

Bruxelles, 10. ožujka 2026.
(OR. en)

7179/26
ADD 1

ENER 117
ENV 212
TRANS 137
ECOFIN 313
RECH 114

POP RATNA BILJEŠKA

| | |
|-----------------|--|
| Od: | Glavna tajnica Europske komisije, potpisala direktorica Martine DEPREZ |
| Datum primitka: | 10. ožujka 2026. |
| Za: | Thérèse BLANCHET, glavna tajnica Vijeća Europske unije |
| Br. dok. Kom.: | C(2026) 1523 annex |
| Predmet: | PRILOG PREPORUCI KOMISIJE s praktičnim smjernicama o uslugama jedinstvenih kontaktnih točaka za energetska učinkovitost i energetska svojstva zgrada |

Za delegacije se u prilogu nalazi dokument C(2026) 1523 annex.

Priloženo: C(2026) 1523 annex



Bruxelles, 10.3.2026.
C(2026) 1523 final

ANNEX

PRILOG

PREPORUCI KOMISIJE

**s praktičnim smjericama o uslugama jedinstvenih kontaktnih točaka za energetska
učinkovitost i energetska svojstva zgrada**

Praktične smjernice o uslugama jedinstvenih kontaktnih točaka za energetska učinkovitost i energetska svojstva zgrada

1. UVOD: PRAVNI KONTEKST I KONTEKST POLITIKA

Usluge jedinstvenih kontaktnih točaka ključne su za poticanje potražnje i agregiranje portfelja ulaganja u energetska obnova. Jedinstvene kontaktne točke imaju glavnu ulogu u pojednostavnjenju praktične provedbe energetske obnova zgrada i mjera energetske učinkovitosti, pomaganju vlasnicima nekretnina tijekom cijelog procesa obnove, podupiranju malih i srednjih poduzeća (MSP-ova) i mikropoduzeća u uvođenju mjera i rješenja za energetska učinkovitost i informiranju o prednostima poboljšanja energetske učinkovitosti.

Ustroj i usluge jedinstvenih kontaktnih točaka mogu se znatno razlikovati, zbog čega trebaju biti prilagođeni nacionalnim i lokalnim okolnostima i potrebama nadležnih tijela. Međutim, njihov se puni potencijal ostvaruje objedinjavanjem većeg broja usluga koje nadilaze puko pružanje općih savjeta, kombiniranjem fizičkih i internetskih usluga te jasnim utvrđivanjem upravljačke strukture i financijske održivosti unutar stabilnog okvira upravljanja od trenutka uspostavljanja. Dobro osmišljene jedinstvene kontaktne točke koje čine dio poticajnog sveobuhvatnog nacionalnog okvira za energetska učinkovitost i energetska obnova zgrada mogu biti ključne za znatno povećanje stopa energetske obnove te agregiranje i mobiliziranje ulaganja u energetska učinkovitost, ujedno pružajući stanovništvu usluge od općeg javnog interesa.

U tom kontekstu, u skladu s člankom 22. stavkom 6. Direktive (EU) 2023/1791 Europskog parlamenta i Vijeća o energetska učinkovitosti (preinaka) („preinačena Direktiva o energetska učinkovitosti”)¹ i u članku 18. stavku 1. Direktive (EU) 2024/1275 Europskog parlamenta i Vijeća o energetska svojstvima zgrada (preinaka) („preinačena Direktiva o energetska svojstvima zgrada”)², Komisija daje smjernice za uspostavu jedinstvenih kontaktnih točaka za energetska učinkovitost i energetska svojstva. Ovim se smjernicama odgovara na taj zahtjev.

S obzirom na važnost fonda privatnih stambenih zgrada za postizanje klimatskih i energetska ciljeva Unije za 2030. i 2050., ove se smjernice uglavnom odnose na taj segment. Međutim, sličan se pristup može primijeniti i na potrebe javnih subjekata te MSP-ova i mikropoduzeća.

Ovim se smjernicama dopunjuje Preporuka Komisije³ (EU) 2024/2481, a posebno odjeljak 5.3. Priloga toj preporuci naslovljen „Jedinstvena kontaktna točka za pružanje tehničkih, administrativnih i financijska savjeta o energetska učinkovitosti – članak 22. stavci 4., 5. i 6.”. Točnije, dok se smjernice iz te preporuke odnose na prenošenje članka 22.

¹ Direktiva (EU) 2023/1791 Europskog parlamenta i Vijeća od 13. rujna 2023. o energetska učinkovitosti i izmjeni Uredbe (EU) 2023/955 (SL L 231, 20.9.2023., str. 1., ELI: <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2023/1791/oj?eliuri=eli%3Adir%3A2023%3A1791%3Aoj&locale=hr>).

² Direktiva (EU) 2024/1275 Europskog parlamenta i Vijeća od 24. travnja 2024. o energetska svojstvima zgrada (SL L, 2024/1275, 8.5.2024., ELI: <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2024/1275/oj?eliuri=eli%3Adir%3A2024%3A1275%3Aoj&locale=hr>).

³ Preporuka Komisije (EU) 2024/2481 od 13. rujna 2024. o smjernicama za tumačenje članka 21., 22. i 24. Direktive (EU) 2023/1791 Europskog parlamenta i Vijeća s obzirom na odredbe koje se odnose na potrošače, https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=OJ%3AL_202402481.

preinačene Direktive o energetske učinkovitosti, u ovim se smjernicama nastoje predložiti rješenja ključnih pitanja s kojima bi se provedbena tijela mogla suočiti pri uspostavljanju i upravljanju jedinstvenim kontaktnim točkama.

Ovim se smjernicama dopunjuje i odjeljak 5. Priloga II.⁴ Obavijesti Komisije o smjernicama o preinaci Direktive o energetske svojstvima zgrada („Financijski poticaji, vještine i tržišne prepreke” (članak 17.) i „Jedinstvene kontaktne točke za energetska svojstva zgrada” (članak 18.)), koji se odnosi na kriterije i zahtjeve za učinkovito uvođenje tehničke pomoći i jedinstvenih kontaktnih točaka na državnim područjima.

Predmetne smjernice izrađene su na temelju dugogodišnjeg iskustva i stručnog znanja Europske komisije u provedbi programa EU-a za potporu jedinstvenim kontaktnim točkama i drugim aktivnostima energetske obnove te u objedinjavanju njihovih rezultata, posebno provođenjem mjera za energetske učinkovitost u okviru programa Obzor 2020. i potprograma Prelazak na čistu energiju u okviru programa LIFE. Dijele se na sljedeća poglavlja:

- poglavlje 2., u kojem se nalaze relevantne definicije, pojam i ciljevi jedinstvenih kontaktnih točaka,
- poglavlje 3., u kojem se detaljno opisuje korisnikov proces obnove, razne usluge i postojeći modeli jedinstvenih kontaktnih točaka,
- poglavlje 4., u kojem se razmatraju ključna pitanja uspostavljanja jedinstvene kontaktne točke kao dijela nacionalnog okvira za potporu za energetske učinkovitost,
- poglavlje 5., koje se odnosi na financijsku potporu Unije za uspostavljanje jedinstvenih kontaktnih točaka za obnovu domova.

U cijelom su dokumentu primjeri postojećih praksi istaknuti u posebnim okvirima. U prilogu „Dodatni materijali” na kraju dokumenta navedeni su dodatni izvori.

2. RELEVANTNE DEFINICIJE I POJMOVI

Pojam „jedinstvene kontaktne točke” nije definiran u preinačenoj Direktivi o energetske učinkovitosti (EU/2023/1791) ni u preinačenoj Direktivi o energetske svojstvima zgrada (EU/2024/1275). U Preporuci (EU) 2024/2481 (odjeljak 3.2.2.) navodi se da se jedinstvena kontaktna točka odnosi „na virtualno ili fizičko mjesto na kojem se dionicima pruža potpora u svim pitanjima i fazama provedbe projekta obnove povezanog s energetske učinkovitošću, od savjeta o predmetnoj temi do svih informacija i usluga koje su im potrebne za provedbu ambicioznog globalnog projekta energetske učinkovitosti/obnove”. Jedinstvene kontaktne točke obično pružaju tehničke, administrativne, pravne i financijske savjete i pomoć u području energetske učinkovitosti, posebno za energetske obnove zgrada.

One su utjelovljenje načela pojednostavnjenja, posebno u smislu smanjenja broja potrebnih kontakata i postupovnih koraka. Osim toga, pomažu vlasnicima nekretnina da steknu

⁴ Obavijest Komisije o smjernicama o novim ili znatno izmijenjenim odredbama preinačene Direktive (EU) 2024/1275 o energetske svojstvima zgrada, C(2025) 6438 final, 18.12.2025., Prilog II. „Financijski poticaji, vještine i tržišne prepreke (članak 17.) i jedinstvene kontaktne točke (članak 18.)”, odjeljak 5. („Jedinstvene kontaktne točke (članak 18. i članak 19. stavak 3.)”, dostupno na: <https://eur-lex.europa.eu/eli/C/2025/6438/oj>.

povjerenje u ishode obnove i intervencije stručnjaka iz raznih sektora (izvođača, dobavljača itd.).

Jedinstvene kontaktne točke također mogu olakšati kućanstvima pristup kvalificiranim stručnjacima i ujedno smanjiti poslovni trud koji stručnjaci moraju uložiti u sklapanje novih ugovora.

Ciljevi uspostavljanja jedinstvenih kontaktnih točaka razlikuju se i mogu obuhvaćati sve ili neke od sljedećih ciljeva:

- **diseminaciju informacija**, a posebno jamčenje dosljednosti poruka i vjerodostojnosti subjekata koji ih diseminiraju,
- **racionalizaciju pristupa financijskoj potpori** (npr. jedinstveni portal za financiranje), pojednostavnjenje ciljeva i uvjeta prihvatljivosti te optimizaciju troškova upravljanja,
- **pojašnjenje obveza i učvršćivanje povjerenja** kao nužan preduvjet za ambicioznije obnove,
- **objedinjenje vještina** udruživanjem stručnog znanja i podupiranjem razvoja novih vještina,
- **poticanje i objedinjenje malih ulaganja** i postizanje kritične mase, koje bi moglo opravdati razvoj namjenskih financijskih rješenja, uključujući financijske instrumente i namjenska partnerstva s financijskim institucijama⁵.

