).

„Mechanizm pozasądowego rozstrzygania sporów”, zwany również alternatywnymi metodami rozstrzygania sporów (ADR), jest zdefiniowany w art. 2 dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE <sup>(8)</sup> jako „pozasądowe rozstrzygnięcie krajowych i transgranicznych sporów dotyczących zobowiązań umownych wynikających z umów sprzedaży lub umów o świadczenie usług między przedsiębiorcą mającym siedzibę w Unii a konsumentem mającym miejsce zamieszkania w Unii, poprzez interwencję podmiotu ADR, który proponuje lub narzuca rozwiązanie bądź doprowadza do spotkania stron w celu ułatwienia polubownego rozstrzygnięcia”.

„Rzecznik praw odbiorców energii” nie jest jasno zdefiniowany w przepisach Unii. Komisja określa go jednak jako „niezależny organ pozasądowego rozstrzygania sporów” <sup>(9)</sup>. Europejski Rzecznik Praw Obywatelskich jest wymieniony w Traktatach i jest punktem kontaktowym dla osób fizycznych i prawnych, który przyjmuje skargi dotyczące niewłaściwego administrowania i ma za zadanie zwiększać rozliczalność <sup>(10)</sup>. W związku z tym rzecznik praw odbiorców energii jest organem, który bada skargi związane z energią, w tym energią elektryczną, gazem, ogrzewaniem, chłodzeniem i ciepłą wodą, sporządza z nich sprawozdania, a także pomaga w ich rozpatrywaniu.

Termin „mieszkania socjalne” został zdefiniowany w dokumencie orientacyjnym OECD z 2020 r. <sup>(11)</sup> jako „lokalne mieszkalne udostępniane po cenach na poziomie subrynkowym, które są przeznaczone dla pewnej grupy docelowej i przydzielane zgodnie ze szczegółowymi zasadami, takimi jak zidentyfikowane potrzeby lub listy oczekujących”. Modele własności, zarządzania, finansowania i regulacji różnią się w poszczególnych państwach członkowskich, podobnie jak grupy ludności, które są beneficjentami, i terminologia (np. mieszkanie z umiarkowanym czynszem, wspólne mieszkalnictwo lub mieszkalnictwo nienastawione na zysk, promocja mieszkaniowa). Do mieszkalnictwa socjalnego, czyli mieszkań dla osób w niekorzystnej sytuacji lub osób w gorszym położeniu społecznym, które nie posiadają wystarczających środków, aby pozyskać mieszkanie na zasadach rynkowych, odnosi się również decyzja Komisji 2012/21/UE <sup>(12)</sup>.

#### 4. OBOWIĄZKI OKREŚLONE W ART. 21

W niniejszej sekcji przedstawiono państwom członkowskim elementy dotyczące sposobu transpozycji i wdrożenia poszczególnych przepisów art. 21.

##### 4.1. Minimalne informacje, które należy zawrzeć w umowach – art. 21 ust. 2

###### 4.1.1. Ramy prawne

W art. 21 ust. 2 akapit pierwszy wymieniono minimalne wymagane informacje, które należy zawrzeć w umowie między odbiorcą końcowym a dostawcą.

Zgodnie z tym przepisem *[o]dbiorcy końcowi mają prawo do zawierania z dostawcą umowy, która określa:*

- a) nazwę, adres i dane kontaktowe dostawcy;
- b) świadczone usługi i przewidziane w umowie poziomy jakości usług;

<sup>(7)</sup> Dochód ekwiwalentny jest miarą dochodu gospodarstwa domowego, w odniesieniu do którego uwzględnia się różnice w wielkości i składzie gospodarstwa domowego.

Eurostat, 2021, „Glossary: Equivalised disposable income” [„Glosariusz: ekwiwalentny dochód do dyspozycji”]. Dostępny pod adresem: Glossary: Equivalised disposable income – Statistics Explained (europa.eu) (data dostępu: 7.3.2023).

<sup>(8)</sup> Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (dyrektywa w sprawie ADR w sporach konsumenckich) (Dz.U. L 165 z 18.6.2013, s. 63, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>).

<sup>(9)</sup> Your Europe, 2022: „Complaints and dispute resolution” [„Skargi i rozstrzyganie sporów”]. Dostępne pod adresem: Complaints and dispute resolution with energy suppliers – Your Europe (europa.eu) (data dostępu: 3.10.2023).

<sup>(10)</sup> Parlament Europejski, 2023, „Europejski Rzecznik Praw Obywatelskich”. Dostępne pod adresem: Europejski Rzecznik Praw Obywatelskich | Noty tematyczne o Unii Europejskiej | Parlament Europejski (europa.eu) (data dostępu: 3.10.2023).

<sup>(11)</sup> OECD, 2020, „Social housing: A key part of past and future housing policy” [„Mieszkania czynszowe – kluczowy element dotychczasowej i przyszłej polityki mieszkaniowej”]. Dostępne pod adresem: social-housing-policy-brief-2020.pdf (oecd.org) (data dostępu: 3.10.2023).

Niniejszy dokument orientacyjny zawiera przegląd bardzo zróżnicowanego sektora, podsumowujący cechy charakterystyczne mieszkalnictwa socjalnego w OECD i UE (w sekcji 1), oraz zawiera wybrane przykłady dotyczące mieszkalnictwa socjalnego w kilku krajach OECD (ramka 1.1) (data dostępu: 7.3.2023).

<sup>(12)</sup> Decyzja Komisji 2012/21/UE z dnia 20 grudnia 2011 r. w sprawie stosowania art. 106 ust. 2 Traktatu o funkcjonowaniu Unii Europejskiej do pomocy państwa w formie rekompensaty z tytułu świadczenia usług publicznych, przyznawanej przedsiębiorstwom zobowiązanym do wykonywania usług świadczonych w ogólnym interesie gospodarczym (Dz.U. L 7 z 11.1.2012; s. 3, ELI: [http://data.europa.eu/eli/dec/2012/21\(1\)/oj](http://data.europa.eu/eli/dec/2012/21(1)/oj)).

- c) rodzaje oferowanych usług w zakresie utrzymania objęte umową bez dodatkowych opłat;
- d) sposoby uzyskiwania aktualnych informacji na temat wszystkich mających zastosowanie taryf, opłat za utrzymanie oraz związanych produktów lub usług;
- e) okres obowiązywania umowy, warunki przedłużania oraz rozwiązania umowy i zakończenia świadczenia usług, w tym w odniesieniu do produktów lub usług związanych z tymi usługami, a także czy dozwolone jest rozwiązanie umowy bez opłat;
- f) wszelkie ustalenia dotyczące rekompensat i zwrotu opłat, które mają zastosowanie w przypadku niespełnienia standardów jakości usług zagwarantowanych w umowie, włącznie z niepoprawnym lub opóźnionym rozliczeniem;
- g) metodę wszczynania procedur pozasądowego rozstrzygania sporów zgodnie z art. 22;
- h) informacje dotyczące praw konsumenta, w tym informacje dotyczące rozpatrywania skarg oraz wszystkie informacje, o których mowa w niniejszym ustępie, przekazywane w sposób przejrzysty na rachunku lub na stronie internetowej przedsiębiorstwa i zawierające dane kontaktowe lub link do strony internetowej pojedynczych punktów kontaktowych, o których mowa w art. 22 ust. 3 lit. e);
- i) dane kontaktowe umożliwiające odbiorcy zidentyfikowanie odpowiednich punktów kompleksowej obsługi, o których mowa w art. 22 ust. 3 lit. a).

#### 4.1.2. Zalecenia/wytuczne

Transpozycja art. 21 ust. 2 akapit pierwszy do prawa krajowego wymaga jasnych i wyraźnych przepisów zapewniających ochronę praw do tych informacji. Państwa członkowskie mogłyby przeanalizować obowiązujące krajowe przepisy ustawowe i wykonawcze dotyczące umów na dostawę energii i ochrony konsumentów, aby określić, gdzie potrzebne są dostosowania lub uzupełnienia. Zaleca się, aby państwa członkowskie włączały zainteresowane strony, takie jak dostawcy energii, grupy promujące interesy konsumentów i organy regulacyjne już na wczesnym etapie procesu transpozycji. Można tego dokonać w drodze konsultacji publicznych lub grup roboczych. Zainteresowane strony mogą dostarczyć cennych informacji na temat kwestii praktycznych, potencjalnych wyzwań i rozwiązań, w szczególności w odniesieniu do specyfiki poszczególnych krajów, a tym samym uniknąć przyszłych sporów lub opóźnień w projektach koordynacyjnych. Aby zminimalizować niejasności i potencjalne spory, należy również zapewnić, aby prawodawstwo zawierało jasne definicje terminów stosowanych w odniesieniu do transpozycji przepisu do prawa krajowego.

Definicje te powinny być kompleksowe i obejmować różne scenariusze i potencjalne problemy, jakie mogą napotkać odbiorcy końcowi.

W odniesieniu do każdego elementu, o którym mowa w wykazie w art. 21 ust. 2 akapit pierwszy, powinno się uwzględnić następujące kwestie:

- a) Nazwa, adres i dane kontaktowe dostawcy

Chociaż wymóg podania nazwy i adresu dostawcy jest jednoznaczny, termin „dane kontaktowe” i informacje, których dotyczy, nie są precyzyjnie zdefiniowane. Państwa członkowskie mają tu swobodę działania, przy czym celem tego przepisu jest umożliwienie odbiorcom końcowym określenia w sposób jasny i niebudzący wątpliwości, kim jest ich umawiająca się strona i jak się z nią skontaktować.

Aby uniknąć ewentualnego braku jasności, państwa członkowskie mogłyby nałożyć minimalny wymóg dotyczący informacji, które mają być przekazywane, takich jak numer telefonu i adres e-mail<sup>(1)</sup>. Informacje te powinno się udostępniać w celu zminimalizowania barier dla odbiorców końcowych, biorąc pod uwagę, że niektórzy odbiorcy końcowi mogą nie posiadać umiejętności cyfrowych lub nie mają dostępu do określonych form komunikacji.

- b) Świadczone usługi i przewidziane w umowie poziomy jakości usług

Poziomy jakości świadczenia usług w zakresie systemów ogrzewania i chłodzenia oraz ciepłej wody użytkowej obejmują różne aspekty, takie jak efektywność, niezawodność i bezpieczeństwo systemów, a także jakość usług świadczonych w zakresie ich konserwacji i naprawy. Państwa członkowskie powinny znormalizować parametry służące do określania poziomów jakości.

<sup>(1)</sup> Podobnie jak w przypadku wymogu określonego w art. 5 ust. 1 lit. b) dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE z dnia 25 października 2011 r. w sprawie praw konsumentów, zmieniająca dyrektywę Rady 93/13/EWG i dyrektywę 1999/44/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz uchylająca dyrektywę Rady 85/577/EWG i dyrektywę 97/7/WE Parlamentu Europejskiego i Rady (Dz.U. L 304 z 22.11.2011, s. 64, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj>).

- c) Rodzaje oferowanych usług w zakresie utrzymania objęte umową bez dodatkowych opłat
- d) Sposoby uzyskiwania aktualnych informacji na temat wszystkich mających zastosowanie taryf, opłat za utrzymanie oraz związanych produktów lub usług

Państwa członkowskie powinny podać przykłady powszechnie stosowanych u nich środków w celu uzyskania takich informacji, aby ułatwić dostawcom przestrzeganie przepisów i zagwarantować pewność prawa. Zazwyczaj informacje powinny być przekazywane za pośrednictwem internetu, ale jeżeli duża część umów jest zawierana poza internetem, bardziej odpowiednim rozwiązaniem byłoby dostarczanie informacji za pomocą alternatywnych środków (np. umożliwiających zwracanie się o udzielenie informacji przez telefon).

- e) Okres obowiązywania umowy, warunki przedłużania oraz rozwiązania umowy i zakończenia świadczenia usług, w tym w odniesieniu do produktów lub usług związanych z tymi usługami, a także czy dozwolone jest rozwiązanie umowy bez opłat
- f) Rozpoczęcie obowiązywania umowy; rozpoczęcie dostaw; data rozliczenia; minimalny okres obowiązywania umowy (w stosownych przypadkach); data rozwiązania umowy i okres wypowiedzenia
- g) wszelkie ustalenia dotyczące rekompensat i zwrotu opłat, które mają zastosowanie w przypadku niespełnienia standardów jakości usług zagwarantowanych w umowie, włącznie z niepoprawnym lub opóźnionym rozliczeniem

Państwa członkowskie mogłyby zdefiniować pojęcia „ustalenia dotyczące rekompensaty i zwrotu kosztów” oraz „poziomy jakości usług”. Definicje te powinny być kompleksowe i obejmować różne scenariusze i potencjalne problemy, jakie mogą napotkać odbiorcy końcowi. Na przykład w transpozycji krajowej można by określić, że błąd w rozliczeniach wynoszący więcej niż określony odsetek powinien uprawniać klienta do rekompensaty. Państwa członkowskie mogłyby również ustalić poziomy odniesienia w zakresie jakości usług, ponieważ odbywa się to zazwyczaj w umowach o gwarantowanym poziomie usług. Może to na przykład obejmować konkretne terminy rozpatrywania skarg klientów lub pewien poziom dokładności, który należy zachować podczas naliczania opłat.

Przy ustalaniu tych poziomów odniesienia państwa członkowskie mogłyby również określić stawki lub metody obliczania rekompensaty za różnego rodzaju uchybienia w zakresie jakości usług. Na przykład jeżeli funkcjonowanie usługi było zakłócone przez pewien czas, klient może być uprawniony do zwrotu części miesięcznej opłaty za usługę.

Państwa członkowskie powinny zwrócić się do zainteresowanych stron, takich jak dostawcy energii, grupy promujące interesy konsumentów i organy regulacyjne, o zapoznanie się z potencjalnymi wyzwaniami, kwestiami praktycznymi i innowacyjnymi rozwiązaniami.

- h) Metoda wszczynania procedur pozasądowego rozstrzygania sporów zgodnie z art. 22
- i) Informacje dotyczące praw konsumenta, w tym informacje dotyczące rozpatrywania skarg oraz wszystkie informacje, o których mowa w art. 21 ust. 2 akapit pierwszy, przekazywane w sposób przejrzysty na rachunku lub na stronie internetowej przedsiębiorstwa i zawierające dane kontaktowe lub link do strony internetowej pojedynczych punktów kontaktowych, o których mowa w art. 22 ust. 3 lit. e)

Państwa członkowskie powinny mieć świadomość, że wykaz w art. 21 ust. 2 akapit pierwszy nie jest wyczerpujący i że termin „informacje dotyczące praw konsumentów” potencjalnie ma szeroki zakres. Informacje takie mogą obejmować na przykład prawa przyznane konsumentom na mocy dyrektywy 2011/83/UE lub prawa wynikające z jakiegokolwiek specyfiki odpowiednich transpozycji krajowych państw członkowskich.

- j) Dane kontaktowe umożliwiające odbiorcy zidentyfikowanie odpowiednich punktów kompleksowej obsługi, o których mowa w art. 22 ust. 3 lit. a)
- k) Mogą one obejmować adres, adres e-mail, numer telefonu i konta w mediach społecznościowych.

#### 4.2. Dodatkowe wymogi dotyczące informacji umownych

Oprócz wymogów dotyczących treści umowy dodatkowe wymogi określono w art. 21 ust. 2 akapity drugi, trzeci i czwarty.

#### 4.2.1. Warunki muszą być „sprawiedliwe i zapewnione z wyprzedzeniem”

Istotne jest, aby państwa członkowskie jasno określiły, jakie warunki są „uczciwe i przekazywane z wyprzedzeniem” w ustawodawstwie krajowym danego państwa członkowskiego. Można to interpretować jako zapewnienie, by warunki były rozsądne i przekazane w łatwy do zrozumienia sposób, bez ukrytych klauzul lub warunków, oraz dostarczane odbiorcom końcowym, zanim zostaną oni związani umową lub oświadczeniem woli dotyczącym zawarcia umowy. Państwa członkowskie powinny przeprowadzić analizę istniejących krajowych przepisów ustawowych i wykonawczych, które odnoszą się do przejrzystości umów i praw konsumentów w sektorze energetycznym, ponieważ może zaistnieć potrzeba stworzenia szczegółowych przepisów dla pośredników. Przepisy te powinny zapewniać, aby pośrednicy byli również zobowiązani do ujawniania informacji w łatwo dostępny sposób i w ramach czasowych umożliwiających obywatelom ich przetwarzanie. Ponadto kluczowe znaczenie ma wzmocnienie pozycji konsumentów w zakresie ich praw energetycznych oraz tego, czego powinni oczekiwać od dostawców energii i pośredników w procesie zawierania umów. Można tego dokonać poprzez kampanie publiczne lub informacje rozpowszechniane za pośrednictwem grup promujących interesy konsumentów lub w nieformalnych przestrzeniach, takich jak kawiarnie energetyczne. Ponadto powinno się przeprowadzać regularne przeglądy przepisów krajowych w celu oceny ich skuteczności. Te przepisy ustawowe i wykonawcze należy w razie potrzeby dostosować w oparciu o informacje zwrotne od konsumentów i dostawców, a także zmiany technologiczne i warunki rynkowe.

#### 4.2.2. Streszczenie kluczowych warunków umowy

Dostawcy są zobowiązani nie tylko do przekazywania informacji w jasny i zrozumiały sposób, ale również do przedstawienia streszczenia kluczowych warunków umowy w zwięzłej formie, zredagowanych prostym językiem.

Ponadto państwa członkowskie mogłyby opracować praktyczne wytyczne dla dostawców. Aby ułatwić porównywalność z innymi konkurentami na rynku, podsumowanie warunków zamówienia można postrzegać jako warunek wstępny zawarcia umowy, a tym samym można je przedstawić na początku obowiązywania umowy.

#### 4.2.3. Dostarczenie kopii umowy, informacji o cenach i taryfach oraz standardowych warunkach

Państwa członkowskie powinny określić w przepisach krajowych, kto jest odpowiedzialny za przekazywanie informacji użytkownikom końcowym.

Aby wypełnić te obowiązki, państwa członkowskie mogłyby ustanowić przepisy lub wytyczne określające sposób, w jaki należy przekazywać informacje odbiorcom. Na przykład państwa członkowskie mogą wymagać, aby właściciele nieruchomości lub stowarzyszenia właścicieli mieszkań udzielały informacji w imieniu dostawców energii lub mogły wymagać od dostawców przekazywania informacji bezpośrednio odbiorcom za pomocą innych środków, takich jak portale internetowe lub aplikacje mobilne.