3. NIZ RAZNOLIKIH I KOMPLEMENTARNIH USLUGA

3.1. Nemogućnost *univerzalnog* rješenja

S obzirom na širok spektar uključenih osoba i situacija i fragmentiranost građevinskog sektora, koji se sastoji od mnoštva malih i mikropoduzeća, obnova stambenih objekata složen je proces.

1. Jedinstvene kontaktne točke stoga bi prije svega trebale preuzeti rješavanje složenih pitanja obnove stambenih objekata i što više rasteretiti kućanstva i druge sudionike na tržištu. Kako bi se olakšao proces obnove, u preinačenoj Direktivi o energetske učinkovitosti (EU/2023/1791), kao ni u preinačenoj Direktivi o energetskim svojstvima zgrada (EU/2024/1275), ne propisuje se uspostavljanje jedinstvene strukture za pružanje svih usluga svim pojedincima. **Cilj bi trebao biti uspostavljanje ekosustava usklađenih struktura koje se međusobno nadopunjuju, a ne jedne univerzalne strukture.**

Usluge potrebne vlasnicima nekretnina mogu se povezati na razne načine. Neke su od njih očigledno u nadležnosti javnih tijela, dok su druge mnogo češće u djelokrugu privatnog sektora. Treba napomenuti i da se **u navedenim direktivama ne definiraju pružatelji usluga** niti se precizira trebaju li oni biti javni ili privatni. **Isto tako, u njima nije propisano da usluge trebaju biti besplatne**, što znači da ih pružatelj usluga može naplatiti. Međutim, u

⁵ Preporuka Komisije o poticanju privatnih ulaganja u energetske učinkovitost C(2026)1526.

direktivama je propisano da države članice moraju osigurati odgovarajuće financijske mjere i pružiti tehničku pomoć, posebice za ranjiva kućanstva. Javna se tijela stoga trebaju pobrinuti da svatko može pristupiti uslugama jedinstvenih kontaktnih točaka, a pogotovo osobe kojima je pomoć najpotrebnija.

Kako je prethodno navedeno, **jedinstvene kontaktne točke trebaju se prije svega usredotočiti na izgradnju povjerenja tijekom cijelog postupka obnove**. Procesi obnove mogu biti prepuni izazova i nesigurnosti, zbog kojih se mnogi vlasnici nekretnina teško odlučuju za provođenje sveobuhvatnih obnova unatoč dostupnim informacijama i poticajima. Kako bi se povećala potražnja za ambicioznim naknadnim ugradnjama, vlasnici nekretnina moraju biti sigurni ne samo u pouzdanost savjeta koje dobivaju već i u odgovornost organizacija s kojima surađuju, kao i u mogućnost traženja pravne zaštite ako stvari pođu po zlu. Važno je znati da su načini izgradnje povjerenja kulturološki uvjetovani i da se pristupi mogu znatno razlikovati ovisno o kontekstu. Primjerice, u nekim regijama povjerenje može biti usko povezano s podrškom i uključenošću vlade, dok na nekim drugim mjestima važniju ulogu mogu imati organizacije u zajednici ili organizacije privatnog sektora. Zbog tog su suradnja s lokalnim dionicima, razumijevanje regionalnih izazova i prilagodba strategija lokalnim preferencijama neophodni za uspjeh. Razumijevanje i uvažavanje tih nijansi pri osmišljavanju modela jedinstvenih kontaktnih točaka jamči učinkovite usluge koje će vlasnici nekretnina dobro prihvatiti.

Stoga je ključno ugraditi jedinstvene kontaktne točke u lokalni kontekst, često na gradskoj ili regionalnoj razini, te uspostaviti jasan i dobro strukturiran odnos s lokalnim javnim tijelima kako bi se zajamčio njihov uspjeh⁶.

3.2. Korisnikov proces obnove

U ovom se odjeljku opisuje perspektiva vlasnika nekretnina, razne vrste potpore koje su im dostupne za provedbu projekta energetske obnove i najčešći problemi s kojima se mogu susresti. Korisnikov proces obnove može se definirati kao faze koje vlasnici nekretnina moraju proći kako bi dovršili svoj projekt. U sljedećim su točkama koraci postupka obnove prikazani strogo uzastopno, međutim, u određenim fazama može doći do njihova ponavljanja, kao i do prilagodbe prethodnih koraka na temelju novih saznanja.

- 0. Pokretač:** ljudi nisu uvijek spremni upustiti se u obnovu kuće, a budući da se obično radi o složenom i zahtjevnom postupku, prilike za njegovo provođenje često su rijetke i ograničene. Iako informiranje i promidžba mogu biti dovoljni za pokretanje jednostavnijih mjera obnove, takve aktivnosti obično nisu dovoljne za pokretanje dubinskih energetske obnove, koje uvelike ovise i o drugim kontekstualnim te motivacijskim čimbenicima. Na primjer, posebno je važno obratiti se kućanstvima tijekom postupka kupnje doma jer bi mogla biti spremnija provesti znatne radove obnove prije useljenja. Kućanstva se također mogu poticati na obnovu kad se njihova obitelj proširi ili, s druge strane, kad djeca napuste roditeljski dom. Ni u jednom od tih slučajeva energija nije glavni pokretač, već se ona razmatra usputno zbog nekih drugih pitanja. Energetski certifikat ili neki drugi povezani instrument, kao što je putovnica za obnovu ili rezultat energetske pregleda koji pokazuje da su energetska svojstva zgrade loša, također mogu potaknuti na razmišljanje o potrebi za obnovom. U skladu s

⁶ [Repozitorij publikacija Zajedničkog istraživačkog centra – Uloga jedinstvenih kontaktnih točaka u energetske obnove – usporedna analiza slučajeva jedinstvenih kontaktnih točaka u Europi.](#)

člankom 19. preinačene Direktive o energetske svojstvima zgrada (EU/2024/1275) javna tijela dužna su pozvati vlasnike nekretnina (vlasnike zgrade ili samostalne uporabne cjeline zgrade s lošim energetske svojstvima) da se obrate jedinstvenoj kontaktnoj točki radi dobivanja savjeta o obnovi⁷.

- 1. Uvodno predstavljanje:** u ovom kontekstu, kako bi se troškovi pronalaska potencijalnih klijenata sveli na minimum, prvi korak može biti jednostavno povećanje vidljivosti i dostupnosti potpore samo onim kućanstvima koja su već započela postupak obnove i aktivno traže pomoć. Međutim, taj pasivni pristup sa sobom nosi rizik od suradnje prvenstveno s kućanstvima koja su se već odlučila za obnovu i možda je provela čak i bez vanjske pomoći. Moguć je i proaktivniji pristup radi bržeg pronalaska kućanstava čije životne okolnosti dopuštaju izvođenje radova obnove. Primjerice, mogu se razviti partnerstva s bankama za građane kako bi se pružila posebna potpora novim kupcima. Moguće je otići i korak dalje te primijeniti proaktivne strategije sudjelovanja, poput *pop-up* aktivnosti za povećanje lokalne prisutnosti i kampanja „od vrata do vrata”, koje su se unatoč znatno većim troškovima pokazale učinkovitima i smatraju se važnima.
- 2. Jednostavna dijagnoza i preporuke:** većina javnih jedinstvenih kontaktnih točaka koje trenutačno djeluju u Uniji pruža usluge informiranja (usmjerene na poruke) i savjetovanja (usmjerene na primatelja) kako bi pomogle vlasnicima nekretnina u donošenju odluka. Iako su ti savjeti općeniti, oni pružaju ključne informacije na temelju kojih vlasnici nekretnina odlučuju hoće li se upustiti u obnovu i nastaviti s daljnjim koracima postupka. Međutim, dok se takvim pristupom nastoji spriječiti profesionalna odgovornost jedinstvenih kontaktnih točaka za bilo kakve probleme tijekom izvođenja radova, odgovornost za sve odluke i njihove posljedice snosi vlasnik nekretnine.
- 3. Projektni plan:** nakon donošenja početne odluke o izvođenju radova potrebno je provesti detaljnu analizu (uključujući npr. energetske pregled na licu mjesta), nakon koje slijedi detaljno utvrđivanje radova koje treba izvesti, uključujući posebne zahtjeve (npr. tehnike i materijali koji će se upotrijebiti). Detaljan projektni plan izrazito je vrijedan i nužan za dubinske energetske obnove. Međutim, njegov trošak predstavlja prepreku za većinu vlasnika nekretnina, osim ako se subvencionira. Velika većina vlasnika nekretnina nema stručne vještine potrebne za samostalno provođenje te posebno važne i stresne faze projekta. S obzirom na potrebnu razinu detaljnosti, subjekt koji pruža usluge u toj fazi projekta mora snositi profesionalnu odgovornost za njih. One također mogu u potpunosti pripadati području tržišnog natjecanja jer ih obično mogu pružati arhitekti ili građevinski stručnjaci.
- 4. Odabir poduzeća:** u velikoj su većini slučajeva obrtnici i instalateri polazna točka vlasnika nekretnina u postupku energetske obnove. Vlasnici im se obraćaju iz raznih

⁷ U članku 19. stavku 13. propisano je da se vlasnici zgrada s energetske certifikatom ispod razine C moraju pozvati da se obrate jedinstvenoj kontaktnoj točki radi dobivanja savjeta o obnovi neposredno nakon isteka energetske certifikata zgrade ili pet godina nakon njegova izdavanja, ovisno o tome što nastupi ranije.

razloga, koji ne moraju nužno biti povezani s uštedom energije. Ako se s njima izravno stupa u kontakt, obrtnici će obično ponuditi ne samo izvođenje radova obnove već i izradu projektnog plana po jednoj ukupnoj cijeni. Prednost je tog pristupa što smanjuje početne troškove i može dovesti do ubrzanja postupaka. Ovu fazu dodatno otežava izrazita fragmentiranost građevinskog sektora, a obrtnici ne mogu nužno ponuditi složene sveobuhvatne obnove, čak ni oni koji su izrazito vješti u svojem poslu. Odabir izvođača od ključne je važnosti, a tehnička priroda ponuda i činjenica da se mora donijeti odluka o stvarnim troškovima ulaganja čine ovu fazu posebno stresnom za vlasnike nekretnina. To osobito vrijedi u slučajevima kad radovi nisu dovoljno specificirani ili vlasnici nekretnina nemaju stručnu pomoć, što poslije može dovesti do nepredviđenih troškova, kašnjenja ili sporova.

5. **Plan financiranja:** iako se ovdje predstavlja kao prilično kasna faza projekta, plan financiranja obično se izrađuje mnogo ranije i postupno se doraduje kako tehničke odluke i troškovi postaju jasniji. Platna sposobnost kućanstva svakako utječe na tehničke odluke, a projektni se plan više puta revidira s obzirom na razne mogućnosti financiranja. U ovoj se fazi utvrđuju i dostupne/moguće javne subvencije te se procjenjuje potreba za zaduživanjem radi financiranja projekta.
6. **Rješenja za financiranje:** kad je riječ o planu financiranja, pronalazak vanjskih izvora financiranja ključna je faza u većini projekata dubinske energetske obnove jer veliki početni troškovi obično znatno premašuju raspoloživu ušteđevinu kućanstva. To su najčešće potrošački krediti (koji se mogu subvencionirati), osigurani stambeni krediti ili hipoteke (posebno kad se obnova provodi u okviru kupnje nekretnine) i mjere javnog financiranja, kao što su bespovratna sredstva, porezni poticaji, financijski instrumenti i subvencionirani krediti.
7. **Radovi obnove:** radove obnove obično izvodi jedno ili, najčešće, više građevinskih poduzeća. Ona često posluju kao zasebni i nekoordinirani izvođači, zbog čega je potrebno unaprijed isplanirati i racionalizirati njihove zahvate, što može biti komplicirano.
8. **Nadzor nad izvođenjem/primopredaja radova:** učinkovita koordinacija i nadzor nad izvođenjem radova ključni su za sprečavanje izvođača da isporuče radove nezadovoljavajuće kvalitete. Nadzor nad radovima u sveobuhvatnim projektima, koje izvodi više izvođača, velik je izazov za koji većina ljudi nije pripremljena. Iako arhitekti obično nadziru radove, mnogi vlasnici nekretnina odlučuju to učiniti sami. To može dovesti do ozbiljnih građevinskih problema, poput vlage uzrokovane toplinskim mostovima ili loše kvalitete zraka u zatvorenim prostorima, ali i do financijskih posljedica ako se ne ispune uvjeti dodjele bespovratnih sredstava.
9. **Osiguravanje kvalitete, jamstva i daljnji postupci:** uzimajući u obzir prepreke i nesigurnosti ambicioznih energetskih obnova, jedinstvene kontaktne točke još uvijek nedovoljno često nude usluge osiguravanja kvalitete, jamstva i daljnjih postupaka. S obzirom na trenutačnu tržišnu zrelost u području energetske obnove, ključno je dosljedno osiguravati kvalitetu obnove. Jamstvo kvalitete izvedenih radova (odnosno jamstvo za upotrijebljene materijale i metode, poznato i kao jamstvo intrinzičnih

energetskih svojstava – fra. „GPEI“), zajedno s jasnom obvezom ispravljanja svih nedostataka koji dovode do lošijih energetskih svojstava od očekivanih, moglo bi uvelike potaknuti ambicioznije projekte obnove. U privatnom stambenom sektoru pojam kvalitete trebalo bi proširiti i na kvalitetu pruženih usluga, od prvog kontakta do postprodajnih usluga. To bi moglo obuhvaćati praćenje nakon izvođenja radova, davanje savjeta i preporuka vlasnicima nekretnina o pravilnoj upotrebi ugrađene opreme te smjernice o postizanju očekivanih ušteda na računima za energiju.

Razvoj jedinstvenih kontaktnih točaka ne treba započeti od nule. U svim fazama opisanog procesa obnove mnogi stručnjaci, uključujući obrtnike i instalatere, energetske revizore, arhitekta, posrednike, komunalna poduzeća, banke za građane i energetske agencije, vlasnicima zgrada već nude usluge koje se odnose na obnovu. Slaba provedba dubinskih obnova nije posljedica manjka sudionika na tržištu, već **nedostatka koordinacije i njihovih sukobljenih interesa koji onemogućuju sveobuhvatan odgovor na potrebe vlasnika nekretnina.**

Svrha pristupa jedinstvenih kontaktnih točaka stoga nije nužno uvođenje novih sudionika na tržištu, nego stvaranje i jačanje veza između fragmentiranih tržišnih ponuda, čime se ubrzava preobrazba postojećih praksi u smjeru dubinske obnove.

3.3. „Savjetodavni model“: usredotočenost na informiranje

Prvi model jedinstvene kontaktne točke može se nazvati „savjetodavnim modelom“. Taj se pristup odnosi prije svega na početne faze korisnikova procesa obnove i njime se nastoji na dostupan način povezati s velikim brojem ljudi i pružati opće smjernice bez znatnih ulaganja resursa. Diseminacijom informacija velikom broju ljudi također se nastoje uvesti nove društvene norme i potaknuti kulturni zaokret prema energetske učinkovitosti.

Usluge obično uključuju početnu procjenu energetske učinkovitosti nekretnine i opće savjete o mogućim poboljšanjima bez detaljnog razmatranja posebnosti projekta. Iako su preporuke općenite, praktične su i primjenjive. Vlasnici nekretnina i dalje su u potpunosti odgovorni za odluke o projektu i odabir izvođača, ali može im se pomoći da stupe u kontakt s kvalificiranim izvođačima. Usluge često uključuju i financijsko savjetovanje prilagođeno planiranom ulaganju, među ostalim o postojećim subvencijama i o tome kako ih ostvariti.

Međutim, savjetodavni model ima neka ograničenja. Nije dovoljno specifičan jer ne nudi detaljne projektne planove ni koordinaciju izvođača, što može biti presudno za vlasnike nekretnina koji provode složene obnove. On također obično ne uključuje ni preuzimanje profesionalne odgovornosti za rezultate obnove, što znači i manje jamstva za vlasnike nekretnina. Moguće je da neće ispuniti sve potrebe vlasnika nekretnina, posebno onih kojima je potrebno sveobuhvatno upravljanje projektom. Kad je riječ o financiranju, u prvom je planu samo ulaganje, a ne profil konkretnog ulagatelja, posebno zato što je financijsko savjetovanje regulirana profesija. Zbog tih su ograničenja navedene usluge manje privlačne vlasnicima nekretnina, kojima su planiranje projekta energetske obnove i odabir građevinskih poduzeća obično najzahtjevniji koraci.

PRIMJER HAUSKUNFTA (AUSTRIJA)

Uz potporu programa Obzor 2020. Beč je krajem 2020. pokrenuo svoju jedinstvenu

kontaktanu točku radi ubrzanja obnove privatnih stambenih zgrada.

Djeluje pod nazivom HAUSKUNFT i od grada prima operativnu i financijsku potporu. Pruža besplatna savjetovanja vlasnicima privatnih domova i stambenih zgrada telefonski te u obliku virtualnih sastanaka i sastanaka uživo, a pomaže im i u planiranju projekta obnove. Uslugu mogu koristiti i arhitekti, planeri i upravitelji nekretninama kojima su potrebne smjernice.

HAUSKUNFT je prije svega usredotočen na početne faze postupka obnove i pruža smjernice za razvoj visokokvalitetnih projektnih planova. Iako su se razmatrale i testirale dodatne usluge koje se odnose na financiranje i veću potporu vlasnicima nekretnina, one još nisu dio standardne ponude usluga te jedinstvene kontaktne točke.

Kao dopuna tim uslugama, na platformi za partnere koji pružaju visokokvalitetne usluge obnove zgrada (Qualitätsplattform Sanierungspartner) vodi se registar provjerenih planera, obrtnika i građevinskih poduzeća. Ta platforma u suradnji s HAUSKUNFTOM omogućuje povezivanje vlasnika nekretnina i kvalificiranih stručnjaka za obnovu.

Vidjeti: <https://www.hauskunft-wien.at/>

Brojne jedinstvene kontaktne točke koje trenutačno djeluju u Uniji ograničavaju se na savjetodavni model, što može biti posljedica pogrešnog tumačenja propisa o tržišnom natjecanju i državnim potporama. Zbog tog ograničenog pristupa jedinstvene kontaktne točke financirane javnim sredstvima često izbjegavaju djelatnosti koje smatraju tržišnima, npr. projektnu specifikaciju, odabir izvođača i nadzor građevinskih radova, iako propisi dopuštaju takve tržišne aktivnosti. Javni subjekti mogu sudjelovati na tržištima privatnog sektora pod uvjetom da ne krše određena pravila utvrđena u Ugovorima. Pravila o državnim potporama zapravo se ne odnose na vrstu gospodarskog subjekta, nego na prirodu pruženih usluga i posebne uvjete pod kojima se te usluge pružaju. Nadalje, preinačenom Direktivom o energetske učinkovitosti (EU/2023/1791), kao ni preinačenom Direktivom o energetskim svojstvima zgrada (EU/2024/1275), ne ograničava se način na koji usluge jedinstvenih kontaktnih točaka trebaju biti ustrojene ni vrste organizacija koje ih trebaju pružati, pod uvjetom da pružaju „neovisne savjete” (članak 18. stavak 3. preinačene Direktive o energetskim svojstvima zgrada (EU/2024/1275)). Tim se regulatornim okvirom javnim i javno financiranim subjektima omogućuje pružanje aktivne potpore tijekom faze planiranja i provođenja projekta, kako je navedeno u odjeljcima 3.4. i 3.5.

3.4. „Model potpore”: usredotočenost na pomaganje kućanstvima

Kako bi se prevladala ograničenja prethodnog modela, jedinstvene kontaktne točke mogu zauzeti proaktivniju ulogu i **pružati operativnu potporu vlasnicima nekretnina u projektima energetske obnove**. Takav bi pristup obično obuhvaćao:

- provođenje detaljnih energetskih pregleda na licu mjesta radi analize konkretne situacije i utvrđivanja mogućih ušteda,
- detaljno utvrđivanje radova koje treba izvesti, uključujući posebne zahtjeve (npr. u vezi s toplinskim mostovima), i osiguravanje sukladnosti specifikacija s uvjetima dodjele bespovratnih sredstava (razina toplinske otpornosti, kvalifikacije graditelja itd.),

- pomoć vlasnicima nekretnina u odabiru izvođača i, prema potrebi, pregovorima oko cijena,
- nadzor nad izvođenjem radova i provedbu postupaka osiguravanja kvalitete.