### 4.3. **Wymóg powiadamiania odbiorców końcowych o zamiarze zmiany warunków umownych – art. 21 ust. 3**

Państwa członkowskie powinny przedstawić jasne definicje terminów odnoszących się do czasu w transpozycji, dostosowane do praktyk krajowych, aby zapewnić spójne i prawidłowe stosowanie prawa we wszystkich scenariuszach.

Terminy ogłoszenia (co do zasady 2 tygodnie i 1 miesiąc dla odbiorców będących gospodarstwami domowymi przed wejściem w życie dostosowania), które określono jako minimum w art. 21 ust. 3, należy przeanalizować w świetle obowiązującego prawodawstwa i orzecznictwa krajowego w celu zapewnienia zgodności z krajowymi zasadami przejrzystości.

Terminy odnoszące się do czasu, takie jak „z odpowiednim wyprzedzeniem”, „rozsądny termin” i „bez zbędnej zwłoki”, można by dopracować w oparciu o podejście oparte na dowodach, na przykład „z odpowiednim wyprzedzeniem, czyli co najmniej 3 miesiące wcześniej” lub podobne jasne rozgraniczenia. Państwa członkowskie mogłyby również określić minimalny standard dla terminów, takich jak „w przejrzysty i zrozumiały sposób”, co można by uzyskać za pomocą przykładów. Należy konsultować się z dostawcami energii, organizacjami konsumentckimi, ekspertami ds. ubóstwa energetycznego, podmiotami społecznymi i organami regulacyjnymi.

Ponadto, aby przedmiotowe przepisy były skuteczne, zarówno dostawcy, jak i konsumenci powinni być świadomi wynikających z nich praw i obowiązków. Można to osiągnąć poprzez wzmocnienie pozycji zaufanych pośredników, takich jak podmioty społeczne i doradcy ds. energii, oraz poprzez ustanowienie biur wsparcia energetycznego (takich jak punkty kompleksowej obsługi, kawiarnie energetyczne lub rzecznik praw odbiorców energii). Państwa członkowskie powinny zatem rozważyć przeprowadzenie publicznych kampanii informacyjnych w celu wzmocnienia wiedzy zainteresowanych stron na temat ich praw (i obowiązków). Mogłoby to obejmować wydawanie kompleksowych wytycznych dotyczących sposobu przekazywania i odbierania zawiadomień oraz wyjaśnienie powodów wprowadzenia nowych przepisów i wynikających z nich korzyści dla konsumentów.

#### 4.4. Metody płatności – art. 21 ust. 4

Przepisy transponujące powinny zawierać wyraźny wymóg, aby dostawcy oferowali wybór metod płatności, a jednocześnie zakazywać wszelkich form nieuzasadnionej dyskryminacji między klientami. Ponadto w przepisach transponujących należy zawrzeć wymóg, aby wszelkie różnice w opłatach związanych z metodami płatności lub systemami zaliczek były obiektywne, niedyskryminacyjne i proporcjonalne. Zasadę proporcjonalności należy dokładnie odzwierciedlić w przepisach transponujących, tak aby było jasne, że opłaty nie powinny przekraczać bezpośrednich kosztów ponoszonych przez odbiorcę w związku ze stosowaniem określonej metody płatności lub systemu przedpłat.

Aby to ułatwić, państwa członkowskie mogłyby rozważyć zdefiniowanie pojęcia „obiektywne”, „niedyskryminacyjne” i „proporcjonalne” w odniesieniu do metod płatności, zgodnie z kontekstem krajowym i istniejącymi ramami prawnymi.

Ponadto konieczne jest zapewnienie, aby wdrożenie art. 21 ust. 4 było zgodne z art. 62 dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2366<sup>(12)</sup>. W tym celu państwa członkowskie muszą przeanalizować obowiązujące przepisy krajowe dotyczące usług płatniczych, aby zapewnić spójność między tymi przepisami a nowym przepisem. Państwa członkowskie mogłyby również prowadzić publiczne kampanie informacyjne, aby informować dostawców i konsumentów o ich prawach i obowiązkach wynikających z nowych przepisów. Może to obejmować przedstawienie szczegółowych wytycznych.

#### 4.5. Systemy przedpłat – art. 21 ust. 5

Zaleca się, aby przy transpozycji art. 21 ust. 5 do prawa krajowego państwa członkowskie wyraźnie uwzględniły zasadę niedyskryminacji klientów korzystających z systemów przedpłat. Obywatele najbardziej narażeni są bardziej skłonni do utrzymania status quo (tj. taryf standardowych, taryf nieoptymalnych), dlatego też przed rozpoczęciem korzystania z systemu przedpłat powinni mieć zapewnioną jeszcze lepszą ochronę i wskazówki. Przepisy krajowe powinny zatem wyraźnie stanowić, że dostawcy nie mogą dyskryminować odbiorców będących gospodarstwami domowymi korzystających z systemów przedpłat w porównaniu z innymi odbiorcami. W tym celu w wytycznych można podać przykłady tego, co może stanowić „dyskryminację” w kontekście systemów przedpłat. Państwo członkowskie mogłyby wziąć pod uwagę takie czynniki jak dodatkowe opłaty, ograniczony dostęp do usług, mniej korzystne warunki umowne lub wszelkie inne formy niesprawiedliwego traktowania. Dzięki wyjaśnieniu pojęcia „niekorzystnej sytuacji” prawodawstwo dokładnie odzwierciedlałoby cel przepisu i było istotne w kontekście krajowym.

Zaleca się, aby państwa członkowskie przeanalizowały istniejące krajowe przepisy ustawowe i wykonawcze dotyczące systemów przedpłat w innych sektorach, takich jak telekomunikacja lub usługi użyteczności publicznej, w celu znalezienia użytecznych podobieństw.

#### 4.6. Uczciwe i przejrzyste warunki – art. 21 ust. 6

Zgodnie z art. 21 ust. 6 „[o]dbiorcom końcowym i, w stosownych przypadkach, użytkownikom końcowym zapewnia się sprawiedliwe i przejrzyste warunki ogólne, które muszą być przedstawione jasnym i jednoznacznym językiem i nie mogą zawierać pozaumownych barier dla korzystania z praw odbiorców, takich jak nadmierna dokumentacja umów. Użytkownicy końcowi otrzymują na wniosek dostęp do tych warunków ogólnych. Odbiorcy końcowi i użytkownicy końcowi muszą być chronieni przed nieuczciwymi lub wprowadzającymi w błąd metodami sprzedaży. Odbiorcy końcowi z niepełnosprawnościami otrzymują wszelkie istotne informacje na temat ich umowy z dostawcą w przystępnych formatach”.

Aby zapewnić jak najjaśniejsze wytyczne, państwa członkowskie mogłyby określić lub podać przykłady terminów stosowanych w art. 21 ust. 6 (np. co stanowi „nieuczciwe” lub „wprowadzające w błąd” metody sprzedaży w kontekście krajowym). Państwa członkowskie mogłyby przyjąć podejście oparte na dowodach i wykorzystywać rzeczywiste przykłady pochodzące od obywateli, uwzględniając ich doświadczenia i ich sposób rozumienia nieuczciwych praktyk. Jeśli chodzi o terminy takie jak „przedstawione jasnym i jednoznacznym językiem” lub „nie mogą zawierać pozaumownych barier dla korzystania z praw odbiorców”, zaleca się zapewnienie jasności również dostawcom za pomocą wzorcowych klauzul umownych oraz ustanowienie wspólnego minimalnego standardu. Należy tego dokonać w porozumieniu z zainteresowanymi stronami (takimi jak dostawcy energii, organizacje konsumenckie i organy regulacyjne), aby nie wykraczać poza to, co jest faktycznie możliwe.

<sup>(12)</sup> Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2366 z dnia 25 listopada 2015 r. w sprawie usług płatniczych w ramach rynku wewnętrznego, zmieniająca dyrektywy 2002/65/WE, 2009/110/WE, 2013/36/UE i rozporządzenie (UE) nr 1093/2010 oraz uchylająca dyrektywę 2007/64/WE (Dz.U. L 337 z 23.12.2015, s. 35, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2366/oj>).

Aby zapewnić dostępność dla klientów z niepełnosprawnościami, w przepisach transponujących powinno się na przykład zawrzeć wymóg, aby wszystkie istotne informacje związane z umową były udostępniane w przystępnych formatach. Państwa członkowskie powinny zdefiniować pojęcie „dostępnych formatów”, biorąc pod uwagę różne rodzaje niepełnosprawności.

Mechanizmy monitorowania i egzekwowania mają kluczowe znaczenie dla skutecznego wdrożenia art. 21 ust. 6. Prawodawca powinien wprowadzić systemy weryfikacji, czy dostawcy spełniają te wymogi. Mogłoby to obejmować przegląd wzorów umów i metod sprzedaży oraz ustanowienie mechanizmu składania skarg dla klientów, którzy uważają, że zostali potraktowani niesprawiedliwie.

#### 4.7. **Dobrej jakości usługa i rozpatrywanie skarg przez dostawców – art. 21 ust. 7**

Państwa członkowskie powinny wprowadzić jasne zasady i regulacje w celu zapewnienia, aby dostawcy świadczyli dobrej jakości usługi i skutecznie rozpatrywali skargi. W tym kontekście powinny one ustalić poziom odniesienia i określić, co stanowi „dobrej jakości usługę” w kontekście krajowym, a w szczególności w odniesieniu do sektora energetycznego. Może to obejmować takie parametry jak terminowość usług, jakość usług, zdolność reagowania, uznawanie szczególnych potrzeb energetycznych itp.

W odniesieniu do rozpatrywania skarg przepisy krajowe powinny nakładać na dostawców energii obowiązek posiadania jasnej i dostępnej procedury składania skarg. Korzystanie z tej procedury powinno być proste dla klientów, a przepisy krajowe powinny stanowić, że wszystkie skargi należy rozpatrywać sprawiedliwie i szybko. Państwa członkowskie mogłyby wydać wytyczne zawierające przykłady pojęć „proste”, „sprawiedliwy” i „szybki” w kontekście krajowym, aby zagwarantować, że nie dochodzi do nieporozumień między dostawcami a klientami. Państwa członkowskie mogłyby również rozważyć wprowadzenie znormalizowanych „audytów utrudnień”, na przykład w celu sprawdzenia, czy operatorzy celowo sprawiają, że procedura jest zbyt skomplikowana dla konsumentów.

Ponadto państwa członkowskie mogłyby wprowadzić środki zobowiązujące dostawców do regularnego składania sprawozdań na temat standardów usług i rozpatrywania skarg. Sprawozdania te mogłyby być weryfikowane przez właściwy organ regulacyjny w celu zapewnienia zgodności.

#### 4.8. **Egzekwowanie i monitorowanie środków ochrony konsumentów – art. 21 ust. 8**

Zaleca się, aby państwa członkowskie wyznaczyły organ lub organy odpowiedzialne za egzekwowanie środków ochrony konsumentów przewidzianych w dyrektywie (UE) 2023/1791. W celu zapewnienia bezstronnego egzekwowania prawa wybrane organy powinny być wolne od sprzecznych interesów rynkowych. Wybranymi organami mogą być organy rządowe lub organy regulacyjne. Państwa członkowskie mogłyby na przykład powierzyć monitorowanie i egzekwowanie obowiązków w zakresie ochrony konsumentów określonych w dyrektywie (UE) 2023/1791 krajowym stowarzyszeniom ochrony konsumentów.

#### 4.9. **Planowane odłączenie – art. 21 ust. 9**

Państwa członkowskie powinny zdefiniować, co należy rozumieć przez „odpowiednie informacje”, i sprecyzować, że informacje na temat środków alternatywnych należy przekazywać z dostatecznym wyprzedzeniem. Powinny one również zdefiniować pojęcie „z dostatecznym wyprzedzeniem”, na przykład poprzez ustanowienie minimalnego okresu, który powinien wynosić co najmniej 1 miesiąc zgodnie z art. 21 ust. 9 dyrektywy (UE) 2023/1791.

Transpozycja do prawa krajowego mogłaby obejmować niewyczerpujący wykaz „środków alternatywnych”. Środki takie mogą obejmować między innymi audyty energetyczne, doradztwo energetyczne, alternatywne plany płatności, doradztwo w zakresie zarządzania długiem lub moratoria na odłączanie. Należy również wyjaśnić, że wykaz ten może podlegać okresowej aktualizacji w stosownych przypadkach.

Przepisy krajowe mogłyby zawierać wyjaśnienie, że odbiorcy końcowi są zobowiązani do niezwłocznego informowania użytkowników końcowych o planowanym odłączeniu.

Dokonując transpozycji art. 21 ust. 9 do prawa krajowego, państwa członkowskie mogłyby określić sposób, w jaki informacje te mają być przekazywane, aby zapewnić, że informacje te są jasne, dostępne i zrozumiałe dla klientów. Może to obejmować użycie prostego języka, dostępność informacji w różnych formatach (np. w formie cyfrowej, drukowanej) lub obowiązek podawania danych kontaktowych w przypadku zapytań lub prośb o pomoc.

5. OBOWIĄZKI OKREŚLONE W ART. 22

W niniejszej sekcji przedstawiono państwom członkowskim elementy dotyczące sposobu transpozycji i wdrożenia poszczególnych przepisów art. 22.

5.1.     **Przejrzystość i rozpowszechnianie informacji na temat dostępnych środków poprawy efektywności energetycznej, działań indywidualnych oraz ram finansowych i prawnych – art. 22 ust. 1**

5.1.1.     *Zakres wymogu*

Zgodnie z art. 22 ust. 1 dyrektywy (UE) 2023/1791 państwa członkowskie zapewniają, aby informacje na temat dostępnych środków poprawy efektywności energetycznej, działań indywidualnych oraz ram finansowych i prawnych były przejrzyste, łatwo dostępne i szeroko rozpowszechniane Art. 22 ust. 1 zawiera niewyczerpujący wykaz potencjalnych adresatów (tj. „podmiotów rynkowych”).

5.1.2.     *Wybór środków z dziedziny polityki w celu spełnienia wymogu*

Państwa członkowskie mogłyby gromadzić wszystkie istniejące informacje na temat dostępnych środków poprawy efektywności energetycznej, działań indywidualnych oraz ram finansowych i prawnych na szczeblu krajowym, regionalnym i lokalnym, a także analizować najlepsze praktyki w innych państwach członkowskich. Pozwoliłoby to na centralizację informacji, aby zapewnić wszystkim podmiotom łatwy dostęp do nich.

5.1.2.1.    *W jaki sposób zapewnić przejrzyste, dostępne i szeroko rozpowszechniane informacje dla różnych rodzajów uczestników rynku?*

Aby zapewnić przejrzyste, dostępne i szeroko rozpowszechniane informacje dla różnych rodzajów podmiotów rynkowych, państwa członkowskie mogą wymagać, aby różne podmioty (organy publiczne, dostawcy energii, przedsiębiorstwa budowlane itp.) angażowały się w okresowe działania informacyjne za pośrednictwem szeregu kanałów cyfrowych i analogowych (zob. tabela 1).

Tabela 1

Potencjalne strategie informacyjne w podziale na kategorie uczestników rynku

| Kanały komunikacji                                                                                         | Uczestnicy rynku                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Punkty kompleksowej obsługi (zob. specjalna sekcja) i podobne mechanizmy, pojedynczy punkt kontaktowy      | — Wszystkie podmioty, a zwłaszcza grupy szczególnie wrażliwe                                                                                                                                                                                                         |
| Format krajowy/regionalny łączący ze sobą podmioty i organy publiczne w celu regularnej wymiany informacji | — Reprezentacje grup interesu (organizacje konsumenckie i przedstawiciele społeczeństwa obywatelskiego)<br>— Odbiorcy aktywni (społeczności energetyczne działające w zakresie energii odnawialnej i obywatelskie społeczności energetyczne)                         |
| Wzmocnione wewnętrzne kanały komunikacji administracji krajowej/regionalnej                                | — Instytucje publiczne (władze lokalne i regionalne, agencje ds. energii i dostawcy usług społecznych)                                                                                                                                                               |
| Organizacje branżowe, wydarzenia i publikacje                                                              | — Prywatne podmioty gospodarcze (przedsiębiorstwa budowlane, architekci, inżynierowie, audytorzy środowiskowi i energetyczni oraz instalatorzy elementów budowlanych w rozumieniu art. 2 pkt 9 dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2010/31/UE <sup>(1)</sup> ) |

(<sup>1</sup>) Dyrektywa 2010/31/UE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 19 maja 2010 r. w sprawie charakterystyki energetycznej budynków (Dz.U. L 153 z 18.6.2010, s. 13, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2010/31/oj>).

Uczestnicy rynku, o których mowa w art. 22 ust. 1, są zróżnicowani i w wielu przypadkach mogą być „małymi” podmiotami. W związku z tym dotarcie do tych konkretnych grup może stanowić wyzwanie. W poniższej sekcji przedstawiono dodatkowe przykłady i strategie dotyczące skutecznego zaangażowania tych konsumentów i komunikowania się z nimi.

### 5.1.2.2. Jak zwiększyć wpływ rozpowszechniania informacji na temat efektywności energetycznej?

Ważną grupą w kontekście zwiększania efektywności energetycznej są podmioty posiadające uprawnienia decyzyjne w odniesieniu do takich środków. Konieczne są ramy zapewniające zachęty i umożliwiające działanie, a także skuteczna komunikacja. Takie ramy mogłyby przybrać formę praktycznych wytycznych wydawanych przez państwa członkowskie dla podmiotów posiadających uprawnienia decyzyjne. Państwa członkowskie mogłyby również wprowadzić przepisy określające konkretne cele w zakresie rozpowszechniania informacji na temat efektywności energetycznej. Na przykład państwa członkowskie mogą wymagać, aby dostarczanie informacji na temat efektywności energetycznej było warunkiem kwalifikowalności do uzyskania finansowania publicznego.

W ujęciu ogólnym rozpowszechnianie informacji mogłoby opierać się na następujących zasadach <sup>(13)</sup>:

- a) przejrzyste cele krótko- i długoterminowe;
- b) określony odpowiedzialny organ dysponujący wystarczającymi zasobami, aby wspierać przedsiębiorstwa, a także osoba przekazująca informacje, która cieszy się zaufaniem grupy docelowej (grup docelowych);
- c) grupa docelowa, która jest wąsko zdefiniowana (np. kadra kierownicza wysokiego szczebla) i obejmuje wszystkie zainteresowane strony, choć dla każdej z nich prowadzone są odpowiednio dostosowane kampanie, koncentrujące się na ich specyficznym kontekście;
- d) jasne informacje, które można bezpośrednio przełożyć na działania, oraz komunikacja wspierana teorią zmian;
- e) politykę informacyjną można wdrażać wraz z innymi środkami w celu wykorzystania efektów synergii <sup>(14)</sup>. Przykładem może być polityka cenowa, ponieważ przedsiębiorstwa zgłaszają, że główną przyczyną wdrożenia środków w zakresie efektywności energetycznej są oszczędności kosztów, jakie w ten sposób można osiągnąć <sup>(15)</sup>. W związku z tym szczególnie skuteczną polityką informacyjną mogłaby być taka polityka, która zwiększa świadomość na temat oszczędności kosztów dzięki środkom w zakresie efektywności energetycznej, wraz z dalszymi środkami mającymi na celu usunięcie innych barier.

W komunikacji można by wskazać korzyści społeczne, środowiskowe i gospodarcze oraz korzyści nieenergetyczne wynikające ze zwiększonej efektywności energetycznej, takie jak większy komfort i dobrostan, a także przedstawić zwiększenie efektywności energetycznej jako sukces. Jest to ważne, ponieważ wzrost efektywności energetycznej jest często postrzegany jako mniej atrakcyjny, w szczególności w porównaniu z bardziej widocznymi środkami, takimi jak instalacja systemu wytwarzania energii ze źródeł odnawialnych (np. dachowych paneli słonecznych) <sup>(16)</sup>. Ponadto takie ramy mogłyby zrównoważyć tendencję ludzi do obniżania długoterminowych korzyści, co często utrudnia stosowanie środków w zakresie efektywności energetycznej <sup>(17)</sup>.

## 5.2. Środki mające na celu promowanie i ułatwianie efektywnego wykorzystania energii przez odbiorców końcowych i użytkowników końcowych – art. 22 ust. 2 i 3

### 5.2.1. Zakres wymogu

Art. 22 ust. 2 i 3 stanowią zmianę art. 12 dyrektywy 2012/27/UE. Podstawowa treść przepisu (tj. wprowadzenie odpowiednich środków w celu promowania i ułatwiania efektywnego wykorzystania energii) nie została znacząco zmieniona w porównaniu z dyrektywą 2012/27/UE. Zakres przepisów został jednak rozszerzony, aby można było objąć nim również użytkowników końcowych, a w dyrektywie (UE) 2023/1791 zaproponowano różne dodatkowe przykłady środków, które mają zostać wdrożone.

<sup>(13)</sup> Chritiano, A. i Neimand, A., 2017, „Stop Raising Awareness Already” [„Pora już zaprzestać podnoszenia świadomości”]. Dostępne pod adresem: Stop Raising Awareness Already (ssir.org) (data dostępu: 3.10.2023).

<sup>(14)</sup> Renders, N. i Meynaerts, E., 2019: „Implementation status and effectiveness of Article 17 of the Energy Efficiency Directive” [„Stan wdrożenia i skuteczność art. 17 dyrektywy w sprawie efektywności energetycznej”]. Dostępne pod adresem: Implementation status and effectiveness of Article 17 of the Energy Efficiency Directive (ecee.org) (data dostępu: 3.10.2023); Labandeira i in., 2020, „The impacts of energy efficiency policies: Meta-analysis” [Skutki polityki w zakresie efektywności energetycznej: metaanaliza]. Dostępne pod adresem: The impacts of energy efficiency policies: Meta-analysis - ScienceDirect (data dostępu: 3.10.2023); Alt, M., Bruns, H., Della Valle, N. i Murauskaite-Bull, I., „Synergies of interventions to promote pro-environmental behaviors – A meta-analysis of experimental studies” [„Synergia interwencji promujących zachowania prośrodowiskowe – metaanaliza badań eksperymentalnych”], GLOBAL ENVIRONMENTAL CHANGE-HUMAN AND POLICY DIMENSIONS, ISSN 0959-3780, 84, 2024, s. 102776, JRC130163, <https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC130163>.

<sup>(15)</sup> Preziosi, M., Federici, A. i Merli, R., 2022: „Evaluating the Impact of Public Information and Training Campaigns to Improve Energy Efficiency: Findings from the Italian Industry” [„Ocena wpływu publicznych kampanii informacyjnych i szkoleniowych na rzecz poprawy efektywności energetycznej: Ustalenia przemysłu włoskiego”]. Dostępne pod adresem: Energies | Free Full-Text | Evaluating the Impact of Public Information and Training Campaigns to Improve Energy Efficiency: Findings from the Italian Industry (mdpi.com) (data dostępu: 3.10.2023).

<sup>(16)</sup> Evans, S., 2014, „If energy efficiency is so great, why aren't we doing more of it?” [Jeśli efektywność energetyczna jest tak wspaniała, dlaczego nie wdrażamy jej w większym stopniu?]. Dostępne pod adresem: If energy efficiency is so great, why aren't we doing more of it? – Carbon Brief (data dostępu: 3.10.2023).

<sup>(17)</sup> Saars, L., Meyer, J. i Madsen, M., 2023, Kurzstudie Energieeffizienzmaßnahmen in der Industrie – Marktnahe und wirtschaftliche Energieeinsparpotentiale in der Industrie [Zwięzłe badanie środków efektywności energetycznej w przemyśle – orientacja na rynek i ekonomiczny potencjał oszczędności energii w przemyśle]. Dostępne pod adresem: HSNR-Kurzstudie-EnEffPotentiale-Industrie-2023-03-31.pdf (deneff.org) (data dostępu: 3.10.2023).

### 5.2.2. Wybór środków z dziedziny polityki w celu spełnienia wymogu

Istnieją dwa rodzaje środków, które mogłyby promować i ułatwiać efektywne wykorzystanie energii przez odbiorców końcowych i użytkowników końcowych:

- a) instrumenty i polityki promujące zmianę zachowań;
- b) stworzenie ram wsparcia dla uczestników rynku, takich jak ci, o których mowa w art. 22 ust. 1.

Środki promujące i ułatwiające efektywne wykorzystanie energii, które wiążą się z pomocą państwa, muszą zostać zgłoszone Komisji przed ich wdrożeniem zgodnie z art. 108 ust. 3 TFUE, chyba że stanowią one pomoc *de minimis* <sup>(18)</sup> lub są objęte wyłączeniem grupowym <sup>(19)</sup>

Tabela 2

#### Instrumenty i polityki promujące zmianę zachowań

| Rodzaj instrumentu/polityki                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Opis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Zachęty podatkowe                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Zachęty podatkowe polegają na wykorzystaniu korzyści podatkowych (takich jak obniżki podatku, odliczenia od podatku, ulgi podatkowe itp.) w celu zachęcania do zachowań energooszczędnych i wspierania takich zachowań.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Dostęp do finansowania, bonów, grantów lub dotacji                                                                                                                                                                                                                                                              | Systemy wsparcia finansowego umożliwiają przyspieszenie poprawy efektywności energetycznej poprzez rozwiązanie problemu braku środków finansowych. Państwa członkowskie mogłyby ułatwić dostęp do istniejących systemów unijnych i systemów państw członkowskich poprzez informowanie zainteresowanych stron o dostępności systemów wsparcia, wspieranie ich w identyfikowaniu odpowiednich systemów oraz doradzanie im w zakresie dostępu do każdego instrumentu i ubiegania się o nie.                                                                                               |
| Dostępność wspieranych ze środków publicznych ocen zużycia energii i ukierunkowanych usług doradczych oraz wsparcia dla odbiorców w gospodarstwach domowych, w szczególności osób dotkniętych ubóstwem energetycznym, odbiorców wrażliwych oraz, w stosownych przypadkach, osób zajmujących mieszkania socjalne | Oceny zużycia energii przez gospodarstwa domowe mogą pomóc odbiorcom końcowym w poprawie zużycia energii, podnoszeniu świadomości i sugerowaniu zmian w celu promowania oszczędności energii <sup>(1)</sup> . Biorąc jednak pod uwagę ich znaczne koszty <sup>(2)</sup> , istotne może być zapewnienie wsparcia publicznego (na przykład w formie grantu lub dotacji), w szczególności odbiorcom wrażliwym, osobom dotkniętym ubóstwem energetycznym oraz, w stosownych przypadkach, osobom zajmującym mieszkania socjalne.                                                            |
| Ukierunkowane usługi doradcze dla MŚP i mikroprzedsiębiorstw                                                                                                                                                                                                                                                    | Oceny zużycia energii i usługi doradcze mogą być również zapewniane drobnym odbiorcom niebędącym gospodarstwami domowymi, takim jak MŚP i mikroprzedsiębiorstwa.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Dostarczanie informacji w formie przystępnej dla osób z niepełnosprawnościami                                                                                                                                                                                                                                   | Państwa członkowskie powinny udostępniać informacje na temat środków w zakresie efektywności energetycznej dla wszystkich, w tym dla osób z niepełnosprawnościami. Istnieją narzędzia takie jak zestaw narzędzi Wysokiego Komisarza Narodów Zjednoczonych ds. Uchodźców (UNHCR) <sup>(3)</sup> oraz wytyczne w ramach finansowanego przez Unię projektu „Zmniejszanie różnic” <sup>(4)</sup> , które państwa członkowskie mogłyby wykorzystać przy opracowywaniu komunikatów w sprawie efektywności energetycznej, aby stała się ona inkluzywna i dostępna dla osób niepełnosprawnych. |

<sup>(18)</sup> Zgodnie z rozporządzeniem Komisji (UE) 2023/2831 z dnia 13 grudnia 2023 r. w sprawie stosowania art. 107 i 108 Traktatu o funkcjonowaniu Unii Europejskiej do pomocy *de minimis* (Dz.U. L, 2023/2831, 15.12.2023, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2023/2831/oj>).

<sup>(19)</sup> W szczególności rozporządzenie Komisji (UE) nr 651/2014 z dnia 17 czerwca 2014 r. uznające niektóre rodzaje pomocy za zgodne z rynkiem wewnętrznym w zastosowaniu art. 107 i 108 Traktatu (tzw. ogólne rozporządzenie w sprawie wyłączeń grupowych lub GBER) (Dz.U. L 187 z 26.6.2014, s. 1).

| Rodzaj instrumentu/polityki | Opis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Wzorcowe projekty           | Wymiana najlepszych praktyk i przykładów udanych projektów w zakresie efektywności energetycznej ma kluczowe znaczenie dla zachęcania odbiorców końcowych i użytkowników końcowych do angażowania się w poprawę efektywności energetycznej. W zależności od rodzaju przedstawionego przykładu środek ten można zastosować do wszystkich odpowiednich grup. Obiecującym podejściem jest ukierunkowanie głównego przesłania takich przykładów na oszczędności kosztów dzięki poprawie efektywności energetycznej.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Działania w miejscu pracy   | Pracodawcy mogą organizować działania mające na celu informowanie odbiorców końcowych i użytkowników końcowych w miejscu pracy. Ułatwia to dotarcie do różnych osób. Podobnie jak w przypadku wzorcowych projektów, w zależności od treści tych działań, można je zastosować do wszystkich odpowiednich grup. Co więcej, wzorcowe projekty mogłyby być przedstawiane w miejscu pracy. Ponadto odpowiednie działania mogłyby obejmować szkolenia w zakresie oszczędzania energii w miejscu pracy, co byłoby szczególnie istotne w sektorach energochłonnych.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Szkolenia                   | Szkolenie specjalistów i innych podmiotów rynkowych (takich jak gospodarstwa domowe, MSP, mikroprzedsiębiorstwa, firmy zarządzające budynkami, personel odpowiedzialny za utrzymanie, lokalni urzędnicy służby cywilnej) w dziedzinie przeprowadzania ocen zużycia energii i właściwego wdrażania środków w zakresie efektywności energetycznej ma kluczowe znaczenie dla większego upowszechnienia efektywności energetycznej. Takie działania szkoleniowe mogą zlikwidować kluczowe wąskie gardła dla środków w zakresie efektywności energetycznej, takie jak niewystarczająca liczba wykwalifikowanych doradców i pracowników fizycznych.                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Narzędzia cyfrowe           | Cyfryzacja oferuje ogromny potencjał w zakresie poprawy wdrażania i monitorowania efektywności energetycznej za pomocą takich narzędzi jak aplikacje na smartfony i materiały internetowe <sup>(1)</sup> . Narzędzia cyfrowe mogą być szczególnie cenne we wspieraniu zaangażowania lepiej dostosowanego do potrzeb społeczności, zapewniając najbardziej opłacalne oszczędności energii oraz przyczyniając się do identyfikowania gospodarstw domowych znajdujących się w trudnej sytuacji i pomagania im. Dotyczy to w szczególności inteligentnych liczników, które mogą pomóc w identyfikacji tzw. „ukrytego ubóstwa energetycznego”. Narzędzia te mogą obejmować wirtualne audyty, inteligentne liczniki do monitorowania zużycia energii, narzędzia komunikacji służące dostarczaniu aktualnych informacji na temat efektywności energetycznej itp. Wykaz potencjalnych środków można znaleźć za pomocą witryny NUDGE <sup>(2)</sup> . |
| Strategie zaangażowania     | Strategie zaangażowania mogą być szczególnie skuteczne w zwiększaniu zmiany zachowań, ponieważ angażują różne zainteresowane strony i mogą zachęcać do podejmowania zobowiązań, budować zaufanie i informować o dobrych praktykach <sup>(3)</sup> . Państwa członkowskie mogłyby uznać, że powodzenie strategii zaangażowania jest większe, gdy <sup>(4)</sup> : <ul style="list-style-type: none"> <li>— strategie te stanowią część szerszych ram, w których określono jasne cele na szczeblu krajowym, regionalnym lub lokalnym w zakresie zwiększenia efektywności energetycznej, wraz z dodatkowymi mechanizmami dostarczania informacji zwrotnej lub strategiami inwestycyjnymi;</li> <li>— istnieje ustalony wcześniej związek między uczestnikami (na przykład w ramach społeczności);</li> <li>— istnieje model do naśladowania oparty na wybranej grupie.</li> </ul>                                                               |

<sup>(1)</sup> S3C, 2015, „Energy audits for households” [„Audyty energetyczne dla gospodarstw domowych”]. Dostępne pod adresem: S3C (2015) Guideline: Energy audit for households (data dostępu: 3.10.2023).

<sup>(2)</sup> Szacuje się, że w UE wynoszą one od 180 do 500 EUR w zależności od rodzaju i wielkości pomieszczeń – źródło: S3C, 2015, „Energy audits for households” [„Audyty energetyczne dla gospodarstw domowych”]. Dostępne pod adresem: S3C (2015) Guideline: Energy audit for households (data dostępu: 3.10.2023).

<sup>(3)</sup> UNHCR, „Accessible Communication for Persons with Disabilities” [„Dostępna komunikacja dla osób z niepełnosprawnościami”]. Dostępne pod adresem: AAP Operational Guidance | UNHCR [https://www.unhcr.org/sites/default/files/2022-12/UNHCR\\_AAPTool\\_CT\\_Accessible\\_Communication\\_for\\_PwD.pdf](https://www.unhcr.org/sites/default/files/2022-12/UNHCR_AAPTool_CT_Accessible_Communication_for_PwD.pdf) (data dostępu: 3.10.2023).

<sup>(4)</sup> Bridging the Gap, 2018, „Inclusive and accessible communication guidelines” [„Wytoczne dotyczące inkluzywnej i dostępnej komunikacji”]. Dostępne pod adresem: BtG\_Inclusive-and-accessible-Communication-Guidelines.pdf (bridgingthegap-project.eu) (data dostępu: 3.10.2023).

<sup>(5)</sup> MAE, 2021, „Better energy efficiency policy with digital tools” [„Lepsza polityka w zakresie efektywności energetycznej z wykorzystaniem narzędzi cyfrowych”]. Dostępne pod adresem: Better energy efficiency policy with digital tools – Analysis – IEA (data dostępu: 3.10.2023).

| Rodzaj instrumentu/polityki | Opis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ( <sup>6</sup> )            | Nudge, 2023, Strona główna. Dostępna pod adresem: Nudge • Nudging consumers towards energy efficiency through behavioural science (nudgeproject.eu) (data dostępu: 3.10.2023).                                                                                                                                                                    |
| ( <sup>7</sup> )            | Interreg, 2018, „Behaviour change for energy efficiency” [„Zmiana zachowań w zakresie efektywności energetycznej”]. Dostępne pod adresem: <a href="https://euagenda.eu/upload/publications/untitled-192854-ea.pdf">https://euagenda.eu/upload/publications/untitled-192854-ea.pdf</a> (data dostępu: 3.10.2023).                                  |
| ( <sup>8</sup> )            | EEA, 2013, „Achieving energy efficiency through behaviour change: what does it take? [„Osiągnięcie efektywności energetycznej poprzez zmianę zachowań: co należy zrobić?”]. Dostępne pod adresem: Achieving energy efficiency through behaviour change: what does it take? – Europejska Agencja Środowiska (europa.eu) (data dostępu: 3.10.2023). |

### 5.2.3. Pomiary, monitorowanie, kontrole, jakość i weryfikacje

W art. 22 ust. 2 zobowiązano państwa członkowskie do uwzględnienia w swoich strategiach krajowych środków podejmowanych w celu promowania i umożliwiania efektywnego wykorzystania energii przez odbiorców końcowych i użytkowników końcowych. Te strategie krajowe obejmują zintegrowany krajowy plan w dziedzinie energii i klimatu zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2018/1999 (<sup>20</sup>) lub długoterminową strategię renowacji ustanowioną zgodnie z dyrektywą 2010/31/UE. Państwa członkowskie mogłyby również włączyć te środki do strategii, które przyjęły w szczególności w celu poprawy efektywności energetycznej.

## 5.3. Punkt kompleksowej obsługi zapewniające doradztwo techniczne, administracyjne i finansowe w zakresie efektywności energetycznej – art. 22 ust. 4, 5 i 6

### 5.3.1. Zakres wymogu

Państwa członkowskie, we współpracy z właściwymi organami oraz, w stosownych przypadkach, zainteresowanymi stronami prywatnymi, mają ustanowić punkt kompleksowej obsługi lub podobne mechanizmy.

### 5.3.2. Wybór środków z dziedziny polityki w celu spełnienia wymogu

Biorąc pod uwagę długoterminowy charakter punktu kompleksowej obsługi, zaleca się, aby utworzenie punktu kompleksowej obsługi było osadzone w długoterminowych ramach regulacyjnych (takich jak KPEiK i długoterminowe strategie renowacji), przy stabilnym zobowiązaniu politycznym do osiągnięcia ambitnych celów w zakresie klimatu i energii, w tym wsparcia na rzecz poprawy efektywności energetycznej (<sup>21</sup>).