Taj se model može shvatiti kao prošireni djelokrug arhitekta koji obuhvaća gotovo cijeli korisnikov proces obnove. Jasno je da u tom slučaju jedinstvene kontaktne točke obavljaju tržišne djelatnosti i preuzimaju profesionalnu odgovornost za pruženu potporu, što je ključna razlika i **prijelazna točka između savjetodavnog modela i modela potpore**. Prelazak s jednog modela na drugi može se formalizirati, među ostalim, plaćanjem pruženih usluga, ugovorom o pružanju usluga između jedinstvene kontaktne točke i vlasnika nekretnine ili fizičkim posjetom radi provođenja revizije.

Primjer projekta OpenGela (Španjolska)

OpenGela je jedinstvena kontaktna točka u Baskiji (Španjolska), koju baskijska vlada promiče kako bi potaknula urbanu regeneraciju. U njezinu središtu nalaze se mjesni uredi, koji centraliziraju sve postupke i administrativne zadaće povezane sa sveobuhvatnom obnovom stambenih zgrada: od administrativne papirologije do dogovora s izvođačima radova energetske obnove i pružanja financijske potpore. Usredotočenost na obnovu četvrti omogućuje visoku razinu uključenosti lokalne zajednice i pomaže u izgradnji povjerenja te osnaživanju lokalnog stanovništva. To se postiže ne samo olakšavanjem energetske obnove već i poboljšanjem kvalitete života (pristupačnost, protupožarna zaštita, održivost).

Jedinstvena kontaktna točka OpenGela financirana je u okviru programa EU-a Obzor 2020. (HIROS4all), a pokrenuta je kao pilot-projekt u dvije ranjive četvrti, Otxarkoaga (Bilbao) i Txonta (Eibar), pri čemu je uspješno obnovljeno 460 stambenih objekata. Taj je pristup sad uveden u još devet mjesnih ureda u cijeloj Baskiji kako bi 4 800 stanovnika ostvarilo pristup uslugama obnove u okviru novog vodećeg projekta pokrenutog u Torre Urizaru. Zahvaljujući potprogramu Prelazak na čistu energiju u okviru programa LIFE (BIRTUOSS) u tijeku je testiranje unaprijeđenog modela jedinstvenih kontaktnih točaka za precizno planiranje obnove na temelju putovnica za obnovu zgrada. Očekuje se da će se projektom potaknuti ulaganja u vrijednosti od 120 milijuna EUR, uključujući 40 milijuna EUR za energetska obnova.

Vidjeti: <https://opengela.eus/en>

U modelu potpore u prvom planu nije neutralnost, nego neovisnost: vlasnicima nekretnina treba biti jasno da jedinstvene kontaktne točke djeluju u njihovu najboljem interesu, a ne u interesu treće strane. Ta je neovisnost usko povezana s ugovornim odnosima i izvorima naknada za jedinstvene kontaktne točke, koji su objašnjeni u odjeljku 3.5. u nastavku. Važno je napomenuti da model potpore obuhvaća samo nadzor radova, a ne njihovo izvođenje, koje se i dalje mora ugovoriti s vanjskim građevinskim stručnjacima. Osim toga, taj pristup zahtijeva puno više radne snage od savjetodavnog modela, a za njegovu su održivost obično potrebne javne subvencije.

3.5. „Provedbeni model”: pružanje usluga i izvođenje građevinskih radova

U trećem modelu, koji se može nazvati „provedbenim”, jedinstvena kontaktna točka i planira i izvodi radove obnove. U tom slučaju može sama izvesti dio radova i/ili odabrati i angažirati

građevinska poduzeća u ime vlasnika nekretnine. Odnos jedinstvene kontaktne točke s građevinskim poduzećima može biti uređen na više načina (podizvođač ili suizvođač, sa solidarnom ili pojedinačnom odgovornošću), potencijalno na temelju okvirnih ugovora.

Uključivanje građevinskih radova u ponudu usluga jedinstvene kontaktne točke druga je ključna razlika koja označava prijelaznu točku između „modela potpore” i „provedbenog modela”. U tom scenariju jedinstvena kontaktna točka više ne djeluje samo u interesu vlasnika nekretnine, već izvođenjem radova nastoji ostvariti i vlastite gospodarske ili organizacijske interese. To samo po sebi ne znači da su savjeti pruženi u ranijim fazama manje vrijedni, ali može izazvati zabrinutost u vezi s njihovom nepristranosti. Prednost je to što jedinstvena kontaktna točka može ponuditi cjenovno pristupačnije početno savjetovanje jer može ostvariti dobit od građevinskih radova. Kad se ta vrsta modela jedinstvene kontaktne točke podupire javnim poticajima, javna tijela moraju utvrditi pravila kojima će se zajamčiti da jedinstvena kontaktna točka koja prima potporu djeluje u najboljem interesu vlasnika nekretnina i ujedno promiče provođenje energetske obnove te vlastite gospodarske interese.

3.6. Povezivanje „rješenja za financiranje” s prethodnim modelima

U prikazanoj se tipologiji financiranje ne treba smatrati samostalnim elementom, nego dodatnom uslugom u okviru nekog od triju opisanih modela. Jedinstvena kontaktna točka može pružati razne usluge za potporu vlasnicima nekretnina u financiranju energetske učinkovitih obnova i po mogućnosti ih kombinirati.

Potpore u pristupu javnim bespovratnim sredstvima: jedinstvena kontaktna točka može pojednostavniti postupak kombiniranja raznih vrsta bespovratnih sredstava i osigurati sukladnost projekta s uvjetima njihove dodjele. Vlasnicima nekretnina može pomoći i u pripremi zahtjeva za bespovratna sredstva.

Pretfinanciranje javnih bespovratnih sredstava: javna bespovratna sredstva povećavaju isplativost ulaganja, ali se obično isplaćuju nakon dovršetka radova, zbog čega vlasnici nekretnina moraju unaprijed financirati cijeli projekt. Kako bi vlasnici nekretnina pokrili te troškove do isplate sredstava, jedinstvena kontaktna točka može ponuditi kratkoročne zajmove, a u fazi planiranja osigurati sukladnost projekta s uvjetima dodjele i time smanjiti rizik. Može iskoristiti i posebna prava subrogacije kako bi joj se isplatio dio bespovratnih sredstava u ime vlasnika nekretnina i time podmirio kratkoročni zajam za pretfinanciranje.

Primjer projekta C-REAL (Belgija):

U okviru projekta C-REAL, koji se financira iz programa Obzor 2020., uspostavljeno je dugoročno partnerstvo između kreditne institucije ONESTO i savjetodavne službe za obnovu DUBOLIMBURG radi poboljšanja stope i kvalitete obnove zgrada u belgijskoj pokrajini Limburg. Inicijativa je proširena preko jedinstvene kontaktne točke Energy House Limburg, koja je povezala izvođače i arhitekte.

Projekt je donio nekoliko vrijednih uvida za financijske institucije. Uključivanje planiranja obnove u postupak kupnje pokazalo se ključnim za kupce nekretnina. Rana procjena potreba za obnovom, troškova i optimalnog vremenskog rasporeda radova omogućuje učinkovito pregovaranje o cijenama i dogovore o financiranju, kao i usklađenost redoslijeda energetske poboljšanja s ostalim radovima obnove. Nadalje, energetske certifikate pokazali su se ključnima za pokretanje radova obnove, posebno za postojeće vlasnike nekretnina.

Uključivanjem poticaja za obnovu u kreditne proizvode jača se sposobnost banaka da prate poboljšanja energetske svojstava. U kombinaciji s detaljnim planovima obnove i procjenama troškova, ovaj pristup omogućuje bolje upravljanje rizicima i donošenje odluka o kreditiranju, a ujedno smanjuje financijski rizik povezan s nekretninama s lošim energetske svojstvima.

Projekt je dokazao da suradnički ekosustav koji podupire razmjenu podataka i pružanje pomoći korisnicima znatno poboljšava rezultate obnove. Taj pristup pomaže svim dionicima u donošenju utemeljenih odluka tijekom cijelog postupka obnove.

Vidjeti: <https://www.c-real.be>

Prethodna kvalifikacija za bankovno financiranje za građane: iako banka obično provodi vlastitu analizu financijskog stanja vlasnika nekretnine, jedinstvena kontaktna točka može olakšati dubinsku analizu, posebno pružanjem informacija u standardiziranom formatu u dogovoru s bankom. Jedinstvena kontaktna točka može uspostaviti partnerstva s jednom ili više određenih banaka i dokazati da im može dovesti kritičnu masu projekata. To banci može biti dovoljan razlog da uvede poseban proizvod prilagođen energetske obnovama, upozna svoje osoblje s njim i eventualno dopusti jedinstvenoj kontaktnoj točki da ga stavlja na tržište u njezino ime.

Samostalna rješenja za financiranje: jedinstvena kontaktna točka čak može uključiti vlastitu neovisnu ponudu financiranja u svoj paket usluga. To je **treća ključna razlika i (značajna) „mogućnost” koja se može uključiti u sva tri modela** (iako je zabilježena samo u okviru „modela potpore” i „provedbenog modela”). Uključivanjem rješenja za financiranje jedinstvena kontaktna točka postaje privlačnija vlasniku nekretnina jer odluka o započinjanju radova više ne ovisi o odobrenju treće strane (banke). Osim toga, zahtjev za zajam obično se ne odbija jer se planira od rane faze projekta. Naposljetku, ako su dostupne investicijske potpore, one se mogu uključiti u ponudu financiranja kao rješenja za mješovito financiranje, i to u obliku otpisa glavnice. Kako bi to rješenje postalo privlačno, potrebno je dobro promicati financijsku ponudu jedinstvenih kontaktnih točaka da bi zadobile jednaku razinu povjerenja kao tradicionalne banke i financijske institucije. Povezivanje početnih troškova (npr. revizija i studija) s dugoročnim rješenjima za financiranje jedan je od osnovnih ciljeva uključivanja mogućnosti financiranja u usluge jedinstvenih kontaktnih točaka. Tako oni prestaju biti prepreka i pretvaraju se u prihvatljive dugoročne otplate. Međutim, za predlaganje neovisne ponude financiranja potreban je odgovarajući pravni okvir⁸ jer su bankarske djelatnosti strogo regulirane.