Państwa członkowskie mogłyby wyznaczyć konkretny podmiot publiczny lub prywatny jako organ odpowiedzialny za utworzenie punktu kompleksowej obsługi, zarządzanie nim i jego finansowanie. Możliwe są różne konfiguracje punktów kompleksowej obsługi (<sup>22</sup>). Państwa członkowskie mogą wybrać konfigurację, która najlepiej odpowiada kontekstowi lokalnemu, o ile ich zapewniana w ramach tej konfiguracji usługa jest odpowiednia dla beneficjentów (<sup>23</sup>):

- podmiot w 100 % **publiczny** – właścicielem punktu kompleksowej obsługi jest organ lokalny, regionalny lub krajowy, który odpowiada za jego utworzenie, zarządzanie i finansowanie;
- podmiot w 100 % **prywatny** – właścicielem punktu kompleksowej obsługi jest podmiot prywatny, który zarządza nim i finansuje go, przy czym może być ukierunkowany na potrzeby branży (producenta, instalatora, którego celem jest rozszerzenie swojej działalności); kierowany przez ESCO (istniejące ESCO, które już zapewnia finansowanie środków na rzecz efektywności energetycznej i podejmuje decyzję o rozszerzeniu swojej działalności); lub konsultantów (konsultanci prywatni starający się rozszerzyć swoją działalność poprzez kojarzenie odbiorców z wykonawcami i dostawcami);

(<sup>20</sup>) Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2018/1999 z dnia 11 grudnia 2018 r. w sprawie zarządzania unią energetyczną i działaniami w dziedzinie klimatu, zmiany rozporządzeń Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 663/2009 i (WE) nr 715/2009, dyrektyw Parlamentu Europejskiego i Rady 94/22/WE, 98/70/WE, 2009/31/WE, 2009/73/WE, 2010/31/UE, 2012/27/UE i 2013/30/UE, dyrektyw Rady 2009/119/WE i (UE) 2015/652 oraz uchylenia rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 525/2013 (Dz.U. L 328 z 21.12.2018, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2018/1999/oj>).

(<sup>21</sup>) Interreg Europe, 2019: Supporting energy renovation of private households through One-Stop Shops [Wspieranie termomodernizacji prywatnych gospodarstw domowych za pośrednictwem punktów kompleksowej obsługi]. Dostępne pod adresem: Policy brief on One-Stop-Shops.pdf (interregeurope.eu) (data dostępu: 3.10.2023).

(<sup>22</sup>) Interreg Europe, 2019 r. Supporting energy renovation of private households through One-Stop Shops [Wspieranie termomodernizacji prywatnych gospodarstw domowych za pośrednictwem punktów kompleksowej obsługi]. Dostępne pod adresem: Policy brief on One-Stop-Shops.pdf (interregeurope.eu) (data dostępu: 3.10.2023). JRC, 2021, „One-stop shops for residential building energy renovation in the EU” [„Punkty kompleksowej obsługi w zakresie renowacji energetycznej budynków mieszkalnych w UE”]. Dostępne pod adresem: JRC, 2021, One-stop shops for residential building energy renovation in the EU (data dostępu: 3.10.2023).

(<sup>23</sup>) Ustanawiając punkt kompleksowej obsługi i wybierając preferowany model, państwa członkowskie powinny należycie uwzględnić swój obowiązek wynikający z art. 108 ust. 3 TFUE dotyczący zgłaszania przed ich wdrożeniem wszelkich środków wiążących się z pomocą państwa w rozumieniu art. 107 ust. 1 TFUE, chyba że takie środki są objęte wyłączeniem grupowym.

- c) **partnerstwo publiczno-prywatne** – organy publiczne i zainteresowane strony prywatne przyjmują na siebie i współdzielą odpowiedzialność (np. punktem kompleksowej obsługi będącym własnością publiczną i finansowanym ze środków publicznych zarządza przedsiębiorstwo prywatne);
- d) **spółdzielnia** – grupa zainteresowanych stron rozwija punkt kompleksowej obsługi w formie spółdzielni.

Oprócz ustanowienia punktu kompleksowej obsługi państwa członkowskie mogą stworzyć podobne mechanizmy zapewniające równoważne usługi. Przykłady takich alternatywnych rozwiązań obejmują udzielanie porad za pośrednictwem środków zdalnych, takich jak strona internetowa, aplikacja lub infolinia. Ponadto dostępne są również opcje oparte na kontakcie bezpośrednim, na przykład poprzez organizowanie warsztatów na temat efektywności energetycznej za pośrednictwem członków społeczności lokalnej lub stosowanie metod podobnych do marketingu akwizycyjnego.

#### 5.3.2.1. Beneficjenci

Punkt kompleksowej obsługi mógłby oferować ogólne usługi gospodarstwom domowym (tj. pojedynczym gospodarstwom domowym lub stowarzyszeniom właścicieli) i małym odbiorcom niebędącym gospodarstwami domowymi (takim jak MŚP, mikroprzedsiębiorstwa i organy publiczne). Kompleksowe usługi zaproponowane w sekcji 5.3.2.2 niniejszych wytycznych mogłyby zostać zmodyfikowane i w razie potrzeby dostosowane do różnych typologii mieszkaniowych (ze szczególnym uwzględnieniem budynków o najgorszej charakterystyce energetycznej) i uwzględniać kontekst lokalny. Ponadto należy zaprojektować i udostępnić specjalną linię usług dla określonych grup docelowych, takich jak gospodarstwa domowe znajdujące się w trudnej sytuacji lub akredytowane przedsiębiorstwa i instalatorzy świadczący usługi w zakresie modernizacji. Punkt kompleksowej obsługi może również oferować usługi komercyjne większym odbiorcom niebędącym gospodarstwami domowymi, takim jak duże przedsiębiorstwa, o ile nie zmniejsza to zasobów względem zamierzonych beneficjentów. Punkt kompleksowej obsługi może również pomóc w rozwiązaniu problemu rozdziału zachęt (poprzez mediację) i luki finansowej, jakiej doświadcza wielu właścicieli.

#### 5.3.2.2. Usługi i działalność

Usługi i działania proponowane w ramach punktu kompleksowej obsługi mogą być ustrukturyzowane w całym łańcuchu wartości środków w zakresie efektywności energetycznej i przy zastosowaniu podejścia holistycznego. Przykłady usług punktu kompleksowej obsługi przedstawiono w tabeli 3. <sup>(24)</sup>

Tabela 3

#### Przykłady usług punktu kompleksowej obsługi

| Łańcuch wartości | Opis                                                                                                                                                                                                                              | Przykłady usług                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Ocena</b>     | Usługi mające na celu ocenę obecnej efektywności energetycznej i eksploatacyjnej, aby podkreślić obszary wymagające poprawy oraz potencjalne skutki interwencji.                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>— Ocena jedno- lub dwuetapowa: 1) wstępna ocena online w oparciu o podstawowe parametry, 2) spotkanie z punktem kompleksowej obsługi (na miejscu lub w biurze)</li> <li>— Analiza/audyt charakterystyki energetycznej oraz potrzeb i zachowań odbiorców</li> </ul>                                                                                                                                    |
| <b>Wytyczne</b>  | Usługi polegające na doradzaniu klientom i pomaganiu im w opracowywaniu planów poprawy efektywności energetycznej, w ramach których określa się możliwe usprawnienia i które ukierunkowane są na najbardziej gruntowne renowacje. | <ul style="list-style-type: none"> <li>— Opracowanie planu poprawy efektywności energetycznej i/lub paszportu renowacji budynku <sup>(1)</sup>, wraz z konkretnymi kierunkami działań i ustaleniem priorytetów</li> <li>— Obliczanie obecnej charakterystyki energetycznej w stosunku do przyszłej charakterystyki energetycznej, w tym kosztów, korzyści, oszczędności</li> <li>— Określenie celów i gwarantowanych oszczędności</li> </ul> |

<sup>(24)</sup> Interreg Europe, 2019 r. *Supporting energy renovation of private households through One-Stop Shops* [Wspieranie termomodernizacji prywatnych gospodarstw domowych za pośrednictwem punktów kompleksowej obsługi]. Dostępne pod adresem: Policy brief on One-Stop-Shops.pdf (interregeurope.eu) (data dostępu: 3.10.2023). JRC, 2021, „One-stop shops for residential building energy renovation in the EU” [„Punkty kompleksowej obsługi w zakresie renowacji energetycznej budynków mieszkalnych w UE”]. Dostępne pod adresem: JRC, 2021, One-stop shops for residential building energy renovation in the EU (data dostępu: 3.10.2023).

| Łańcuch wartości                           | Opis                                                                                                                                                                                                                                                                     | Przykłady usług                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Dostęp do finansowania</b>              | Usługi mające na celu zapewnienie klientom usług doradztwa finansowego i pomocy finansowej. Punkt kompleksowej obsługi może samodzielnie zapewniać rozwiązania finansowe lub działać jako pośrednik między klientami a instytucjami finansowymi.                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>— Opracowanie planu finansowego</li> <li>— Określenie dostępnych zasobów: zasoby własne, publiczne programy finansowania, instrumenty finansowe lub połączenie tych zasobów.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Wdrażanie</b>                           | Usługi te obejmują wybór odpowiednich wykonawców, zawieranie umów, zarządzanie procedurami wydawania pozwoleń/zezwoleń, monitorowanie procesu budowy.                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>— Ustalenie i wybór odpowiednich wykonawców oraz kontaktowanie się z nimi</li> <li>— Uruchomienie procedur wydawania pozwoleń/zezwoleń i zarządzanie nimi</li> <li>— Projekty i redagowanie umów</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Zapewnianie jakości</b>                 | Punkt kompleksowej obsługi może świadczyć usługi zapewniania jakości związane ze wskazaniem wykonawców (tj. zapewnianiem kwalifikacji i certyfikacji wykonawców) oraz wdrażaniem środków (tj. kontrolą robót i nadzorowaniem procesu).                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>— Wskazanie wykwalifikowanych specjalistów i wykonawców w dziedzinie efektywności energetycznej</li> <li>— Inspekcja i kontrola realizacji</li> <li>— Zapewnienie odpowiedniego ubezpieczenia obu stron (klientów i wykonawców)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Monitorowanie i działania następcze</b> | Monitorowanie i działania następcze mogą również obejmować usługi w zakresie konserwacji i sprawozdania dotyczące zadowolenia zarówno wykonawców, jak i konsumentów. Obejmuje to również współpracę z pojedynczym punktem kontaktowym w odniesieniu do kwestii prawnych. | <ul style="list-style-type: none"> <li>— Instalacja inteligentnych liczników</li> <li>— Dalsze audyty energetyczne</li> <li>— Sprawozdania dotyczące rachunków za energię</li> <li>— Badanie zadowolenia</li> <li>— Usługi w zakresie konserwacji</li> <li>— Zajmowanie się aspektami gwarancji z wykonawcami</li> <li>— Sprawozdania na temat rzeczywistych oszczędności energii</li> <li>— Współpraca z pojedynczym punktem kontaktowym</li> </ul>                                                                 |
| <b>Działania przekrojowe</b>               | Mogłoby to również obejmować działania przekrojowe mające na celu podnoszenie świadomości na temat korzyści płynących z efektywności energetycznej, rozpowszechnianie informacji, zapewnianie szkoleń itp.                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>— Zwiększanie świadomości: dostarczanie informacji na temat zachowania w zakresie zużycia energii, dostępnych rozwiązań energetycznych (np. wydajne systemy grzewcze, energia ze źródeł odnawialnych, magazynowanie energii)</li> <li>— Rozpowszechnianie informacji: zbieranie zagregowanych danych typologicznych z projektów w zakresie efektywności energetycznej, dzielenie się doświadczeniami i podawanie ich do wiadomości publicznej</li> <li>— Szkolenia</li> </ul> |

(<sup>1</sup>) Art. 12 dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2024/1275 z dnia 24 kwietnia 2024 r. w sprawie charakterystyki energetycznej budynków (Dz.U. L, 2024/1275, 8.5.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2024/1275/oj>).

Państwa członkowskie powinny zapewnić, aby punkt kompleksowej obsługi oferował specjalne usługi osobom dotkniętym ubóstwem energetycznym, odbiorcom wrażliwym oraz osobom w gospodarstwach domowych o niskich dochodach. Aby poprawić dostęp, punkt kompleksowej obsługi mógłby oferować specjalne usługi bez ponoszenia kosztów przez gospodarstwo domowe. Ważne jest również szkolenie i uświadamianie doradców punktu kompleksowej obsługi i potencjalnie handlowców zaangażowanych w podejmowanie pracy w mieszkaniach gospodarstw domowych znajdujących się w trudnej sytuacji (<sup>25</sup>).

(<sup>25</sup>) Zob. na przykład projekt STEP H2020 dotyczący angażowania gospodarstw domowych dotkniętych ubóstwem energetycznym, <https://www.stepenergy.eu>, punkt kompleksowej obsługi Opelanga w Kraju Basków, <https://opengela.eus/en>.

#### 5.3.2.2.1 Działania informacyjne, świadomość i komunikacja:

Dodatkowe usługi dopasowane do gospodarstw domowych o niskich dochodach i znajdujących się w trudnej sytuacji mogą obejmować:

- a) docieranie do grup, do których trudno jest dotrzeć <sup>(26)</sup>, z wykorzystaniem dostępnego formatu, mediów, miejsc i partnerów lokalnych w celu zwiększenia świadomości na temat metod obniżania wysokich rachunków za energię, zwiększania komfortu i przyciągania gospodarstw domowych do usług punktu kompleksowej obsługi. Działania informacyjne organizacji zakorzenionej w społeczności mogą pomóc w przezwyciężeniu barier zaufania i stworzeniu kultury akceptacji poprzez komunikację partnerską;
- b) podnoszenie świadomości na temat ubóstwa energetycznego wśród partnerów i sieci konsultacyjnych, na przykład w sektorze usług społecznych, usług zdrowotnych i organizacji konsumenckich. Opracowanie szkoleń przeznaczonych dla istniejących doradców i lokalnych punktów kontaktowych, aby umożliwić im zrozumienie doświadczeń, przyczyn i rozwiązań związanych z ubóstwem energetycznym;
- c) ustanowienie sieci konsultacyjnej w celu wsparcia gospodarstw domowych w przezwyciężaniu barier wykraczających poza zakres samej usługi punktu kompleksowej obsługi. Gospodarstwa domowe o niskich dochodach lub znajdujące się w trudnej sytuacji mogą być bardziej narażone na złożone kwestie związane z posiadaniem mieszkania i bezpieczeństwem mieszkaniowym, dochodami, długiem i innymi problemami, które mogłyby ograniczyć ich zdolność dostępu do efektywności energetycznej. W przezwyciężeniu tych problemów mogą pomóc ustalenia dotyczące wzajemnych powiązań z innymi usługami wsparcia, takimi jak mieszkalnictwo, opieka zdrowotna i społeczna, rzecznik praw odbiorców energii, grupy promujące interesy konsumentów i porady prawne;
- d) dostarczanie informacji na temat praw na rynku energetycznym i mieszkaniowym, w tym dokładnych rozliczeń, odłączania od sieci, odzyskiwania długów i standardów mieszkaniowych, w szczególności w przypadku mieszkań wynajmowanych;
- e) zapewnienie wsparcia na rzecz określenia konkretnych celów poszczególnych gospodarstw domowych w odniesieniu do podejmowania środków w zakresie efektywności energetycznej – na przykład w celu obniżenia rachunków, zwiększenia temperatur wewnętrznych lub przyczynienia się do osiągnięcia konkretnych efektów zdrowotnych;
- f) zapewnienie wsparcia po dokonaniu instalacji/renowacji, aby umożliwić funkcjonowanie i odpowiednie programowanie nowych technologii, osiągnięcie oczekiwanych lub pożądaných rezultatów (oszczędności energii lub zwiększenia komfortu) oraz wsparcie gospodarstw domowych w celu dokonania niezbędnych dostosowań. Może to obejmować wsparcie w rozwiązywaniu ewentualnych sporów umownych.

#### 5.3.2.2.2 Doradztwo i wsparcie społeczno-techniczne oraz dostęp do finansowania renowacji:

Dodatkowe usługi dopasowane do gospodarstw domowych o niskich dochodach i znajdujących się w trudnej sytuacji mogą obejmować:

- a) w pełni sfinansowane audyty energetyczne i wizyty specjalistów w zakresie rozwiązań ekologicznych w celu zrozumienia zarówno stanu technicznego domu, jak i sytuacji i potrzeb członków gospodarstwa domowego;
- b) pomoc osobom znajdującym się w trudnej sytuacji w negocjacjach z wynajmującym, aby zobowiązał się on do renowacji budynku w sposób możliwy do zaakceptowania przez wszystkie strony, zrozumienia ich praw i przepisów dotyczących sektora wynajmu, a w razie potrzeby dostępu do porad prawnych i reprezentacji;
- c) pełne wsparcie przez cały proces renowacji przy wyższym poziomie usług niż w przypadku innych gospodarstw domowych. Może to obejmować specjalnego kierownika ds. renowacji oraz odpowiednie szkolenia i protokoły;
- d) umożliwienie dostępu do odpowiedniego finansowania z dotacji (kontrola kwalifikowalności i wypełniania wniosków itp.) oraz wyjaśnienie odpowiednich mechanizmów finansowych w celu wyeliminowania luki w finansowaniu, jeżeli finansowanie z dotacji nie pokrywa pełnych kosztów działań. Wytyczne dotyczące art. 24 dyrektywy (UE) 2023/1791 zawierają informacje na temat narzędzi finansowych odpowiednich dla gospodarstw domowych o niskich dochodach.

#### 5.3.2.2.3 Doradztwo i wsparcie w zakresie rachunków za energię:

Dodatkowe usługi dopasowane do gospodarstw domowych o niskich dochodach i znajdujących się w trudnej sytuacji mogą obejmować:

- a) wsparcie mające na celu zrozumienie rozliczeń za energię, weryfikowanie dokładności rachunków i sprawdzanie adekwatności taryfy energetycznej, a także pomoc w dostępie do wszelkiego wsparcia finansowego, do którego się kwalifikują;
- b) sprawdzenie, czy gospodarstwa domowe mają dostęp do pełnego zakresu świadczeń wsparcia dochodu, do których są uprawnione (oferowanych przez punkt kompleksowej obsługi albo za pośrednictwem sieci konsultacyjnej).

<sup>(26)</sup> UsersTCP, 2020, *Hard-to-Reach Energy Users: A Literature Review* [Użytkownicy energii, do których trudno jest dotrzeć: przegląd literatury]. Dostępny pod adresem: [HTR-Task-Literature-Review\\_EBook.pdf](https://htr-task-literature-review-ebook.pdf) (userstcp.org) (data dostępu: 3.10.2023).

### 5.3.2.3. Model gospodarczy i finansowy

Koszty operacyjne punktu kompleksowej obsługi zazwyczaj obejmują zasoby ludzkie, przestrzenie biurowe oraz narzędzia i wsparcie informatyczne. Koszty mogą się różnić w zależności od świadczonych usług, lokalizacji i poziomu wsparcia. Istnieją różne modele gospodarcze i finansowe dotyczące finansowania punktu kompleksowej obsługi. Jednym z podejść jest oferowanie bezpłatnych usług klientom i finansowanie punktu kompleksowej obsługi z budżetów publicznych lub finansowania prywatnego. Alternatywnie punkt kompleksowej obsługi mógłby pobierać opłaty za usługi, albo w formie stałej ceny za usługę/pakiet, albo jako odsetek całkowitych kosztów projektu w zakresie efektywności energetycznej. Innym wariantem jest połączenie indywidualnych usług punktu kompleksowej obsługi z usługami przekrojowymi, przy czym usługi punktu kompleksowej obsługi uznaje się za bezpłatne w kontekście uiszczania opłaty za usługi przekrojowe. Państwa członkowskie mają swobodę wyboru modelu gospodarczego i finansowego odpowiadającego zakresowi oferowanych usług i szacowanym kosztom operacyjnym <sup>(27)</sup>.

Państwa członkowskie mogłyby również wykorzystać wsparcie Unii do utworzenia punktu kompleksowej obsługi. Istnieją różne unijne źródła finansowania, które zapewniają rozwiązania umożliwiające utworzenie punktu kompleksowej obsługi <sup>(28)</sup>:

- a) W latach 2014–2020 w ramach **europejskich funduszy strukturalnych i inwestycyjnych** przeznaczono 18 mld EUR na efektywność energetyczną. W obecnym okresie (2021–2027) udziela się dalszego wsparcia. Fundusze te mogą zostać wykorzystane do opracowania nowych instrumentów finansowych wspierających efektywność energetyczną, w tym punktu kompleksowej obsługi.
- b) **Europejski Bank Inwestycyjny (EBI)** – instrument gwarancji inteligentnego finansowania na rzecz inteligentnych budynków to zaproponowany przez EBI instrument finansowy zapewniający dotacje, które można wykorzystać jako gwarancję dla projektów w zakresie efektywności energetycznej. Jego celem jest wspieranie rozwoju dedykowanego lokalnego lub regionalnego punktu kompleksowej obsługi.
- c) **Interreg Europa** – platforma na rzecz uczenia się w zakresie polityki Interreg Europa może stanowić wsparcie dla regionów dążących do rozwoju punktu kompleksowej obsługi za pośrednictwem swoich narzędzi i usług, w tym bazy danych dotyczącej dobrych praktyk i wsparcia ekspertów na żądanie, która obejmuje usługi wzajemnej oceny i punkt informacyjny.

### 5.3.2.4. Praktyczna organizacja

Punkty kompleksowej obsługi mogłyby być tworzone na szczeblu krajowym w celu wymiany najlepszych praktyk i czerpania korzyści skali, przy jednoczesnym dobrym zrozumieniu kontekstu lokalnego, rynku i zainteresowanych stron w celu zidentyfikowania luk i istniejących ofert, dostosowania zakresu usług do lokalnej sytuacji i uznania obszarów, w których wsparcie jest najbardziej potrzebne. Państwa członkowskie powinny zapewnić wszystkim obywatelom dostęp do punktu kompleksowej obsługi poprzez wystarczające fizyczne pokrycie danego terytorium oraz zapewnienie dostępu online i telefonicznego (np. komunikacja za pośrednictwem strony internetowej/platformy). Jest to szczególnie ważne, jeżeli celem jest grupa szczególnie wrażliwa. Punkt kompleksowej obsługi powinien być osadzony w kontekście lokalnym i prowadzony przez lokalnych członków. Przy tworzeniu punktu kompleksowej obsługi można by wziąć pod uwagę poniższe kwestie szczegółowe <sup>(29)</sup>:

- a) **określenie struktury punktu kompleksowej obsługi** – punkt kompleksowej obsługi spełnia różnorodne funkcje, co sprawia, że integracja usług cyfrowych i usług osobistych jest cenna. Na przykład początkową ocenę może przeprowadzić potencjalny klient udzielający odpowiedzi na szereg pytań zamkniętych (tak/nie) na stronie internetowej. Punkt kompleksowej obsługi może również korzystać z ogromnych możliwości oferowanych przez sztuczną inteligencję, takich jak na przykład zaawansowane funkcje czatu na stronie internetowej. Usługi osobiste są pomocne w budowaniu zaufania, zwłaszcza w przypadku osób znajdujących się w najtrudniejszej sytuacji, dla których kanał osobisty jest skuteczniejszy ze względu na problemy związane z zaufaniem i inne czynniki ograniczające, takie jak przepaść cyfrowa. Usługi osobiste umożliwiają również świadczenie złożonych usług opisanych powyżej. Fizyczna obecność ułatwia na przykład ustalenie wraz z klientem celów renowacji i dogłębną ocenę budynku. Połączenie biura, które potencjalnie zainteresowane strony mogą odwiedzić, z usługami online może zwiększyć liczbę klientów, szczególnie wśród grup, do których trudno jest dotrzeć;

<sup>(27)</sup> Ustanawiając punkt kompleksowej obsługi i wybierając preferowany model, państwa członkowskie powinny należycie uwzględnić swój obowiązek wynikający z art. 108 ust. 3 TFUE dotyczący zgłaszania przed ich wdrożeniem wszelkich środków wiążących się z pomocą państwa w rozumieniu art. 107 ust. 1 TFUE, chyba że takie środki są objęte wyłączeniem grupowym.

<sup>(28)</sup> Interreg Europe, 2019, *Supporting energy renovation of private households through One-Stop Shops* [Wspieranie termomodernizacji prywatnych gospodarstw domowych za pośrednictwem punktów kompleksowej obsługi]. Dostępne pod adresem: Policy brief on One-Stop-Shops.pdf (interregeurope.eu) (data dostępu: 3.10.2023).

<sup>(29)</sup> Energy Cities, 2020, „How to set up a one-stop-shop for integrated home energy renovation?” [„Jak stworzyć punkt kompleksowej obsługi w zakresie zintegrowanej renowacji energetycznej domów?”]. Dostępne pod adresem: How to set up a one-stop-shop for integrated home energy renovation? – Energy Cities (energy-cities.eu) (data dostępu: 3.10.2023).

- b) **określenie segmentów odbiorców i ich potrzeb** – proces tworzenia punktu kompleksowej obsługi mógłby rozpocząć się od pełnego określenia krajowych i lokalnych zainteresowanych stron (tj. organów publicznych, przedsiębiorstw, spółek energetycznych, obywateli, specjalistów ds. efektywności energetycznej, decydentów). Różne grupy zainteresowanych stron mogłyby zostać zebrane w celu opracowania koncepcji punktu kompleksowej obsługi i określenia jego celów. Takie mapowanie mogłoby również uwzględniać potencjalnych beneficjentów i ich potrzeby;
- c) **zaprojektowanie linii usług** – w oparciu o rodzaje beneficjentów i ich potrzeby można zaprojektować odpowiednią linię usług. W odniesieniu do każdego segmentu klientów punkt kompleksowej obsługi mógłby proponować wartość, na przykład poprzez określenie korzyści płynących z proponowanych usług i sposobu, w jaki korzyści te umożliwiają wypełnienie luk rynkowych;
- d) **określenie struktury kosztów i strumieni przychodów** – w zależności od wybranych segmentów klientów i świadczonych usług powiązanych punkt kompleksowej obsługi będzie generował stałe i zmienne koszty, które można będzie zidentyfikować. Organ odpowiedzialny za utworzenie punktu kompleksowej obsługi mógłby również identyfikować strumień przychodów i określić gospodarczy i finansowy model punktu kompleksowej obsługi. Należy zawsze chronić grupy znajdujące się w najtrudniejszej sytuacji. Należy wyraźnie zaznaczyć, że wnioski grup znajdujących się w najtrudniejszej sytuacji nie spowodują niesprawiedliwych możliwości osiągnięcia zysków. Obywatele znajdujący się w trudnej sytuacji są bardziej narażeni na wpływ uprzedzeń poznawczych, które utrudniają im podejmowanie decyzji ze względu na nieoptymalne warunki, w jakich żyją. Ta podatność na uprzedzenia poznawcze może być nadużywana przez podmioty prywatne o złych intencjach, które mogą utrudniać sytuację najsłabszym grup obywateli, przymuszając ich do wyrażenia zgody na taryfy i opcje, które w rzeczywistości są dla nich nieoptymalne. Należy zapewnić specjalne taryfy i przejrzystość przede wszystkim osobom znajdującym się w najtrudniejszej sytuacji. Nauki behawioralne można wykorzystać do określenia, kiedy „utrudnianie” ma miejsce i musi być sankcjonowane <sup>(30)</sup>;
- e) **określenie kluczowych partnerów i zasobów** – organ odpowiedzialny mógłby wskazać najważniejszych partnerów (takich jak władze lokalne i regionalne, organizacja zawodowa, agencje nieruchomości, banki, instytucje finansowe, zakłady ubezpieczeń, inne podmioty) oraz jasno określić ich rolę i wkład w działania w ramach punktu kompleksowej obsługi. Można również jasno określić kluczowe zasoby fizyczne, ludzkie, finansowe i intelektualne niezbędne do realizacji działań w ramach punktu kompleksowej obsługi;
- f) **określenie relacji z klientami i kanałów komunikacji** – dla każdego segmentu klientów można określić/sprecyzować/zidentyfikować odpowiednie rodzaje relacji (wirtualne a fizyczne punkty kompleksowej obsługi) i kanały komunikacji (np. spotkania indywidualne, sesje informacyjne, narzędzia komunikacji cyfrowej, takie jak strona internetowa, biuletyn, media społecznościowe itp.), kanały kluczowych partnerów).

### 5.3.3. W jaki sposób punkty kompleksowej obsługi mogą gromadzić dane zagregowane według typologii?

Art. 22 ust. 5 lit. b) stanowi, że w stosownych przypadkach punkt kompleksowej obsługi ma gromadzić dane zagregowane według typologii z projektów w zakresie efektywności energetycznej, dzielić się doświadczeniami i udostępniać je publicznie. Gromadzenie danych przez punkt kompleksowej obsługi mogłoby przyczynić się do stworzenia kompleksowych, solidnych, reprezentatywnych i rzetelnych zagregowanych statystyk i informacji na temat efektywności energetycznej. Ponadto umożliwia to również poprawę funkcjonowania punktu kompleksowej obsługi, wymianę dobrych praktyk z innymi państwami członkowskimi lub zainteresowanymi stronami na szczeblu krajowym, regionalnym i lokalnym oraz informowanie/podnoszenie świadomości uczestników rynku na temat efektywności energetycznej. Punkt kompleksowej obsługi ma również dobrą możliwość gromadzenia dokładnych danych na temat efektywności energetycznej. Dane dostępne dla punktu kompleksowej obsługi i gromadzone przez niego należą do następujących głównych obszarów:

- a) dane operacyjne, w tym na przykład koszty operacyjne i koszty usług, otrzymane zapytania, liczba i rodzaj świadczonych usług, liczba i rodzaj beneficjentów;
- b) zadowolenie klientów, w tym z dostępności usług;
- c) dane dotyczące gospodarstw domowych, w szczególności w odniesieniu do kwalifikowalności gospodarstw domowych do dotacji przeznaczonych dla gospodarstw domowych o niższych dochodach lub gospodarstw domowych dotkniętych ubóstwem energetycznym. Oczywiście powinny one być informacjami szczególnie chronionymi i podlegać wymogom rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 <sup>(31)</sup>;

<sup>(30)</sup> Della Valle, N. i Sareen, S., „Nudging and boosting for equity Towards a behavioural economics of energy justice” [„Impulsy i zachęty na rzecz sprawiedliwości. W kierunku ekonomii behawioralnej sprawiedliwości energetycznej”], *ENERGY RESEARCH and SOCIAL SCIENCE*, ISSN 2214-6296, 68, 2020, s. 101589, JRC125190, <https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC125190>.

<sup>(31)</sup> Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (Dz.U. L 119 z 4.5.2016, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj>).

- d) dane z audytu energetycznego budynku/domu, w tym za pośrednictwem bazy danych dotyczącej charakterystyki energetycznej budynków zgodnie z art. 22 dyrektywy (UE) 2024/1275;
- e) wpływ, który można zdefiniować jako wskaźnik powodzenia od zapytania do pożądanego rezultatu, na przykład wprowadzone środki w zakresie efektywności energetycznej lub zmiany zachowań, skuteczność każdego działania informacyjnego w zakresie generowania zapytań.

#### 5.4. Mechanizmy pozasądowego rozstrzygania sporów – art. 22 ust. 8

##### 5.4.1. Zakres wymogu

W art. 22 ust. 8 rozszerzono zakres praw dostępu do „prostego, sprawiedliwego, przejrzystego, niezależnego, skutecznego i wydajnego” mechanizmu pozasądowego rozstrzygania sporów oraz kryteria jakości dla organów rozstrzygania sporów określone w art. 26 dyrektywy (UE) 2019/944 na:

- a) użytkowników końcowych. Art. 22 ust. 8 jest powiązany z art. 21, ponieważ przewiduje pozasądowe rozstrzyganie sporów związanych z nowymi prawami umownymi przyznanymi użytkownikom końcowym w art. 21 (zob. sekcja 4 niniejszych wytycznych);
- b) odbiorców wrażliwych, osoby dotknięte ubóstwem energetycznym oraz, w stosownych przypadkach, osoby zajmujące mieszkania socjalne.

Prawa do pozasądowego rozstrzygania sporów obejmują spory wynikające z praw i obowiązków ustanowionych w dyrektywie (UE) 2023/1791. Może to obejmować nie tylko dostawców ogrzewania, chłodzenia i ciepłej wody użytkowej (wymienionych wyraźnie w art. 21), ale również, na przykład, podmioty finansujące, audytorów energetycznych, dostawców usług energetycznych i przedstawicieli zawodów regulowanych, takich jak architekci i inżynierowie, objętych zakresem dyrektywy (UE) 2023/1791. Szczególne prawa przyznane w dyrektywie (UE) 2023/1791 dotyczą:

- c) pomiarów zużycia gazu ziemnego (art. 13) oraz ogrzewania, chłodzenia i ciepłej wody użytkowej (art. 14) i opomiarowania podlicznikami (art. 15);
- d) wiarygodnych i dokładnych rozliczeń opartych na rzeczywistym zużyciu gazu ziemnego (art. 17) oraz ogrzewania, chłodzenia i ciepłej wody użytkowej (art. 18);
- e) bezpłatnego dostępu do rozliczeń, informacji o rozliczeniach i danych dotyczących zużycia gazu ziemnego (art. 19) oraz ogrzewania, chłodzenia i ciepłej wody użytkowej (art. 20);
- f) podstawowych praw umownych dotyczących dostaw z sieci ciepła, chłodu i ciepłej wody (art. 21) wprowadzonych do dyrektywy (UE) 2023/1791.

##### 5.4.2. Wybór środków z dziedziny polityki w celu spełnienia wymogu

Art. 22 ust. 8 pozwala istniejącym organom pozasądowego rozstrzygania sporów (regulatorom, niezależnym rzecznikom lub organom konsumenckim) rozszerzać swoje umiejętności i usługi na nowe wymogi, pod warunkiem że są one równie skuteczne. Państwa członkowskie powinny wyjaśnić w prawodawstwie, w jaki sposób dostęp do mechanizmów pozasądowych jest prosty, sprawiedliwy, przejrzysty, niezależny, skuteczny i wydajny.

Państwa członkowskie mogą skorzystać z okazji przeglądu i rozszerzenia zakresu usług pozasądowych w celu uwzględnienia wymogów określonych w art. 22, aby ułatwić dostęp do usług i ich świadczenia.

Aby dostosować te usługi do wymogów określonych w art. 22, istniejące usługi powinny stanowić rozszerzenie zakresu usług doradztwa oraz rozwiązywania sporów na odbiorców końcowych i ich kontrahentów, w szczególności tych, którzy świadczą usługi dostarczania z sieci ciepła, chłodu i ciepłej wody. Mediacja powinna obejmować spory związane z nowymi prawami przewidzianymi w art. 21.

Usługi należy również dostosować do potrzeb osób dotkniętych ubóstwem energetycznym, odbiorców wrażliwych oraz, w stosownych przypadkach, osób zajmujących mieszkania socjalne:

- a) podejmowanie działań informacyjnych w celu **zwiększenia podstawowej wiedzy na temat praw konsumentów**, ukierunkowanych w szczególności na konkretne grupy demograficzne i środowiska, które są niedostatecznie reprezentowane w bazach klientów dotyczących rozstrzygania sporów <sup>(32)</sup>. Usługi dostępne dla gospodarstw domowych znajdujących się w trudnej sytuacji i dotkniętych ubóstwem energetycznym (np. usługi społeczne, organizacje mieszkaniowe, grupy konsumentów, kawiarnia energetyczna, rzecznik praw odbiorców energii, usługi publicznej służby zdrowia i lekarze) mogą odegrać rolę w podnoszeniu świadomości. Ważnym narzędziem mogą być również proaktywna działalność ukierunkowana na działania podnoszące świadomość w odpowiedzi na wydarzenia, które stwarzają szczególne zagrożenia dla konsumentów (np. kryzys związany z cenami energii) oraz na wspólne skargi i przestępstwa (np. niewłaściwa sprzedaż);
- b) **poprawa dróg dostępu do usług**. Państwa członkowskie mogą zwiększyć zdolność konsumentów do dostępu do metod rozstrzygania sporów, zapewniając istnienie pojedynczego punktu kontaktowego, w którym dostępne są usługi związane ze wszystkimi odpowiednimi przedsiębiorstwami [zgodnie z art. 22 ust. 3 lit. e)]. Dzięki usprawnionym i spójniejszym modelom, w których mniejsza liczba organów obejmuje wszystkie istotne sektory, konsumentom łatwiej jest się w nich rozeznać i ograniczone zostaje ryzyko, że ktoś zostanie pominięty. Państwa członkowskie powinny w pełni egzekwować istniejące wymogi dotyczące przedsiębiorców w zakresie wyraźnego informowania konsumentów o podmiocie rozstrzygającym spory, który jest dla nich właściwy <sup>(33)</sup>;
- c) Państwa członkowskie mogą **poprawić wyniki** usług dla gospodarstw domowych znajdujących się w trudnej sytuacji, zapewniając niezależność i bezstronność dostawców usług w celu zwiększenia zaufania. Zmniejszenie obciążeń proceduralnych oraz skrócenie czasu przeznaczanego na rozpatrywanie i rozstrzyganie skarg również przyczyniają się do poprawy wyników <sup>(34)</sup>. Bezpłatny dostęp do mechanizmów rozstrzygania sporów, niecyfrowe drogi dostępu oraz pomoc przy składaniu skarg to środki szczególnie ważne dla odbiorców wrażliwych. Dobrą praktyką przyjętą w ramach niektórych mechanizmów rozwiązywania sporów jest wprowadzenie szczególnych wymogów jakościowych w celu zaspokojenia potrzeb odbiorców wrażliwych, które mogłyby obejmować wymogi w zakresie szkoleń dla pracowników oraz tworzenie i publikowanie procedur, a także podniesienie poziomu usług dla odbiorców wrażliwych <sup>(35)</sup>. Mechanizmy dochodzenia roszczeń zbiorowych mogą również zmniejszyć obciążenie i ryzyko, jakie ponoszą klienci indywidualni.