Primjer udruženja SERAFIN (Francuska):

U Francuskoj se treća strana kreditor (*tiers-financier*) zakonski definira kao subjekt koji povezuje radove poboljšanja energetske učinkovitosti s djelomičnim ili sveobuhvatnim

⁸ Treba napomenuti da se u nekim slučajevima, kao što je prefinanciranje javnih bespovratnih sredstava koja se obično isplaćuju naknadno, kratkoročni zajmovi mogu izdati bez odobrenja banke, pod uvjetom da se ispune posebne regulatorne smjernice.

uslugama financiranja. Tijekom posljednjeg desetljeća taj je model testiralo nekoliko lokalnih vlasti (regija i metropolitanskih područja), a sad je dio udruženja SERAFIN, osnovanog uz potporu projekta ORFEE u okviru programa Obzor 2020.

U okviru ORFEE-a pokrenut je resursni centar za treće strane kreditore radi lakše razmjene informacija, metoda i stručnog znanja. Tim je projektom poduprto i uvođenje trećih strana kreditora u Francuskoj, i to koordiniranjem razvojnih aktivnosti (studija, procedura, informatičkih alata itd.). Nadalje, uveden je okvir za sukladnost i kontrolu kvalitete kako bi se poduprla provedba programa osiguranja kojim se jamči kvaliteta radova obnove. Isto tako, poboljšane su ponude financiranja trećih strana kreditora osiguravanjem njihova refinanciranja, suradnjom s bankama za građane i unapređenjem pristupa europskim fondovima kao što je Europski fond za regionalni razvoj (EFRR).

Inicijativa se nastavlja osnivanjem „Banke za energetska obnova” (projekt FIDEO-BRE, koji se provodi uz financijsku potporu ADEME-a, francuske državne agencije za zelenu tranziciju). Ta će financijska institucija pružati zajmove dostupne svim kućanstvima, uključujući ona s ograničenim pristupom financiranju. Zajmovi će se dodjeljivati posredstvom privatnih banaka i trećih strana kreditora radi podupiranja visokokvalitetnih energetskih obnova u skladu sa standardima kvalitete SERAFIN-a.

Banke sudionice imat će koristi od okvira za kontrolu kvalitete, rizika i troškova. Zajmovi će ispunjavati kriterije zelene taksonomije kako bi se mogli uključiti u portfelje zelenih obveznica. Treće strane kreditore moći će se usredotočiti na tehničku potporu i nastaviti dodjeljivati zajmove bez prekomjernog rasta bilance ili visokih troškova obrade. Moći će se uspostaviti i nove treće strane kreditore bez potrebe da same izravno upravljaju zajmovima.

Tu su inicijativu, koja se provodi pod vodstvom članova SERAFIN-a, poduprle velike financijske institucije, uključujući Procivis, Société Générale, La NEF, Crédit Mutuel, Crédit Coopératif, Crédit Logement i BNP Paribas.

Vidjeti: <https://serafin-renov.fr>

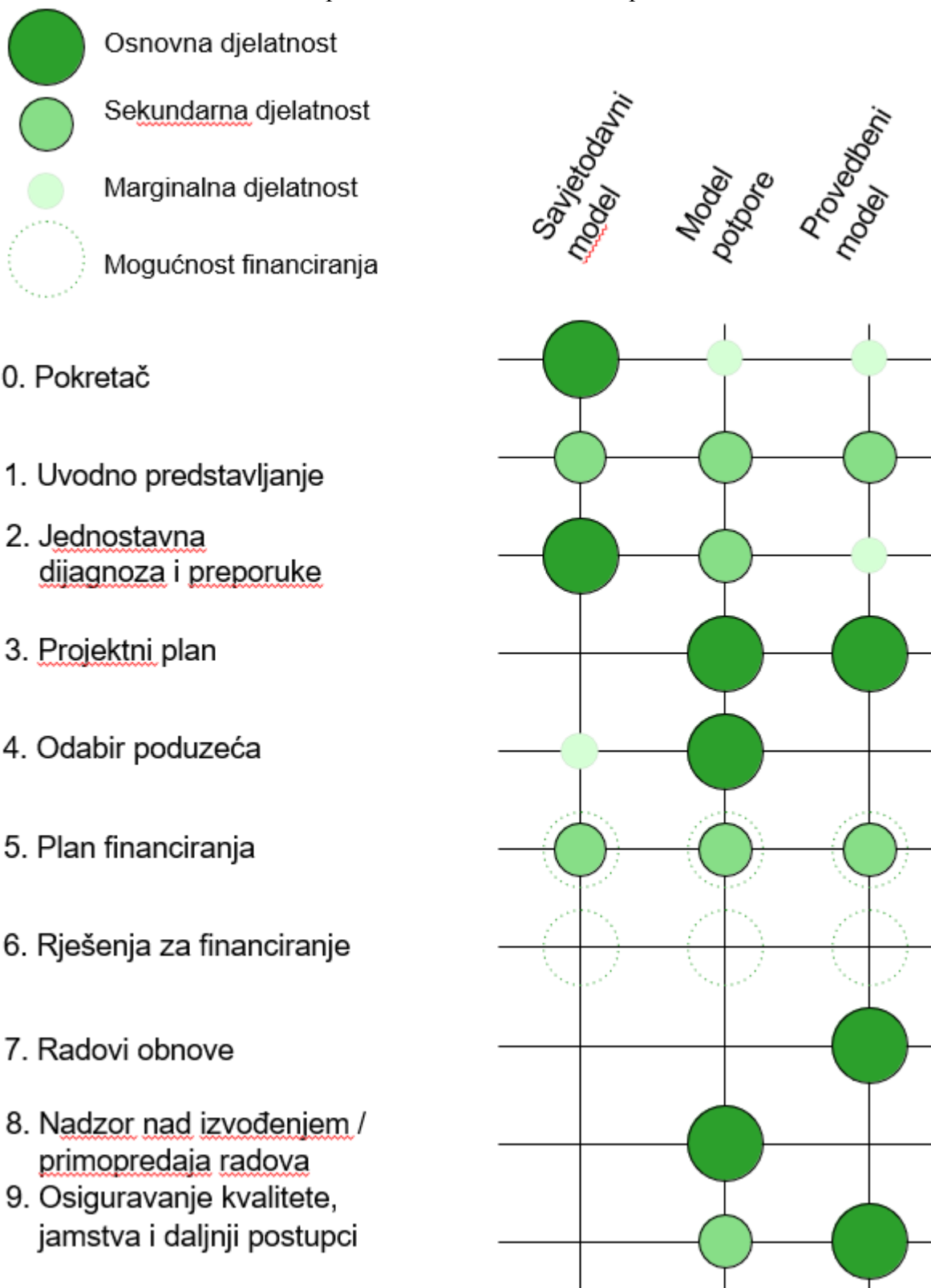
Nadalje, mogu se razmotriti razne mogućnosti i planovi otplate, među ostalim **financiranje koje se temelji na stambenom objektu**. U tom se pristupu dug veže za nekretninu, a ne za vlasnika, što može smanjiti nesklonost kućanstava preuzimanju financijskih obveza koje traju dulje od očekivanog stanovanja u objektu⁹.

3.7. Sažetak poglavlja 3. o korisnikovu procesu obnove i modelima jedinstvenih kontaktnih točaka

Zaključno, na slici 1 u nastavku prikazan je korisnikov proces obnove i uloga različitih modela jedinstvenih kontaktnih točaka u svim njegovim fazama.

⁹ Preporuka Komisije o poticanju privatnih ulaganja u energetska učinkovitost C(2026)1526.

Slika 1: Sažetak opisanih modela i korisnikova procesa obnove



4. KLJUČNI ASPEKTI USPOSTAVE USLUGA JEDINSTVENIH KONTAKTNIH TOČAKA

U ovom se poglavlju iznose ključni aspekti te organizacijski i financijski učinci jedinstvenih kontaktnih točaka u privatnom stambenom sektoru.

4.1. Kombiniranje internetskih i fizičkih pristupa

Internetske jedinstvene kontaktne točke mogu biti vrlo važne za informiranje vlasnika zgrada o tome kako njihove zgrade troše energiju, koliko je važno upravljati njihovom potrošnjom i kako to činiti. Savjeti koji se pružaju mogu postići veći učinak ako se objedine s informacijama o dostupnoj financijskoj potpori. Internetski alati mogu se koristiti za utvrđivanje i prethodni odabir vlasnika koji su se spremni upustiti u složene i potencijalno skupe postupke. Internetski pristupi uključuju umjerene troškove, a vjerojatno će doprijeti do široke publike i mogu potaknuti brzo djelovanje, ali i dugoročno povećati informiranost javnosti o prednostima energetske obnove i poboljšanja energetske učinkovitosti.

Međutim, potpuno internetski pristup nije dovoljan, pogotovo kad je riječ o složenijim, dubinskim obnovama i kad jedinstvene kontaktne točke nude više usluga za koje je potrebna namjenska procjena predmetne zgrade. Osim ponuđenih usluga u obzir treba uzeti i to da građani imaju različite razine digitalne pismenosti i da ni najbolji internetski alati neće moći doprijeti do velikog dijela stanovništva, često onog najstarijeg i najranjivijeg. Što je još važnije, nije vjerojatno da će kućanstvo u svojem domu provesti opsežne radove na obnovi uz znatne troškove ako prije toga nije u više navrata ušlo u osobnu interakciju s predstavnicima jedinstvene kontaktne točke, koji su detaljno objasnili planirane radove i pružili detaljne upute ili smjernice o tome što treba napraviti za vrijeme projekta.

Osim toga, vlasnik zgrade možda neće u potpunosti vjerovati platformi koja pruža informacije ili će možda samo djelomično razumjeti prednosti energetske obnove. Izgradnja povjerenja i rješavanje konkretnih problema vlasnika nekretnina zahtijevaju vrijeme i tehnički dijalog te se vjerojatno neće moći postići samo uz pomoć internetskog rješenja.

Europska komisija organizirala je početkom 2024. Panel građana i građanki o energetske učinkovitosti, u kojem je sudjelovalo 150 nasumično odabranih građana iz svih država članica EU-a. Panel je donio 13 konačnih preporuka, pri čemu je u prvoj preporuci istaknuta potreba za dostupnim informacijama kako bi se omogućilo da kućanstva i organizacije povećaju energetske učinkovitost¹⁰. Panel je prepoznao važnost internetskih alata za pokretanje procesa obnove, a istaknuo je i da je prijeko potrebno tu digitalnu ponudu dopuniti fizičkom prisutnošću, na primjer u regionalnim/lokalnim uredima ili u okviru posjeta na licu mjesta.