Podmioty lokalne mogą działać jako pośrednicy między zainteresowanymi stronami a partnerami w rozwiązywaniu problemów. Mogą one budować zaufanie i wspierać dostęp gospodarstw domowych znajdujących się w trudnej sytuacji. W związku z tym mechanizmy pozasądowego rozstrzygania sporów korzystają z dużej widoczności, a projekt systemów powinien być dostępny zarówno dla użytkowników końcowych, jak i dla organizacji pośredniczących.

## 5.5. Środki służące usunięciu regulacyjnych i pozaregulacyjnych barier w uzyskiwaniu efektywności energetycznej w odniesieniu do kwestii związanych z rozdziałem zachęt – art. 22 ust. 9

### 5.5.1. Zakres wymogu

W art. 22 ust. 9 wzmocniono spoczywający na państwach członkowskich obowiązek wprowadzania środków służących usunięciu barier dla efektywności energetycznej, które wynikają z tzw. „rozdziału zachęt”.

### 5.5.2. Wybór środków z dziedziny polityki w celu spełnienia wymogu

W art. 22 ust. 9 wymieniono niektóre inicjatywy, które można podjąć w celu rozwiązania problemu rozdziału zachęt, obejmujące środki, które można podzielić na trzy rodzaje rozwiązań:

#### 5.5.2.1. Wariant przewidujący rozwiązania regulacyjne

- a) **Minimalne normy eksploatacyjne: państwa członkowskie** mogą wprowadzić przepisy nakładające wymóg, aby wynajmowane budynki spełniały minimalne normy. Przepisy te mają na celu zobowiązanie wynajmujących do podjęcia określonych prac lub spełnienia norm w ich nieruchomościach.

<sup>(32)</sup> Creutzfeldt, N. Gill, C., Cornelis, M. i McPherson, R., 2021, *Access to justice for vulnerable and energy poor consumer: Just energy?* [Dostęp do wymiaru sprawiedliwości dla konsumentów znajdujących się w trudnej sytuacji i dotkniętych ubóstwem energetycznym: sprawiedliwa energia?] Hart Publishing, rozdział 4 Access to Justice for Vulnerable and Energy-Poor Consumers: Just Energy?: Naomi Creutzfeldt: Hart Publishing (bloomsbury.com) (data dostępu: 3.10.2023).

<sup>(33)</sup> [proszę określić] Zob. art. ... dyrektywy 2013/11/UE.

<sup>(34)</sup> BEUC, 2022, *Alternative dispute resolution for consumers: Time to move up a gear* [Alternatywne metody rozwiązywania sporów konsumenckich: czas zwiększyć tempo]. Dostępne pod adresem: beuc-x-2022-062\_adr\_position\_paper.pdf (data dostępu: 3.10.2023).

<sup>(35)</sup> BEUC, 2022, *Alternative dispute resolution for consumers: Time to move up a gear* [Alternatywne metody rozwiązywania sporów konsumenckich: czas zwiększyć tempo]. Dostępne pod adresem: beuc-x-2022-062\_adr\_position\_paper.pdf (data dostępu: 3.10.2023).

- b) **Zmiana przepisów dotyczących najmu i kondominium: państwa członkowskie** mogą wprowadzić przepisy przewidujące większą elastyczność w ustaleniach między najemcami a właścicielami lub pomiędzy właścicielami oraz ustanawiające zasady i warunki podziału kosztów. Takie przepisy mogłyby precyzować, czy i w jaki sposób wynajmujący mógłby odzyskać część inwestycji w poprawę efektywności energetycznej, na przykład poprzez ułamek zaoszczędzonych kosztów energii najemcy lub zwiększenie czynszu. Mogłyby one również wyjaśniać warunki, na jakich taki wzrost czynszu może zostać odrzucony przez najemcę<sup>(36)</sup>. Jeżeli chodzi o kwestię rozdziału zachęt z udziałem wielu podmiotów, przepisy dotyczące kondominium mogłyby dotyczyć zasad głosowania i podziału kosztów w przypadku środków w zakresie efektywności energetycznej oraz jasnego opisu ról między wieloma podmiotami.<sup>(37)</sup>
- c) **Etykietowanie energetyczne i dane dotyczące budynków:** dostarczenie etykiety energetycznej budynku w momencie sprzedaży lub najmu, zgodnie z wymogami art. 12 dyrektywy 2010/31/UE (wydawanie świadectw charakterystyki energetycznej), przyczynia się do zapewnienia zainteresowanym stronom niezbędnych informacji.
- d) **Indywidualne pomiary/opomiarowanie podlicznikami/bezpośrednie informacje zwrotne:** indywidualne opomiarowanie lub opomiarowanie podlicznikami, zgodnie z wymogami art. 13 (Pomiary zużycia gazu ziemnego), art. 14 (Opomiarowanie ogrzewania, chłodzenia i ciepłej wody użytkowej) i art. 15 (Opomiarowanie podlicznikami i podział kosztów ogrzewania, chłodzenia i ciepłej wody użytkowej) dyrektywy (UE) 2023/1791, umożliwia najemcom uzyskanie większej świadomości na temat swojego zużycia energii.

#### 5.5.2.2. Instrumenty finansowe

- a) **Bezpośrednie zachęty finansowe i podatkowe dla docelowych grup najemców/właścicieli:** można tego dokonać poprzez opracowanie systemów wsparcia lub ulg podatkowych, tak aby mogli z nich korzystać wyłącznie właściciele nieruchomości (mieszkalnych); poprzez zmniejszenie przeszkód w ubieganiu się o niektóre dotacje dla budynków wielolokalowych; oraz poprzez wyznaczenie konkretnego celu lub przeznaczenie konkretnych środków na budynki wielomieszkaniowe w programach renowacji.
- b) **Finansowanie rachunkowe:** państwa członkowskie mogą ułatwiać zawieranie umów o poprawę efektywności energetycznej, które umożliwiają spłatę środków w zakresie efektywności energetycznej poprzez comiesięczne rachunki za energię. W ramach tego mechanizmu koszty inwestycji początkowych byłyby ponoszone przez stronę trzecią, na przykład przez zakład użyteczności publicznej, bank lub ESCO, które są również odpowiedzialne za zarządzanie programem finansowania rachunkowego i pobieranie płatności za pośrednictwem rachunku za energię lub czynszu. Finansowanie rachunkowe powinno opierać się na konkretnym profilu energetycznym. Jeżeli bierze się pod uwagę ogólny profil zużycia energii, osoby dotknięte ubóstwem energetycznym mogą znaleźć się w niekorzystnej sytuacji, jeżeli oczekiwane oszczędności energii (w oparciu o profil ogólny) nie zostaną zrealizowane.

Środki promujące i ułatwiające efektywne wykorzystanie energii, które wiążą się z pomocą państwa, muszą zostać zgłoszone Komisji przed ich wdrożeniem zgodnie z art. 108 ust. 3 TFUE, chyba że stanowią one pomoc de minimis<sup>(38)</sup> lub są objęte wyłączeniem grupowym<sup>(39)</sup>.

#### 5.5.2.3. Inne działania, takie jak najem ekologiczny lub narzędzia informacyjne

- a) **Najem ekologiczny:** państwa członkowskie mogą ułatwić wdrażanie umów o najem ekologiczny między najemcami a właścicielami, umożliwiając im dostosowanie swoich interesów do środków w zakresie efektywności energetycznej. W tym celu państwa członkowskie mogłyby udostępnić praktyczne wytyczne dotyczące sposobu ustanowienia najmu ekologicznego, a także wzory standardowych umów, z których mogą łatwo korzystać najemcy i właściciele.

<sup>(36)</sup> Economidou, M. i Bertoldi, P., 2015, „Practices to overcome split incentives in the EU building stock” [„Praktyki mające na celu przezwyciężenie kwestii rozdziału zachęt w zasobach budowlanych UE”]. Dostępne pod adresem: Practices to overcome split incentives in the EU building stock (ecnee.org) (data dostępu: 3.10.2023).

<sup>(37)</sup> Economidou, M. i Serrenho, T., 2019, „Assessment of progress made by Member States in relation to Article 19(1) of the Directive 2012/27/EU – Actions taken to remove barrier of split incentives and boost green procurement” [„Ocena postępów poczynionych przez państwa członkowskie w odniesieniu do art. 19 ust. 1 dyrektywy 2012/27/UE – działania podjęte w celu usunięcia bariery w postaci rozdziału zachęt oraz pobudzenia zielonych zamówień publicznych”]. Dostępne pod adresem: Assessment of progress made by Member States in relation to Article 19(1) of the Directive 2012/27/EU – Urząd Publikacji UE (europa.eu) (data dostępu: 3.10.2023).

<sup>(38)</sup> Zgodnie z rozporządzeniem (UE) 2023/2831.

<sup>(39)</sup> W szczególności rozporządzenie Komisji (UE) nr 651/2014 z dnia 17 czerwca 2014 r. uznające niektóre rodzaje pomocy za zgodne z rynkiem wewnętrznym w zastosowaniu art. 107 i 108 Traktatu (ogólne rozporządzenie w sprawie wyłączeń grupowych), zwłaszcza art. 38b.

## 6. OBOWIĄZKI OKREŚLONE W ART. 24

W niniejszej sekcji przedstawiono państwom członkowskim wytyczne dotyczące sposobu transpozycji i wdrożenia poszczególnych przepisów art. 24.

### 6.1. Ustanowienie pojęcia odbiorców wrażliwych, w tym użytkowników końcowych – art. 24 ust. 1

#### 6.1.1. Ramy prawne

W celu zapewnienia, aby środki służące wzmocnieniu pozycji i ochronie grup szczególnie wrażliwych docierały do wszystkich właściwych gospodarstw domowych, w art. 24 ust. 1 zawarto wymóg, aby przy określaniu pojęcia odbiorców wrażliwych państwa członkowskie uwzględniały nie tylko odbiorców, ale również **użytkowników końcowych**. Przepis ten uzupełnia inne przepisy dyrektywy (UE) 2023/1791, w szczególności jej art. 22, których celem jest rozszerzenie na użytkowników końcowych przepisów dotyczących informacji na temat efektywności energetycznej i wydajnego wykorzystania energii, punktów kompleksowej obsługi i pozasądowych mechanizmów rozstrzygania sporów.

Termin „**użytkownik końcowy**” zgodnie z art. 2 pkt 53 dyrektywy (UE) 2023/1791 oznacza „oznacza osobę fizyczną lub prawną nabywającą energię ciepłą, energię chłodniczą lub ciepłą wodę użytkową dla swojego własnego użytku końcowego lub osobę fizyczną lub prawną zajmującą indywidualny budynek lub moduł w budynku wielomieszkaniowym lub wielofunkcyjnym zaopatrywany w energię ciepłą, energię chłodniczą lub ciepłą wodę użytkową z centralnego źródła, w przypadku gdy taka osoba nie ma bezpośredniej ani indywidualnej umowy z dostawcą energii”. Przykładami użytkowników, którzy nie mają bezpośredniej lub indywidualnej umowy z dostawcą energii, są najemcy budynków wielorodzinnych z systemami zbiorowego ogrzewania, chłodzenia lub produkcji ciepłej wody użytkowej, osoby zajmujące mieszkania socjalne, mieszkańcy niezależnych obiektów zakwaterowania lub jednostki opieki długoterminowej oraz osoby mieszkające w lokalach tymczasowych lub schroniskach.

#### 6.1.2. Wybór środków z dziedziny polityki w celu spełnienia wymogu

Aby spełnić ten wymóg, państwa członkowskie mogą rozszerzyć istniejące i proponowane wsparcie i ochronę, aby dotrzeć do użytkowników końcowych, na przykład poprzez rozszerzenie taryfy socjalnej na odbiorców wrażliwych, którzy kupują energię na własne potrzeby, ale również na najemców mieszkań socjalnych z systemem zbiorowego ogrzewania, którzy nie mają bezpośredniej lub indywidualnej umowy z dostawcą energii.

### 6.2. Wdrożenie środków służących poprawie efektywności energetycznej i związanej z tym ochrony konsumentów jako priorytetu wśród grup szczególnie wrażliwych – art. 24 ust. 2

#### 6.2.1. Zakres wymogu

Art. 24 ust. 2 zobowiązuje państwa członkowskie do wdrożenia środków poprawy efektywności energetycznej i powiązanych środków ochrony konsumentów lub działań informacyjnych na zasadzie priorytetu wśród osób dotkniętych ubóstwem energetycznym, odbiorców wrażliwych, osób w gospodarstwach domowych o niskich dochodach oraz, w stosownych przypadkach, osób zajmujących mieszkania socjalne w celu łagodzenia ubóstwa energetycznego.

#### 6.2.2. Wybór środków z dziedziny polityki w celu spełnienia wymogu

Podejścia do identyfikacji i ustalania priorytetów kwalifikujących się gospodarstw domowych obejmują kombinację (niewyczerpujących) możliwości: ukierunkowanie na gospodarstwa domowe o niskich dochodach (zazwyczaj same określające się jako takie), wykorzystywanie istniejących świadczeń z tytułu zabezpieczenia społecznego lub mieszkaniowego jako „świadczenia paszportowe” w ramach wsparcia w zakresie efektywności energetycznej, ukierunkowanie na gospodarstwa domowe już zidentyfikowane jako odbiorcy wrażliwi kwalifikujący się do wsparcia na rynkach energii, określenie obszarów geograficznych o niskich dochodach lub w inny sposób defaworyzowanych, wykorzystanie kombinacji zmiennych, w tym przede wszystkim poziomu efektywności energetycznej domu, dochodów i kosztów energii, w celu wskazania gospodarstw domowych narażonych na ubóstwo energetyczne (tj. zagrożonych ubóstwem energetycznym).

Aby wdrożyć wymóg priorytetowego traktowania środków poprawy efektywności energetycznej, państwa członkowskie mogą na przykład wprowadzić subsydia i dotacje na zapewnienie efektywności energetycznej lub renowację domów<sup>(40)</sup> oraz programy wymiany urządzeń elektronicznych, które są przeznaczone specjalnie dla gospodarstw domowych należących do grup szczególnie wrażliwych. W ramach podobnych programów, otwartych dla szerszej populacji, mogą być oferowane bezpłatne środki lub znacznie wyższe poziomy dotacji dla kwalifikujących się gospodarstw domowych. Ze względu na wysoki poziom ubóstwa energetycznego i podatność najemców w tym sektorze w wielu państwach członkowskich konieczne może być również specjalne wsparcie dla najemców mieszkań wynajmowanych prywatnie.

Aby wdrożyć środki informacyjne i wzmacniające pozycję jako priorytet wśród wymienionych grup szczególnie wrażliwych, państwa członkowskie mogą wdrożyć na przykład punkty doradztwa energetycznego na szczeblu regionalnym lub gminnym, które zapewniają informacje i pomoc odbiorcom wrażliwym oraz konsultacje domowe lub indywidualne w zakresie energii dla gospodarstw domowych o niskich dochodach. Aby przepisy te były skuteczne, powinny być opracowane specjalnie z myślą o wspieraniu grup szczególnie wrażliwych, z uwzględnieniem ich specyficznych potrzeb energetycznych, sytuacji mieszkaniowej i własnościowej oraz struktury i doświadczeń gospodarstw domowych. Wymóg ten można odczytywać w powiązaniu z wymogiem uzupełniającym określonym w art. 22, aby punkty kompleksowej obsługi oferowały specjalne usługi osobom dotkniętym ubóstwem energetycznym i gospodarstwom domowym znajdującym się w trudnej sytuacji.

Działania informacyjne można połączyć ze wsparciem dla grup szczególnie wrażliwych w poruszaniu się po rynku dostaw energii, zrozumieniu rachunków, zarządzaniu długiem, ochronie ich praw na rynkach energii i zapewnieniu ochrony odbiorców (w tym nowych praw umownych dla odbiorców w zakresie dostaw z sieci ciepła, chłodu i ciepłej wody, o których mowa w art. 21 dyrektywy (UE) 2023/1791). Na przykład pojedyncze punkty kontaktowe, które dostarczają grupom szczególnie wrażliwym wszystkich niezbędnych informacji na temat ich praw, obowiązujących przepisów i mechanizmów rozstrzygania sporów, mogą wspierać dostęp do ochrony.

### 6.3. Wdrożenie środków w zakresie efektywności energetycznej w celu złagodzenia efektów dystrybucyjnych wynikających z innych polityk i środków – art. 24 ust. 3 lit. a)

#### 6.3.1. Zakres wymogu

W art. 24 ust. 3 lit. a) zawarto wymóg, aby państwa członkowskie, w stosownych przypadkach, uwzględniały i łagodziły negatywne efekty dystrybucyjne, w szczególności związane ze środkami podatkowymi i wdrażaniem systemu handlu uprawnieniami do emisji w sektorze budownictwa i transportu, jak określono w dyrektywie 2003/87/WE Parlamentu Europejskiego i Rady<sup>(41)</sup>. Cel ten ma zostać osiągnięty poprzez wdrożenie środków w zakresie efektywności energetycznej.

Efekty dystrybucyjne odnoszą się do konsekwencji, jakie szczególne środki z dziedziny polityki wywierają na gospodarstwa domowe należące do różnych poziomów dochodów w społeczeństwie. Negatywne lub regresywne efekty dystrybucyjne występują, gdy taka polityka w sposób nieproporcjonalny wpływa na gospodarstwa domowe o niskich dochodach lub inne grupy szczególnie wrażliwe<sup>(42)</sup>. Aby ułatwić ocenę efektów dystrybucyjnych, w 2022 r. Komisja wydała wytyczne, w których zaproponowała ulepszone metody oceny efektów dystrybucyjnych polityk wdrażanych przez państwa członkowskie<sup>(43)</sup>.

<sup>(40)</sup> „Guidance on State aid for energy efficiency measures in buildings is provided in the Guiding Template: Energy efficiency in buildings” [„Wytyczne dotyczące pomocy państwa na środki w zakresie efektywności energetycznej w budynkach wskazanych w szablonie ze wskazówkami: efektywność energetyczna budynków”] (dostępne pod adresem [https://competition-policy.ec.europa.eu/document/download/f38dcd94-689e-4de9-9747-765126f49438\\_en?filename=template\\_RRF\\_energy\\_efficiency\\_in\\_buildings\\_04042023.pdf](https://competition-policy.ec.europa.eu/document/download/f38dcd94-689e-4de9-9747-765126f49438_en?filename=template_RRF_energy_efficiency_in_buildings_04042023.pdf)). Szablon ze wskazówkami zawiera informacje zarówno na temat sytuacji, w których środki wspierające inwestycje w zakresie efektywności energetycznej budynków mogą nie wiązać się z pomocą państwa, jak i na temat odpowiednich podstaw prawnych dla zgodności pomocy państwa.

<sup>(41)</sup> Dyrektywa 2003/87/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 13 października 2003 r. ustanawiająca system handlu przydziałami emisji gazów cieplarnianych we Wspólnocie oraz zmieniająca dyrektywę Rady 96/61/WE (Dz.U. L 275 z 25.10.2003, s. 32, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2003/87/oj>).

<sup>(42)</sup> Eurofound, 2021, *Distributional impacts of climate policies in Europe* [Efekty dystrybucyjne polityki klimatycznej w Europie]. Dostępne pod adresem: *Distributional impacts of climate policies in Europe* | Europejska Fundacja na rzecz Poprawy Warunków Życia i Pracy ([europa.eu](http://europa.eu)) (data dostępu: 3.10.2023); Vandyck, T., Della Valle, N., Temursho, U. o Weitzel, M., „EU climate action through an energy poverty lens” [Działania UE na rzecz klimatu przez pryzmat ubóstwa energetycznego], *SCIENTIFIC REPORTS*, ISSN 2045-2322, 13 (1), 2023, s. 6040, JRC130057, <https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC130057>.

<sup>(43)</sup> Komisja Europejska [COM(2022) 494]: Komunikat Komisji do Parlamentu Europejskiego, Rady, Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego i Komitetu Regionów „Lepsza ocena skutków dystrybucyjnych polityki państw członkowskich”.

### 6.3.2. Wybór środków z dziedziny polityki w celu spełnienia wymogu

Środki w zakresie efektywności energetycznej stosowane do łagodzenia efektów dystrybucyjnych mogą obejmować inwestycje w technologię lub sprzęt na poziomie indywidualnym/gospodarstwa domowego lub inwestycje w usługi publiczne/infrastrukturę, z korzyścią dla najbardziej obciążonych grup lub społeczności. Inwestycje w efektywność energetyczną zapewniają bardziej zrównoważone rozwiązania i pomagają w rozwiązaniu problemu nierówności strukturalnych, które prowadzą do negatywnych efektów dystrybucyjnych, takich jak nieefektywne domy i dostęp jedynie do kosztownych, nieefektywnych lub zanieczyszczających źródeł energii. <sup>(44)</sup>

Państwa członkowskie mogą na przykład wykorzystać dochody z unijnych systemów handlu uprawnieniami do emisji i krajowych podatków od emisji dwutlenku węgla na finansowanie systemów renowacji domów i bezpłatnych renowacji zwiększających efektywność energetyczną dla gospodarstw domowych o niskich dochodach. Wyodrębnienie części oszczędności energii z systemu zobowiązującego do efektywności energetycznej z korzyścią dla gospodarstw domowych o niskich dochodach lub znajdujących się w trudnej sytuacji może również pomóc w zaradzeniu skutkom przenoszenia kosztów na rachunki klientów [zob. szczegółowe wymogi w art. 8 dyrektywy (UE) 2023/1791]. Środki oszczędności energii mogą być promowane za pośrednictwem tych systemów na rzecz gospodarstw domowych o niskich dochodach, gospodarstw znajdujących się w trudnej sytuacji oraz gospodarstw położonych na obszarach słabo zaopatrzonych lub znajdujących się w niekorzystnej sytuacji, na przykład wiejskich gospodarstw domowych.

### 6.4. Jak najlepsze wykorzystanie finansowania publicznego na szczeblu krajowym i unijnym oraz realizowanie przyszłościowych inwestycji – art. 24 ust. 3 lit. b) i c)

#### 6.4.1. Zakres wymogu

W art. 24 ust. 3 lit. b) zachęca się państwa członkowskie do jak najlepszego wykorzystania finansowania publicznego dostępnego na szczeblu krajowym i unijnym, w tym, w stosownych przypadkach, wkładu finansowego, który państwo członkowskie otrzymuje ze Społecznego Funduszu Klimatycznego, oraz dochodów z aukcji uprawnień na podstawie unijnego systemu handlu uprawnieniami do emisji na inwestycje w środki poprawy efektywności energetycznej jako działania priorytetowe. Oprócz dochodów ze Społecznego Funduszu Klimatycznego i unijnego systemu handlu uprawnieniami istnieją inne programy europejskie służące finansowaniu wysiłków państw członkowskich na rzecz poprawy efektywności energetycznej, takie jak Instrument na rzecz Odbudowy i Zwiększania Odporności, fundusze polityki spójności i fundusz modernizacyjny, InvestEU.

Ponadto w art. 24 ust. 3 lit. c) podkreślono, że państwa członkowskie muszą przeprowadzać przyszłościowe i ukierunkowane inwestycje w poprawę efektywności energetycznej. Inwestycje te mają na celu ochronę gospodarstw domowych przed negatywnymi skutkami innych polityk przed ich wejściem w życie, ułatwienie zwiększenia skali i przeprojektowania programów wsparcia w celu złagodzenia negatywnych efektów dystrybucyjnych oraz zmniejszenie obciążenia finansowego wydatków publicznych na pomoc finansową.

#### 6.4.2. Wybór środków z dziedziny polityki w celu spełnienia wymogu

Ustanowienie odpowiednich systemów finansowania wspierających upowszechnianie inwestycji w efektywność energetyczną i dekarbonizację opisano w wytycznych dotyczących art. 30 <sup>(45)</sup>. Istnieje wiele przykładów wykorzystywania przez państwa członkowskie środków publicznych na poprawę efektywności energetycznej na obszarach o wysokim poziomie ubóstwa energetycznego lub o wyższym poziomie finansowania dla gospodarstw domowych o niższych dochodach. Aby stworzyć dobry poziom finansowania dla gospodarstw domowych o niskich dochodach, państwa członkowskie mogą łączyć indywidualne środki finansowania w celu połączenia funduszy publicznych, białych certyfikatów, nieoprocentowanych pożyczek, innowacyjnych modeli finansowania, takich jak platformy finansowania społecznościowego itp. Państwa członkowskie mogą na przykład łączyć krajowe fundusze na rzecz efektywności energetycznej i ciepła z finansowaniem uzupełniającym dla kosztownych środków w oparciu o lokalny obszar, wraz z nieoprocentowaną pożyczką.

<sup>(44)</sup> OECD, 2021, „Managing the Distributional Effects of Environmental and Climate Policies: The Narrow Path for a Triple Dividend” [„Zarządzanie efektami dystrybucyjnymi polityki ochrony środowiska i klimatu: wąska ścieżka dla potrójnej dywidendy”]. Dostępne pod adresem: [https://one.oecd.org/document/ENV/WKP\(2021\)20/En/pdf](https://one.oecd.org/document/ENV/WKP(2021)20/En/pdf) (data dostępu: 3.10.2023).

<sup>(45)</sup> Zalecenie Komisji z dnia 12 grudnia 2023 r. w sprawie transpozycji art. 30 dyrektywy (UE) 2023/1791 w sprawie efektywności energetycznej („przekształcona dyrektywa w sprawie efektywności energetycznej”) dotyczącego krajowych funduszy efektywności energetycznej, wsparcia finansowego i technicznego (Dz.U. C, C/2023/1553 z 19.12.2023, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/C/2023/1553/oj>).

Aby osiągnąć przyszłościowe i ukierunkowane inwestycje, państwa członkowskie mogą wprowadzić nowy program efektywności energetycznej lub zwiększyć jego skalę lub przeprojektować istniejący program efektywności energetycznej, aby dotrzeć do obciążonej ludności i zaspokoić jej potrzeby. Na przykład dotacje na technologie izolacyjne lub czyste ogrzewanie, takie jak pompy ciepła, można wprowadzić przed opodatkowaniem emisji dwutlenku węgla w odniesieniu do paliw kopalnych wykorzystywanych do ogrzewania. Zachęty do zakupu niskoemisyjnych środków transportu, takich jak rowery i pojazdy elektryczne, oraz programy złomowania pojazdów mogą zostać wprowadzone przed reformami podatkowymi, które zwiększają koszty paliw w transporcie drogowym, opodatkowaniem dróg lub wprowadzeniem limitów emisji na obszarach miejskich. Ponadto przed wprowadzeniem reformy podatkowej państwa członkowskie mogłyby rozważyć działania mające na celu zwiększenie świadomości na temat korzyści płynących z tych nowych technologii. Często osoby fizyczne nie przyjmują nowych technologii ze względu na niepewność, błędne postrzeganie lub obecne uprzedzenia. W związku z tym kluczowe znaczenie mogą mieć również kampanie informacyjne na temat tych dodatkowych korzyści płynących z technologii, objaśnienia ich funkcjonowania, a także informacje na temat liczby osób, które je przyjęły, oraz ich pozytywnych doświadczeń.

Wprowadzając nowe systemy wsparcia lub zmieniając lub przedłużając istniejące systemy, państwa członkowskie powinny zbadać, czy środki te wiążą się z pomocą państwa, w którym to przypadku konieczne byłoby uprzednie powiadomienie Komisji zgodnie z art. 108 ust. 3 TFUE.

#### 6.5. **Rozwijanie pomocy technicznej i propagowanie wdrażania narzędzi umożliwiających finansowanie i instrumentów finansowych – art. 24 ust. 3 lit. d)**

##### 6.5.1. *Zakres wymogu*

W art. 24 ust. 3 lit. d) zobowiązano państwa członkowskie, w stosownych przypadkach, do rozwijania pomocy technicznej dla odbiorców wrażliwych, osób dotkniętych ubóstwem energetycznym, gospodarstw domowych o niskich dochodach oraz, w stosownych przypadkach, osób zajmujących mieszkania socjalne, a także do propagowania wdrażania finansowania i narzędzi finansowych umożliwiających tym grupom szczególnie wrażliwym korzystać z inwestycji w efektywność energetyczną. Przy wdrażaniu art. 24 można rozważyć różne przykłady finansowania wspomagającego i narzędzi finansowych, takie jak systemy oparte na finansowaniu rachunkowym, lokalne rezerwy na straty kredytowe, fundusze gwarancyjne, fundusze przeznaczone na gruntowne renowacje.

##### 6.5.2. *Wybór środków z dziedziny polityki w celu spełnienia wymogu*

Odbiorcom wrażliwym trudniej jest działać niezależnie na zliberalizowanym rynku energetycznym i korzystać z jego możliwości. Podobnie gospodarstwa te często są często słabo zaopatrzone lub mają mniejszy dostęp do usług wsparcia, takich jak doradztwo energetyczne lub zmiana taryf za energię elektryczną, chyba że systemy lub programy są specjalnie zaprojektowane i dostosowane do ich potrzeb. Pomoc techniczna, istotna zwłaszcza dla grup szczególnie wrażliwych, może być zatem udzielana m.in. w następujących obszarach:

- a) doradztwo w zakresie taryf za energię elektryczną i środków behawioralnych mających na celu zmniejszenie zużycia energii zgodnie z ich potrzebami;
- b) doradztwo w zakresie sprzętu gospodarstwa domowego, na przykład w odniesieniu do wymiany starych i niewystarczających urządzeń elektrycznych, systemów oświetlenia, kotłów ciepłej wody itp.;
- c) środki gruntownej renowacji w kontekście domów wielomieszkaniowych, w tym wymiana lub modernizacja systemu dostaw energii, ze szczególnym uwzględnieniem oceny techniczno-ekonomicznej renowacji i koordynacji różnych zainteresowanych stron;
- d) środki gruntownej renowacji w kontekście domów jednorodzinnych, w tym wymiana systemu dostaw energii, ze szczególnym uwzględnieniem wyboru najskuteczniejszych środków technicznych i wykonalności planów finansowania.

Pomoc techniczna dla grup szczególnie wrażliwych może być udzielana na przykład za pośrednictwem punktów doradztwa energetycznego i kawiarni energetycznych na szczeblu regionalnym lub gminnym lub konsultacji dotyczących energii w domu. W celu wdrożenia art. 24 ust. 3 lit. d) ważne jest, aby zapewnić, że udzielana pomoc faktycznie dotrze do wymienionych grup szczególnie wrażliwych. Można to osiągnąć na przykład poprzez korzystanie z usług doradców posiadających kompetencje w dziedzinie energii i spraw społecznych lub zaangażowanie podmiotów społecznych, które zapewniają dostęp do gospodarstw domowych znajdujących się w trudnej sytuacji (zob. sekcja 6.6 niniejszych wytycznych).

Finansowanie i narzędzia finansowe ogólnie opisano w wytycznych dotyczących art. 30 <sup>(46)</sup>. W art. 24 ust. 3 lit. d) wymieniono przykłady finansowania i narzędzi finansowania, które mogą być istotne dla grup szczególnie wrażliwych, w tym systemy oparte na finansowaniu rachunkowym, lokalna rezerwa na straty kredytowe, fundusze gwarancyjne, fundusze przeznaczone na (gruntowne) renowacje. Niezależnie od wybranych konkretnych modeli zaleca się, aby finansowanie i narzędzia finansowe były: <sup>(47)</sup>

- a) specjalnie zaprojektowane dla grup docelowych, tak aby były dostępne i odpowiednie, jak podkreślono w art. 24 ust. 3 lit. f);
- b) dostępne dla różnych rodzajów inwestycji, w tym inwestycji w sprzęt gospodarstwa domowego, takich jak wymiana starych i niewystarczających urządzeń elektrycznych, systemów oświetleniowych, kotłów ciepłej wody, a także budynków, a nawet gruntownej renowacji;
- c) odpowiednie w zależności od różnych kontekstów mieszkaniowych, ponieważ na przykład decyzja o zrealizowaniu inwestycji w domach wielorodzinnych różni się całkowicie od decyzji o zrealizowaniu inwestycji w domach jednorodzinnych. Systemy finansowania muszą przyczyniać się do podejmowania pozytywnych decyzji inwestycyjnych przez gospodarstwa domowe znajdujące się w trudnej sytuacji w obu przypadkach, z uwzględnieniem wszystkich różnych rodzajów ram prawnych, takich jak przepisy dotyczące kondominium, prawo najmu itp.

Państwa członkowskie mogą na przykład wprowadzić system finansowania, w ramach którego gospodarstwa domowe o niskich dochodach mogą wynajmować energooszczędne urządzenia. System finansowania umożliwia gospodarstwom domowym o niskich dochodach dostęp do energooszczędnych urządzeń bez konieczności ponoszenia kosztów z góry, a ostatecznie przyczynia się do zmniejszenia wydatków na energię i poprawy sytuacji finansowej rodzin o niskich dochodach.

## 6.6. Rozwijanie pomocy technicznej dla podmiotów społecznych – art. 24 ust. 3 lit. e)

### 6.6.1. Zakres wymogu

W art. 24 ust. 3 lit. e) uznaje się cenny wkład podmiotów społecznych we wdrażanie polityk i środków służących zwalczaniu ubóstwa energetycznego. Państwa członkowskie mogą rozwijać pomoc techniczną dla podmiotów społecznych w celu zwiększenia ich wiedzy fachowej i technicznej. Pomoc ta ma zasadnicze znaczenie dla zwiększenia ich zdolności do promowania aktywnego zaangażowania odbiorców wrażliwych na rynku energii i wspierania pozytywnych zmian w sposobach korzystania z energii.

### 6.6.2. Wybór środków z dziedziny polityki w celu spełnienia wymogu

Podmioty społeczne w kontekście art. 24 ust. 3 lit. e) mogą obejmować: przedsiębiorstwa publiczne, prywatne, charytatywne, społeczne i instytucje religijne realizujące cele społeczne. Proces wdrażania może szczególnie korzystnie wpłynąć na aktywne zaangażowanie podmiotów społecznych w dziedzinie mieszkalnictwa, zdrowia, ochrony konsumentów, spójności i rozwoju społeczności oraz usług społecznych.

Doświadczenie praktyczne pokazuje, że pomoc techniczna udzielana podmiotom społecznym może obejmować między innymi:

- a) opracowanie kompleksowej strony internetowej zawierającej szczegółowe informacje na temat koncepcji i procedur związanych z energią (np. rachunki za energię, procedury prawne dotyczące odłączenia od sieci, prawa konsumentów);
- b) opracowanie różnych narzędzi i publikacji mających na celu poprawę wiedzy i zdolności podmiotów społecznych do bezpośredniego działania w kwestiach związanych z energią (np. arkusze informacyjne, przewodniki praktyczne, kalkulatory średniego zużycia);
- c) zapewnianie zindywidualizowanego wsparcia podmiotom społecznym poprzez ciągłe doradztwo i poradnictwo, sesje szkoleniowe lub wizyty na miejscu;
- d) organizowanie ogólnych i szczegółowych szkoleń dla podmiotów społecznych, począwszy od szkolenia w zakresie umiejętności podstawowych obejmującego moduły prawne, administracyjne, społeczne i techniczne, aż po dogłębne szkolenia dotyczące np. funkcjonowania rynku energii, wiedzy finansowej i umiejętności cyfrowych;

<sup>(46)</sup> Zalecenie Komisji z dnia 12 grudnia 2023 r. w sprawie transpozycji art. 30 dyrektywy (UE) 2023/1791 w sprawie efektywności energetycznej („przekształcona dyrektywa w sprawie efektywności energetycznej”) dotyczącego krajowych funduszy efektywności energetycznej, wsparcia finansowego i technicznego (Dz.U. C, C/2023/1553 z 19.12.2023, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/C/2023/1553/oj>).