4.2. Geografska pokrivenost

Člankom 18. stavkom 1. preinake Direktive o energetske svojstvima zgrada (EU/2024/1275) utvrđuje se da države članice do svibnja 2026. trebaju na svojem državnom području osigurati uspostavljanje i funkcioniranje jedinstvene kontaktne točke u skladu s jednim ili više od pet „geografskih” kriterija kako bi se omogućila geografska pokrivenost i širok pristup uslugama jedinstvene kontaktne točke. Slično tome, Europski panel građana i građanki o energetske učinkovitosti istaknuo je da je važno da jedinstvene kontaktne točke budu dostupne svim

¹⁰ Europski panel građana i građanki o energetske učinkovitosti, 2024., [Konačne preporuke](#).

građanima, uključujući stanovnike ruralnih ili udaljenih područja i osobe smanjene pokretljivosti¹¹.

Za informacije o kriterijima geografske pokrivenosti iz članka 18. stavka 1. preinake Direktive o energetske svojstva zgrada (EU/2024/1275) države članice i relevantni sudionici na tržištu trebali bi proučiti Prilog II.¹² Obavijesti Komisije o smjernicama o Direktivi (EU) 2024/1275 („Financijski poticaji, vještine i tržišne prepreke” (članak 17.) i „Jedinstvene kontaktne točke za energetska svojstva zgrada” (članak 18.)), u kojem se navode preporuke za učinkovito uvođenje jedinstvenih kontaktnih točaka na svim nacionalnim državnim područjima.

4.3. Pristupi za stjecanje povjerenja vlasnika nekretnina

Za izgradnju povjerenja neophodno je voditi računa o tome da su vlasnici nekretnina zadovoljni rezultatima obnove i osigurati kvalitetu.

Utvrđivanje odgovornosti važno je za jačanje povjerenja u usluge potpore obnovi. Transparentnost bi trebala biti prioritet. Jedinstvene kontaktne točke stoga bi trebale dostaviti dokumentaciju o postupcima, ali i o troškovima, prednostima i rizicima preporučenih intervencija. Vjerodostojnosti može dodatno doprinijeti i prikupljanje i objavljivanje povratnih informacija klijenata, koje se mogu predočiti potencijalnim klijentima kao dokazi o kvaliteti usluga.

Presudno je i održavanje visokih standarda kvalitete rada, pogotovo ako je uključeno više izvođača i podizvođača. Jedinstvene kontaktne točke mogu se pridržavati postojećih okvira kvalitete i po mogućnosti zatražiti akreditaciju od uglednih tijela. Ti okviri mogu uključivati standardizirane postupke, zahtjeve za certificiranje i sustavno praćenje kvalitete. Vlasnici nekretnina osjećat će se sigurnije ako im se ponude pouzdana jamstva potkrijepljena kvalitetnim programima osiguranja, pogotovo kad su povezana s mogućnostima financiranja. Jedinstvene kontaktne točke mogu dodatno ojačati povjerenje provedbom postupaka certificiranja kako bi zajamčile pouzdanost i kvalitetu izvođača.

Zaštita svih strana može se postići jasnim okvirom za odgovornost i politikama zaštite potrošača u kojima se definiraju odgovornosti za otklanjanje nedostataka i utvrđuju jednostavni postupci rješavanja sporova. Zaštita potrošača ne bi trebala obuhvatiti samo osiguranje kvalitete nego i borbu protiv zavaravajućih marketinških praksi. Ključne zaštitne mjere mogle bi uključivati pristupačne kanale za prijavljivanje problema. Iako bi u ozbiljnim slučajevima trebala postojati mogućnost pokretanja službenog sudskog postupka, prednost bi

¹¹ „Preporučujemo da informacije koje se daju potrošačima budu dostupnije, transparentnije i praktičnije kako bi se omogućilo da kućanstva i organizacije postanu energetske učinkovitiji. Zato preporučujemo: mrežu fizičkih jedinstvenih kontaktnih točaka na razini općine (npr. gradske vijećnice, knjižnice) u kojima će na raspolaganju biti neovisni stručnjaci koji mogu odgovoriti na dodatna pitanja; ta mreža trebala bi biti dostupna svima, neovisno o društvenoj skupini ili tome je li riječ o ruralnom ili urbanom području; jedinstvena kontaktna točka trebala bi davati savjete o zakonodavnim, financijskim i tehničkim aspektima te mjesnim pružateljima usluga; lokalni akteri pozivaju se da pomognu informirati korisnike o toj usluzi.” Europski panel građana i građanki o energetske učinkovitosti, 2024., [Konačne preporuke](#).

¹² Prilog 2. „Financijski poticaji, vještine i tržišne prepreke” (članak 17.) i „Jedinstvene kontaktne točke za energetska svojstva zgrada (članak 18.)” Obavijesti Komisije o smjernicama o novim ili znatno izmijenjenim odredbama preinačene Direktive (EU) 2024/1275 o energetske svojstvima zgrada, C(2025) 6438, 18.12.2025. Dostupno na: <https://eur-lex.europa.eu/eli/C/2025/6438/oj>.

trebalo dati alternativnim mehanizmima za rješavanje sporova kako bi se omogućilo učinkovito upravljanje sukobima.

4.4. Namjenske mjere za ranjiva kućanstva

Politike zaštite potrošača posebno su važne za ranjiva kućanstva, uključujući obitelji s niskim prihodima, starije osobe i osobe sa zdravstvenim problemima. Te skupine često imaju više poteškoća s razumijevanjem složenih postupaka obnove, rješavanjem tehničkih pojedinosti ili ostvarivanjem svojih potrošačkih prava.

Namjenske zaštitne mjere mogu uključivati strože propise o pravednom određivanju cijena, prilagođenu financijsku pomoć i veći nadzor nad izvođačima radova obnove. Posebne mjere mogu obuhvaćati imenovanje posebnih savjetnika koji će pomagati ranjivim vlasnicima nekretnina, transparentne ugovorne uvjete i jamstva koja podupire država kako bi se financijski rizici sveli na najmanju mjeru.

Angažiranje stručnjaka s razvijenim socijalnim vještinama neophodno je kako bi se doprlo do marginaliziranih skupina stanovništva i pružila učinkovita potpora. Namjenske informativne kampanje i alati za donošenje odluka, kao što su internetske platforme za samoprocjenu, mogu olakšati donošenje utemeljenih odluka. Ciljane aktivnosti otvaranja prema javnosti mogu ublažiti manjak povjerenja i informacija zbog kojeg ranjive osobe često oklijevaju prihvatiti energetske učinkovite prakse. Jedinstvene kontaktne točke mogu upoznati energetske siromašna kućanstva s jednostavnim i jeftinim mjerama za povećanje energetske učinkovitosti i smanjenje računa. Povjerenje može ojačati suradnja s lokalnim zajednicama u okviru događanja, mjesnih inicijativa, posjeta od vrata do vrata i javnih prezentacija uspješnih obnova.

Projekt STEP (Rješenja za problem energetske siromaštva):

U okviru projekta STEP, koji se financira iz programa Obzor 2020., osmišljen je jednostavan i inovativan model koji se može reproducirati, a namijenjen je otklanjanju energetske siromaštva pružanjem prilagođenih savjeta za promicanje promjena u ponašanju i jeftinih rješenja za energetske učinkovitost.

Jedinstvene kontaktne točke na lokalnoj razini u idealnom su položaju za pružanje neovisne potpore prilagođene posebnim potrebama i ograničenjima kućanstava, ponajprije financijskima. Povezivanjem ranjivih kućanstava s postojećim mogućnostima financijske potpore jedinstvene kontaktne točke mogu odigrati važnu ulogu u povećanju pristupačnosti rješenja za održivu energiju. Ti financijski mehanizmi mogu uključivati, na primjer, ciljne subvencije, programe prema načelu „plati koliko uštediš” ili dugoročne zajmove s niskim ili nultim kamatnim stopama.

U okviru projekta STEP istaknute su brojne spoznaje važne za razvoj namjenskih jedinstvenih kontaktnih točaka za ranjiva kućanstva. Jedan od ključnih elemenata bila je provedba modularnog programa osposobljavanja za stručnjake na terenu, kao što su socijalni i zdravstveni radnici, kako bi stekli vještine koje će im omogućiti uspješno savjetovanje potrošača. U okviru projekta istaknuta je i važnost partnerstava s organizacijama potrošača, lokalnim zajednicama i skupinama stručnjaka na terenu kako bi se doprlo do građana koje energetske siromaštvo najteže pogađa.

Vidjeti: <https://www.stepenergy.eu/>

Jedinstvene kontaktne točke mogu doprinijeti otklanjanju energetske siromaštva podupiranjem i najmodavaca i najmoprimaca. Osim što podupiru sve vlasnike nekretnina, mogu posebno pomoći ranjivim vlasnicima da pristupe financiranju u okviru namjenskih javnih subvencija i prilagođenih financijskih programa te ih usmjeravati pri podnošenju zahtjeva za zajam u lokalnim bankama. U ulozi posrednika koji potiču vlasnike nekretnina na obnovu i koji im u tome pomažu, jedinstvene kontaktne točke mogu koristiti i najmoprimcima, koji često nemaju utjecaj na odluke o obnovi.

U Preporuci Komisije (EU) 2023/2407¹³ i priloženim smjernicama¹⁴ pruža se uvid u temeljne uzroke energetske siromaštva i navode konkretna rješenja. Primjenom tih preporuka jedinstvene kontaktne točke mogu postati ključni pospješitelji borbe protiv energetske siromaštva i omogućiti da ranjiva kućanstva dobiju pristup praktičnim i troškovno učinkovitim rješenjima.

4.5. Pojedinstveni o „kolektivima za obnovu koje predvode građani”

Obnova koju predvode građani novi je koncept prema kojem građani aktivno preuzimaju vodeću ulogu u energetske obnovama zgrada. Iako se u okviru većine javnih mjera za potporu obnovi u stambenom sektoru (programi urbane obnove, informativne kampanje, jedinstvene kontaktne točke itd.) već poziva na doprinos i sudjelovanje građana, obnove koje predvode građani ističu se po tome što ih pokreću **građanski kolektivi kao inicijative „odozdo prema gore”**.

Obnove koje predvode građani razlikuju se od drugih aktivnosti obnove koje uključuju više sudionika (kao što su projekti kondominija) po tome što primjenjuju održiv pristup čiji doseg nadilazi nekoliko pojedinačnih projekata. Za obnove koje predvode građani karakteristično je osnivanje pravnog subjekta, energetske zajednice¹⁵ ili istovjetnog tijela¹⁶ kako bi se zajamčila dugotrajna posvećenost i otpornost. Takve formalne strukture temelje se na načelima otvorenog i dobrovoljnog sudjelovanja i učinkovite kontrole u upravljanju, a ujedno potiču organiziranje građana i izgradnju kapaciteta. U tim se pristupima podrazumijeva određeni opseg i učinak, pri čemu se očekuje da obnove koje predvode građani objedine obnovu više zgrada, na primjer na razini ulice ili cijelog okruga/čtvrta.

U okruženju usklađenih i komplementarnih struktura **obnove koje predvode građani mogu imati ulogu dopunskih jedinstvenih kontaktnih točaka**, koje djelotvorno premošćuju jaz

¹³ Preporuka Komisije (EU) 2023/2407 od 20. listopada 2023. o energetske siromaštva, C/2023/4080, SL L, 2023/2407, 23.10.2023., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reco/2023/2407/oj>.

¹⁴ Radni dokument službi Komisije: Smjernice EU-a o energetske siromaštva (priložene Preporuci Komisije o energetske siromaštva (C/2023/4080)), SWD(2003) 647, 20.10.2023.

¹⁵ U zakonodavstvu EU-a postoje dvije definicije energetske zajednice. „Zajednice obnovljive energije” definiraju se u Direktivi (EU) 2023/2413 Europskog parlamenta i Vijeća od 18. listopada 2023. o izmjeni Direktive (EU) 2018/2001, Uredbe (EU) 2018/1999 i Direktive 98/70/EZ u pogledu promicanja energije iz obnovljivih izvora te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća (EU) 2015/652 (SL L, 2023/2413, 31.10.2023., ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2023/2413/oj>), dok se „energetske zajednice građana” definiraju u Direktivi (EU) 2019/944 Europskog parlamenta i Vijeća od 5. lipnja 2019. o zajedničkim pravilima za unutarnje tržište električne energije i izmjeni Direktive 2012/27/EU (SL L 158, 14.6.2019., str. 125., ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/944/oj>). Obje su definicije fleksibilne kad je riječ o mogućim pravnim oblicima zajednica (udruge, zadruge itd.). Osim samog postojanja pravnog oblika te definicije uključuju kriterije koji se odnose na članstvo, autonomiju, otvorenost, svrhu i stvarnu kontrolu.

¹⁶ U zemljama u kojima koncept energetske zajednice još nije u potpunosti prenesen u nacionalno zakonodavstvo subjekt koji ispunjava kriterije iz relevantnih direktiva Unije može se smatrati „kolektivom za obnovu koju predvode građani”.

između konvencionalnih javnih intervencija i privatnih inicijativa usmjerenih na stjecanje dobiti.

Primjer zajednice Alex Energie u Rotterdamu (Nizozemska):

U okviru projekta „Spasimo domove” financiranog iz programa Obzor 2020. grad Rotterdam pokrenuo je pilot-inicijativu za jedinstvenu kontaktnu točku u okrugu Prins Alexander. Ta jedinstvena kontaktna točka uspostavljena je prema načelu „odozdo prema gore”, pri čemu se posebno vodilo računa o sudjelovanju građana i suradnji s lokalnim energetske zadrugama. Vlasnicima nekretnina pružaju se usluge u okviru strateške suradnje između grada Rotterdama, zajednice Alex Energie (energetska zajednica čiji su članovi iz Prins Alexandera) i HOOM-a (energetska zadruga koja podupire energetske zajednice). Alex Energie aktivno potiče angažman stanovnika osnivanjem lokalnih radnih skupina, provedbom energetske pregleda, izradom energetske planova i organiziranjem kolektivnih kupnji. Osim toga, informira vlasnike nekretnina o mogućnostima financiranja energetske obnove. Dodatne pojedinosti objavljuju se na gradskoj internetskoj platformi, na kojoj vlasnici nekretnina mogu pronaći informacije o obnovi, podnijeti zahtjev za bespovratna sredstva, preneti dokumente i zatražiti telefonsku podršku.

Grad ciljano pruža administrativnu potporu energetske zadrugama. Nakon završetka tog pilot-projekta grad planira proširiti inicijativu na cijeli Rotterdam kako bi ojačao lokalne zajednice i potaknuo razmjenu rješenja i primjera dobre prakse. Općina se u početku primarno bavila izolacijom krovova te je u izvođenje radova uključila lokalna poduzeća, među kojima su bili brojni samostalni stručnjaci. Ciljano je uključila poduzeća koja nude programe naukovanja kako bi podržala nove poduzetnike i omogućila osposobljavanje naučnika.

Financijska potpora pružena je u obliku zajmova iz Fonda za energetske tranzicije (Energietransitiefonds), koje dodjeljuje Općina Rotterdam i kojima upravlja Nizozemski fond za poticanje stanogradnje općina (Stimuleringsfonds Volkshuisvesting Nederlandse Gemeenten). Ti zajmovi dostupni su i vlasnicima nekretnina i udruženjima vlasnika stanova u kondominiju.

Rana iskustva stečena u pilot-projektima pokazuju da obnove koje predvode građani imaju nekoliko važnih prednosti¹⁷. Mogu doprinijeti izgradnji **povjerenja** u lokalnim zajednicama promicanjem uzajamnog angažmana i jačanjem socijalnih mreža, čime se pak potiče sudjelovanje većeg broja ljudi. Iako obnove koje predvode građani u početku mogu napredovati sporije od pojedinačnih obnova, imaju potencijal za eksponencijalni rast („**učinak snježne grude**”), što znači da se s razine pojedinačnih zgrada mogu proširiti na cijele četvrti. Budući da su **fleksibilne**, mogu u potpunosti iskoristiti komercijalne mogućnosti kojima su javne jedinstvene kontaktne točke manje sklone. Obnove koje predvode građani mogu imati i velike **troškovne prednosti** u odnosu na pojedinačne projekte zahvaljujući doprinosu volontera, ekonomiji razmjera, zajedničkoj nabavi i standardiziranom planiranju. Osim toga, **objedinjavanjem resursa** sudionici mogu unaprijediti cjelokupnu bazu vještina, što prije

¹⁷ Za više informacija o mjerama Komisije za potporu projektima obnove koje predvode građani vidjeti: https://citizen-led-renovation.ec.europa.eu/index_en.

svoga omogućuje bolji nadzor nad pružateljima usluga. Za razliku od kratkoročnih inicijativa, obnove koje predvode građani nastoje **postići strukturne i dugoročne učinke** osnivanjem pravnih subjekata umjesto da se oslanjaju isključivo na pojedinačne aktivnosti.

4.6. Ljudski resursi za jedinstvene kontaktne točke

Kao što i sam naziv podrazumijeva, očekuje se da će jedinstvena kontaktna točka pružati sveobuhvatan skup usluga kako bi pomogla vlasnicima nekretnina u cijelom procesu energetske obnove. Na tehničkom polju savjetnici bi trebali moći provoditi energetske preglede, pronalaziti prilagođena rješenja za održivu energiju, utvrđivati pojedinosti projektnih planova i provjeravati usklađenost s građevinskim standardima¹⁸. Financijska potpora obično se ne bi svodila samo na utvrđivanje raspoloživih subvencija, već bi uključivala i pomoć vlasnicima nekretnina u procjeni i pristupanju odgovarajućim rješenjima za financiranje¹⁹. Od savjetnika bi se moglo očekivati i da vlasnicima nekretnina pruže pravnu pomoć kako bi im olakšali razumijevanje i ostvarivanje potrošačkih prava, pregledavanje ugovora i snalaženje u regulatornim zahtjevima. Što je najvažnije, savjetnici iz jedinstvene kontaktne točke moraju objediniti stručno znanje i napredne međuljudske vještine kako bi mogli razumjeti i odgovoriti na jedinstvene okolnosti i ograničenja svakog vlasnika nekretnine, posebno ako pomažu ranjivim kućanstvima.

Uspjeh jedinstvenih kontaktnih točaka u osnovi ovisi o prepoznavanju i razvoju odgovarajuće baze savjetnika. Budući da je potreban cijeli niz vještina, pri okupljanju tima sposobnog za pružanje sveobuhvatnih usluga jedinstvene kontaktne točke postoje brojne organizacijske prepreke. Nije izgledno da će jedna osoba raspolagati svim potrebnim stručnim znanjem, što znači da timovi moraju biti multidisciplinarni. Sastavljanje takvih timova iziskuje strateški pristup zapošljavanju i suradnji kako bi se okupili stručnjaci iz raznih područja. U okviru tih pristupa trebalo bi vrednovati i specijalizirane kompetencije i međuljudske vještine kako bi nastalo okruženje u kojem se potiče razmjena znanja. Osim zapošljavanja, za zadržavanje tih kvalificiranih stručnjaka potrebno je promišljeno upravljanje talentima.

Jedinstvene kontaktne točke mogu ponuditi privlačne mogućnosti za razvoj karijere iskusnim građevinskim stručnjacima koji razmišljaju o napuštanju građevinskog sektora. Može se razmotriti angažiranje tih stručnjaka kako bi se iskoristilo njihovo stručno znanje. Jedinstvene kontaktne točke mogu u građevinski sektor privući i razne nove talente, ponajprije žene i mlade stručnjake, ako u prvi plan stave njihovu važnu ulogu u pomaganju zajednicama i borbi protiv klimatskih promjena. Jedinstvene kontaktne točke i njihovi nositelji mogli bi surađivati s udruženjima iz građevinskog sektora, pružateljima tehnoloških rješenja, agencijama za zapošljavanje, industrijskim komorama ili obrazovnim ustanovama na razvoju prilagođenih programa u kojima će se objediniti stručno znanje (u području tehnike, financija, prava, komunikacije, korisničkih usluga itd.) i međuljudske vještine. U tim bi se programima posebno vodilo računa o stjecanju praktičnog iskustva stažiranjem ili naukovanjem u postojećim jedinstvenim kontaktnim točkama. Trajno stručno usavršavanje omogućilo bi i da ponuda usluga prati tempo tehnološkog razvoja i promjena propisa.