<sup>(47)</sup> Więcej informacji na ten temat: Komisja Europejska, 2022, *The evolution of financing practices for energy efficiency in buildings, SME's and in industry: final report* [Zmiany w zakresie praktyk finansowania efektywności energetycznej w budynkach, MSP i przemyśle: sprawozdanie końcowe]. Dostępne pod adresem: Report on the evolution of financing practices for energy efficiency in buildings, SME's and in industry – Urząd Publikacji UE (europa.eu) (data dostępu: 3.10.2023).

- e) ustanowienie sieci wymiany podejść i praktyk w celu zwalczania ubóstwa energetycznego oraz budowania powiązań między różnymi zainteresowanymi stronami w sektorze publicznym i w społeczeństwie obywatelskim.

#### 6.7. Zapewnienie dostępu do finansowania, grantów lub dotacji – art. 24 ust. 3 lit. f)

##### 6.7.1. Zakres wymogu

W art. 24 ust. 3 lit. f) rozszerzono wymóg określony w art. 24 ust. 3 lit. d), podkreślając znaczenie zapewnienia grupom szczególnie wrażliwym dostępu do odpowiedniego finansowania, grantów lub dotacji, ograniczonych do minimalnych zysków energetycznych, oraz ułatwienia dostępu do przystępnych pożyczek bankowych lub specjalnych linii kredytowych.

##### 6.7.2. Wybór środków z dziedziny polityki w celu spełnienia wymogu

Ogólny opis systemów finansowania i narzędzi finansowych znajduje się w wytycznych dotyczących art. 30, ale aby zapewnić ich skuteczność, powinny one być zaprojektowane w taki sposób, aby były dostępne i akceptowane przez zidentyfikowane grupy szczególnie wrażliwe. Doświadczenie pokazuje, że systemy finansowania o następujących cechach są szczególnie nie dostępne dla wymienionych grup szczególnie wrażliwych: <sup>(48)</sup>

- a) część systemu finansowania jest zarezerwowana dla wymienionych grup szczególnie wrażliwych, tj. wnioskodawcy, którzy nie należą do grupy docelowej, nie mogą uzyskać dostępu do finansowania. W przeciwnym razie istnieje duże prawdopodobieństwo, że grupy o wyższych dochodach wykorzystają całą kwotę dotacji;
- b) warunki dotowania uwzględniają sytuację gospodarczą wymienionych grup szczególnie wrażliwych. Potrzeby w zakresie finansowania mogą się znacznie różnić w zależności od gospodarstw domowych o niskich, średnich i wysokich dochodach;
- c) rozwiązanie problemu niskiej zdolności kredytowej gospodarstw domowych znajdujących się w trudnej sytuacji. Można to osiągnąć poprzez włączenie gwarancji do systemu finansowania lub zastosowanie systemu opartego na finansowaniu rachunkowym. W systemie opartym na finansowaniu rachunkowym refinansowanie inwestycji jest pokrywane z oszczędności energii, natomiast faktura za dostawę energii lub miesięczna wysokość kosztów mieszkaniowych pozostają niezmienione;
- d) blokady finansowe są skutecznie eliminowane poprzez zapewnienie dostępności środków przed terminem płatności za prace. Podejście to pomaga zminimalizować potencjalne przeszkody finansowe. Alternatywnie wypłata dotacji może zostać dokonana bezpośrednio instalatorowi, usprawniając proces płatności;
- e) system finansowania jest dostosowany do różnych kontekstów, w których grupy szczególnie wrażliwe mogą decydować o rozpoczęciu lub rezygnacji z inwestycji. Systemy finansowania mające na celu wymianę urządzeń elektrycznych są zatem zaprojektowane inaczej niż systemy finansowania dotyczące gruntownej renowacji;
- f) zapewnienie trwałości finansowania ma kluczowe znaczenie dla utrzymania spójnego dostępu do wsparcia finansowego w razie potrzeby. Jeżeli program dotowania nie jest stale dostępny – na przykład w przypadku przerwy w wykozystaniu środków budżetowych przez pewien okres – negatywny wpływ na gospodarstwa domowe znajdujące się w trudnej sytuacji jest większy niż na inne grupy konsumentów.

#### 6.8. Ustanowienie sieci ekspertów – art. 24 ust. 4

##### 6.8.1. Zakres wymogu

W art. 24 ust. 4 zobowiązano państwa członkowskie do ustanowienia lub korzystania z istniejącej sieci ekspertów w celu opracowania strategii wspierania lokalnych i krajowych decydentów we wdrażaniu środków poprawy efektywności energetycznej, pomocy technicznej i narzędzi finansowych służących zmniejszeniu ubóstwa energetycznego. W art. 24 ust. 4 zawarto wymóg, aby eksperci w sieci pochodzili z różnych sektorów, takich jak sektor zdrowia, sektor budowlany i sektor socjalny, a państwa członkowskie dążyły do stworzenia składu sieci zapewniającego równowagę płci i odzwierciedlającego punkty widzenia wszystkich ludzi.

<sup>(48)</sup> Sunderland, L. i Gibb, D., 2022, „Taking the burn out of heating for low-income households” [„Ograniczenie kosztów ogrzewania dla gospodarstw domowych o niskich dochodach”]. Dostępne pod adresem: Taking the burn out of heating for low-income households – Regulatory Assistance Project (raponline.org) (data dostępu: 3.10.2023).

W art. 24 ust. 4 wymieniono również szereg działań, które można powierzyć sieci ekspertów. Przedstawiono je w sekcji 6.9 niniejszych wytycznych „Doradztwo oferowane przez sieć ekspertów”.

#### 6.8.2. Wybór środków z dziedziny polityki w celu spełnienia wymogu

Sieć ekspertów może przybierać różne formy strukturalne, w tym na przykład krajowe obserwatorium (zwykle finansowane ze środków publicznych), niezależny rządowy organ doradczy i kontrolny lub organ kierowany przez społeczeństwo obywatelskie lub środowisko akademickie, który utrzymuje sformalizowane stosunki z decydentami politycznymi.

W celu zapewnienia odpowiedniej reprezentacji sektorowej ekspertów w sieci należy zwrócić się do ekspertów z sektora zdrowia, sektora budynków i sektora socjalnego. W sektorze zdrowia może to obejmować rządowe i pozarządowe organy ds. zdrowia publicznego, krajowe służby zdrowia oraz przedstawicieli społeczeństwa obywatelskiego z organizacji charytatywnych zajmujących się zdrowiem fizycznym i psychicznym, fundacji, stowarzyszeń i grup osób niepełnosprawnych. W sektorze budowlanym udział może obejmować departamenty lub agencje rządowe ds. mieszkalnictwa i społeczności, krajowe organy ds. norm mieszkaniowych, podmioty udostępniające mieszkania socjalne, podmioty przedstawicielskie wynajmujących, najemców i właścicieli domów, stowarzyszenia na rzecz zwalczania wykluczenia mieszkaniowego i bezdomności, a także projektantów i podmioty realizujące programy w zakresie efektywności energetycznej i renowacji. W sektorze socjalnym przedstawiciele mogą obejmować grupy konsumentów, agencje zajmujące się włączeniem społecznym i edukacją, stowarzyszenia samorządów lokalnych lub regionalnych, organizacje pozarządowe i przedstawicieli społeczeństwa obywatelskiego z sieci walki z ubóstwem, stowarzyszenia religijne i grupy charytatywne. Sieci ekspertów mogą również obejmować administracje publiczne z innych odpowiednich sektorów, takich jak gospodarka wodna lub transport, dostawcy energii, dystrybutorzy i organy regulacyjne, pracownicy naukowcy oraz rzecznicy praw odbiorców energii lub mediatorzy.

Uwzględnienie równowagi płci wśród uczestników jest również ważne z uwagi na fakt, że gospodarstwa domowe prowadzone przez kobiety są konsekwentnie uznawane za bardziej zagrożone ubóstwem energetycznym<sup>(49)</sup>. Organizacje przedstawicielskie skupiające się na kluczowych grupach zagrożonych ubóstwem energetycznym (takich jak grupy osób starszych, grupy rodzin i grupy dzieci oraz grupy mniejszościowe, w tym grupy imigrantów i uchodźców), naukowcy, którzy mogą przedstawić skalę, częstość występowania i nierówności strukturalne prowadzące do zagrożeń ubóstwem energetycznym, oraz potencjalnie osoby z praktycznym doświadczeniem mogą pomóc sieci ekspertów w osiągnięciu tego składu. Aby umożliwić osobom posiadającym praktyczne doświadczenie skuteczny udział w sieci, można rozważyć rozwiązania, które umożliwiłyby ich pełne uczestnictwo, w tym płatności za czas i podróże, stworzenie integracyjnego środowiska zaangażowania oraz uwzględnienie poświęcenia czasu i godzin podejmowania działań.

#### 6.9. Doradztwo oferowane przez sieć ekspertów – art. 24 ust. 4

Art. 24 ust. 4 stanowi, że sieci ekspertów można powierzyć zadanie doradztwa w zakresie szeregu odpowiednich środków oceny i łagodzenia ubóstwa energetycznego.

Sieć może wspierać opracowywanie krajowych definicji, wskaźników i kryteriów ubóstwa energetycznego, pojęcia odbiorców wrażliwych dotkniętych ubóstwem energetycznym, w tym użytkowników końcowych [art. 24 ust. 4 lit. a)], oraz opracowanie lub udoskonalenie odpowiednich wskaźników i zestawów danych w dziedzinie ubóstwa energetycznego [art. 24 ust. 4 lit. b)].

W art. 24 ust. 4 przewidziano również możliwość, aby sieć ekspertów oferowała doradztwo w zakresie metod i środków zapewniających przystępność cenową kosztów utrzymania, propagowanie neutralności wydatków mieszkaniowych lub sposobów zapewnienia, aby środki publiczne zainwestowane w poprawę efektywności energetycznej przynosiły korzyści zarówno właścicielom, jak i najemcom budynków i modułów budynków, w szczególności w odniesieniu do odbiorców wrażliwych, osób dotkniętych ubóstwem energetycznym oraz, w stosownych przypadkach, osób zajmujących mieszkania socjalne [art. 24 ust. 4 lit. c)].

<sup>(49)</sup> Oliveras, L. i in., 2021, „Energy poverty and health: Trends in the European Union before and during the economic crisis, 2007–2016” [„Ubóstwo energetyczne i zdrowie: tendencje w Unii Europejskiej przed kryzysem gospodarczym i w jego trakcie, 2007–2016”]. Dostępne pod adresem: Energy poverty and health: Trends in the European Union before and during the economic crisis, 2007–2016 - ScienceDirect (data dostępu: 3.10.2023); Murauskaite-Bull, I., Feenstra, M., Creusen, A., Koukoulis, G., Della Valle, N., Shortall, R., Stojilovska, A., Gender and Energy: The effects of the energy transition on women [Płeć a energia: wpływ transformacji energetycznej na kobiety], Urząd Publikacji Unii Europejskiej, Luksemburg, 2023, doi:10.2760/511412, JRC132744.

Chociaż wprowadzenie środków w zakresie efektywności energetycznej może obniżyć rachunki za energię, w zależności od sposobu finansowania środki te mogą zwiększyć koszty utrzymania w innych obszarach. Dotyczy to w szczególności mieszkań socjalnych lub mieszkań wynajmowanych, których dostawcy mogą być zmuszeni do częściowego sfinansowania kosztów renowacji z czynszów. Aby zapobiec wzrostowi czynszów lub innych kosztów, proponuje się metody łagodzenia ubóstwa energetycznego i zmniejszania kosztów energii, które to metody promują neutralność wydatków mieszkaniowych („w przypadku gdy wszelkie podwyżki czynszu lub finansowanie kosztów spłaty są w pełni pokrywane z oszczędności energii”) <sup>(50)</sup>. Głównym środkiem gwarantującym, że wydatki mieszkaniowe nie wzrosną, jest znaczne dotowanie środków w zakresie efektywności energetycznej poprzez finansowanie publiczne, unikanie lub ograniczanie konieczności spłaty. Odpowiednie środki przedstawiono w sekcji 6.5 niniejszych wytycznych dotyczącej umożliwienia wprowadzenia odpowiedniego finansowania i narzędzi finansowych oraz w sekcji 5.5 niniejszych wytycznych dotyczącej rozwiązania problemu rozdziału zachęt.

Ponadto sieć ekspertów może oferować doradztwo w zakresie środków zapobiegających sytuacjom, w których określone grupy są bardziej dotknięte lub bardziej zagrożone ubóstwem energetycznym lub bardziej podatne na jego negatywne skutki, ze względu na swoje dochody, płeć, demografię, stan zdrowia lub przynależność do grupy mniejszościowej [art. 24 ust. 4 lit. d)].

Ocena wskaźników ubóstwa energetycznego i dezagregacja tych danych według dochodu, płci, tytułu prawnego do mieszkania i innych aspektów, przeprowadzona przez krajowe centra monitorowania ubóstwa energetycznego lub sieci ekspertów, może przyczynić się do lepszego zrozumienia na szczeblu krajowym i lokalnym tego, kto jest bardziej zagrożony ubóstwem energetycznym, oraz korelacji z czynnikami strukturalnymi i społecznymi. Krajowe sieci ekspertów mogą również prowadzić badania nad skutecznością i efektem dystrybucyjnym energii, dochodów lub innych polityk społecznych w celu ustalenia, kto odnosi korzyści i jakie dodatkowe obciążenia społeczne powstają. Perspektywiczne prognozy dotyczące wskaźników ubóstwa energetycznego i zagrożeń wynikających ze zmian cen energii mogą również uwypuklić zagrożenia dla konkretnych grup. Może to następnie wpłynąć na opracowywanie polityk i programów wsparcia mających na celu przeciwdziałanie ubóstwu energetycznemu, jakiego doświadczają określone grupy zagrożone, lub zapobieganie mu.

## 7. WYMOGI DOTYCZĄCE SPRAWOZDAWCZOŚCI

### 7.1. Aktualizacja zintegrowanych krajowych planów w dziedzinie energii i klimatu

Zgodnie z art. 14 ust. 2 rozporządzenia (UE) 2018/1999 państwa członkowskie są zobowiązane do przedłożenia do dnia 30 czerwca 2024 r., potem do dnia 1 stycznia 2034 r., a następnie co 10 lat, aktualizacji ostatnio zgłoszonych zintegrowanych **krajowych planów w dziedzinie energii i klimatu** (KPEiK). Art. 14 ust. 1 zobowiązuje państwa członkowskie do przedstawiania projektu aktualizacji KPEiK zawsze na rok przed upływem terminu przedłożenia określonego w art. 14 ust. 2.

Oprócz rozporządzenia (UE) 2018/1999 w art. 22 ust. 2 dyrektywy (UE) 2023/1791 zobowiązano państwa członkowskie do wprowadzenia odpowiednich środków w celu promowania i ułatwiania efektywnego wykorzystania energii przez odbiorców końcowych i użytkowników końcowych oraz do uwzględnienia środków w strategii krajowej, takiej jak krajowy plan w dziedzinie energii i klimatu lub długoterminowa strategia renowacji budynków sporządzana zgodnie z art. 2a dyrektywy 2010/31/UE.

### 7.2. Sprawozdania z postępów

W art. 17 rozporządzenia (UE) 2018/1999 zobowiązano państwa członkowskie do składania krajowych **sprawozdań z postępów** w dziedzinie energii i klimatu obejmujących wszystkie pięć wymiarów unii energetycznej, z których jednym jest efektywność energetyczna.

W art. 24 rozporządzenia (UE) 2018/1999 określono informacje, które należy zgłaszać w odniesieniu do środków podjętych w celu przeciwdziałania ubóstwu energetycznemu.

Jeżeli na podstawie oceny liczby gospodarstw domowych dotkniętych ubóstwem energetycznym dane państwo członkowskie stwierdzi, że znaczna liczba gospodarstw domowych doświadcza ubóstwa energetycznego, to ma obowiązek uwzględnić w swoim zintegrowanym krajowym sprawozdaniu z postępów w dziedzinie energii i klimatu informacje na temat postępów w realizacji krajowego orientacyjnego celu zmniejszenia liczby gospodarstw domowych dotkniętych ubóstwem energetycznym oraz informacje ilościowe na temat liczby gospodarstw domowych dotkniętych ubóstwem energetycznym, a także, jeżeli są dostępne, informacje na temat polityk i środków służących przeciwdziałaniu ubóstwu energetycznemu.

<sup>(50)</sup> Neutralność wydatków mieszkaniowych jest pojęciem stosowanym zarówno przez sektor mieszkalnictwa socjalnego, jak i przez organizacje reprezentujące najemców, oznaczającym, że całkowity koszt mieszkania (w tym czynsz/kredyt hipoteczny, rachunki za energię i inne rachunki) nie wzrośnie po renowacji. Oszczędności na rachunkach za energię można wykorzystać do zwrotu części inwestycji początkowych w środki w zakresie efektywności energetycznej, na przykład poprzez podwyższenie czynszu, ale tylko do tego stopnia, że całkowity koszt mieszkaniowy jest taki sam jak przed renowacją. Więcej informacji można znaleźć na stronie Międzynarodowego Związku Lokatorów oraz na portalu Housing Europe (data dostępu: 8. 3. 2023).

Ponadto w art. 24 dyrektywy (UE) 2023/1791 zobowiązano państwa członkowskie do zgłaszania środków poprawy efektywności energetycznej i powiązanych środków ochrony konsumentów lub informowania konsumentów, w szczególności środków określonych w art. 8 ust. 3 i art. 22 dyrektywy (UE) 2023/1791, wdrażanych w pierwszej kolejności wśród osób dotkniętych ubóstwem energetycznym, odbiorców wrażliwych, osób w gospodarstwach domowych o niskich dochodach oraz, w stosownych przypadkach, osób zajmujących mieszkania socjalne w celu złagodzenia ubóstwa energetycznego w ramach istniejących wymogów w zakresie sprawozdawczości określonych w art. 24 rozporządzenia (UE) 2018/1999.

---