¹⁸ Treba imati na umu da će određene usluge možda morati pružati ovlašteni arhitekti jer je riječ o reguliranoj profesiji sa specifičnim pravnim zahtjevima i strukovnim standardima.

¹⁹ Slično tome, dok jedinstvene kontaktne točke mogu pružiti opće informacije o mogućnostima financiranja, financijske savjete u pravilu bi trebali davati ovlašteni financijski savjetnici koji ispunjavaju regulatorne zahtjeve.

S druge strane, građevinski stručnjaci koji surađuju s jedinstvenom kontaktnom točkom mogu dobiti potporu kako bi se neometano uklopili u njezino okruženje i ispunili njezine standarde kvalitete. To uključuje razumijevanje integriranih pristupa obnovi, protokola za osiguravanje kvalitete i učinkovitih metoda rada s jedinstvenim kontaktnim točkama i njihovim resursima. Uspostava jasnih okvira za partnerstvo s izvođačima važna je za utvrđivanje standarda kvalitete, komunikacijskih protokola i parametara uspješnosti. Redovite radionice i sastanci za razmjenu znanja mogu doprinijeti održavanju usklađenosti između ciljeva jedinstvene kontaktne točke i kapaciteta izvođača. Ta se partnerstva mogu posvetiti i osmišljavanju standardiziranih pristupa zajedničkim scenarijima obnove kako bi se povećala učinkovitost i pouzdanost.

Inicijative za osposobljavanje radne snage: BUSHROSS

Projekt „Razvoj vještina za jedinstvene kontaktne točke za obnovu domova” (BUSHROSS), koji se financira iz potprograma Prelazak na čistu energiju u okviru programa LIFE, temelji se na iskustvu Irske i Bugarske u osmišljavanju programa osposobljavanja za osoblje jedinstvenih kontaktnih točaka u te dvije zemlje, koji će se zatim proširiti na Grčku, Poljsku, Sloveniju i Ukrajinu.

Kako bi se odgovorilo na potrebe osoblja koje upravlja pravnim, tehničkim, gospodarskim i socijalnim aspektima obnove domova, u okviru tog projekta osmislić će se četiri specijalizirana programa osposobljavanja: i) okvir poslovnog modela za jedinstvene kontaktne točke, ii) uspostava i vođenje jedinstvene kontaktne točke (s praktičnim savjetima za provedbu), iii) osposobljavanje u području mjera za energetske obnove domova prilagođeno pojedinom profilu i iv) socijalni aspekti (socijalna pravda i uključivost, pri čemu su u prvom planu žene i ranjive skupine). Razmatraju se i teme mekih vještina (posredovanje i upravljanje sukobima) i rada s digitalnim alatima.

Po završetku tih programa, koji se temelje na modelu mikrokvalifikacija, uspješni polaznici dobit će svjedodžbe o stručnoj osposobljenosti koje su u skladu sa standardima Europassa i priznaju se u svim državama članicama EU-a (dokument o mobilnosti Europass i Europass prilog svjedodžbi). Pilot-programe osposobljavanja pohađat će 150 voditelja osposobljavanja, koji će zatim provesti pilot-tečajeve za 60 stručnjaka u svakoj od šest zemalja.

Jedinstvene kontaktne točke mogu imati važnu ulogu u energetskej tranziciji zgrada, ali i široko promovirati stručnu prekvalifikaciju i mogućnosti zapošljavanja. Mogu se udružiti s agencijama za zapošljavanje i centrima za strukovno osposobljavanje radi kontakta s osobama koje žele promijeniti karijeru. Jedinstvene kontaktne točke mogu ponuditi i strukturirane programe naukovanja u kojima se učenje u učionici kombinira s osposobljavanjem na radnom mjestu, čime se osobama koje žele promijeniti karijeru omogućuje stjecanje praktičnog iskustva. Osobama koje se vraćaju na tržište rada mogu omogućiti fleksibilne radne uvjete i postupne programe osposobljavanja prilagođene različitim razinama iskustva i dostupnosti. Stručno usavršavanje može dodatno poduprijeti pokretanje programa mentorstva, u kojima će iskusni savjetnici usmjeravati nove zaposlenike pri provedbi projekata energetske obnove. Suradnička priroda jedinstvenih kontaktnih točaka trebala bi poticati profesionalni rast jer zaposlenici dolaze u doticaj s raznim disciplinama. To bi okruženje prirodno trebalo podupirati kontinuirano učenje i usavršavanje vještina, zbog čega može biti privlačno osobama koje žele promjene u karijeri. Osim toga, aktivnim sudjelovanjem u razvoju radne

snage jedinstvene kontaktne točke mogu zadovoljiti vlastite kadrovske potrebe i doprinijeti rješavanju širih problema u području zapošljavanja u svojim zajednicama.

4.7. **Financiranje jedinstvenih kontaktnih točaka i njihova financijska održivost**

Potporu uslugama jedinstvene kontaktne točke, a time i pružanje namjenske i aktivne pomoći vlasnicima nekretnina u procesu energetske obnove, trebalo bi smatrati dijelom nacionalnog okvira za financiranje i potporu za energetske učinkovitost. Usluga od javnog interesa koju pruža više modela jedinstvenih kontaktnih točaka i važna uloga jedinstvenih kontaktnih točaka u informiranju o prednostima energetske učinkovitosti, a posebno energetske obnove, mogu uvelike doprinijeti ostvarivanju nacionalnih energetske i klimatskih ambicija. Nacionalni okvir za potporu uslugama jedinstvene kontaktne točke stoga bi trebao biti dio nacionalnih energetske i klimatskih planova (NECP-ova) i nacionalnih planova obnove zgrada država članica²⁰.

S druge strane, postizanje financijske održivosti jedinstvenih kontaktnih točaka trebalo bi biti dugoročan cilj, a to ovisi i o lokalnom i kulturnom kontekstu, preferiranim organizacijskim strukturama i poslovnim modelima jedinstvenih kontaktnih točaka. Da bi jedinstvene kontaktne točke bile financijski stabilne, potrebni su im stabilni i kontinuirani priljevi prihoda za financiranje usluga koje pružaju, neovisno o tome je li izvor tih prihoda državni proračun u slučaju nefunkcioniranja tržišta ili privatni vlasnici nekretnina koji plaćaju usluge. Prije razmatranja potencijalnih izvora prihoda važno je napomenuti da se pojam „jedinstvena kontaktna točka” ne odnosi na određeni pravni status te da funkcije jedinstvene kontaktne točke mogu vršiti razne organizacijske strukture. Primjeri subjekata koji pružaju savjete ili potporu vlasnicima nekretnina uključuju brojne pravne oblike, među ostalim udruženja, privatna poduzeća, industrijske i komercijalne subjekte u javnom vlasništvu te lokalna javna tijela. Pravni i operativni ustroj jedinstvene kontaktne točke dovest će do ograničenja i odrediti njezin pristup izvorima financiranja, zbog čega će biti potrebno donijeti strateške i političke odluke. Nadalje, iako priroda ponuđenih usluga izravno utječe na opravdanost javnog financiranja, održivost poslovnog modela jedinstvene kontaktne točke u konačnici ovisi o širini i opsegu njezinih usluga.

4.7.1. *Financiranje aktivnosti jedinstvene kontaktne točke subvencijama*

U nekim se slučajevima usluge jedinstvene kontaktne točke mogu besplatno pružati vlasnicima nekretnina kako bi se potaknula šira provedba energetske obnove ili iskorištavanje sredstava iz određenog opsežnog programa energetske obnove. Ta se mogućnost često nudi u ograničenom razdoblju, u okviru programa koji se financiraju iz državnog proračuna ili za određeni dio stanovništva. Međutim, treba uzeti u obzir da besplatna usluga nije financijski samoodrživa i da bi je trebalo subvencionirati izravno dodjelom proračunskih sredstava ili neizravno obveznim doprinosima privatnog sektora. Osiguravanje stalnog priljeva financijskih sredstava za jedinstvene kontaktne točke neophodno je za pružanje kontinuirane potpore stanovništvu te zadržavanje kvalificiranih stručnjaka i očuvanje stručnog znanja. Iako su subvencije izrazito važne, ponajprije u okviru

²⁰ Treba ih donijeti do 31. prosinca 2026. u skladu s člankom 3. i Prilogom II. Direktivi (EU) 2024/1275. U skladu s Prilogom II. Direktive o energetskim svojstvima zgrada državama članicama dostavljeni su posebni predlozi koji će im pomoći u pripremi planova, među ostalim za stvaranje jedinstvenih kontaktnih točaka ili sličnih mehanizama na temelju članka 18. za pružanje tehničkih, administrativnih i financijskih savjeta i pomoći. Vidjeti predložak s komentarima na: <https://circabc.europa.eu/ui/group/8f5f9424-a7ef-4dbf-b914-1af1d12ff5d2/library/a8116057-2055-48e7-81c5-ee94a62de5c8>.

početne uspostave jedinstvene kontaktne točke, oslanjanje na njih kao na jedini izvor financiranja nije održiva dugoročna strategija. Za postizanje financijske održivosti potrebno je u rane faze planiranja uključiti gospodarsku održivost.

Osim toga, subvencije za usluge jedinstvene kontaktne točke s vremenom mogu postati nestabilne i mogu ovisiti o promjenjivim prioritetima politike i proračunskim ograničenjima, zbog čega je dugoročno planiranje neizvjesno. Dok se subvencijama mogu uspješno podupirati pilot-projekti i početna uspostava, one nisu prikladne u fazi prihvaćenosti na tržištu velikih razmjera, koja iziskuje stabilne i predvidljive financijske tokove. Naglo smanjenje ili preraspodjela javnih sredstava može poremetiti aktivnosti i izložiti jedinstvenu kontaktnu točku financijskoj nestabilnosti. Nadalje, model koji ovisi o subvencijama nije prilagodljiv. Širenje usluga kako bi se doprlo do većeg broja vlasnika nekretnina ili dodatnih regija iziskivalo bi stalno povećanje javne potrošnje, što je rijetko izvedivo.

Čak i kad su subvencije raspoložive, često se isplaćuju uz znatno kašnjenje, što dovodi do poteškoća s novčanim tokovima, koje mogu opteretiti svakodnevne aktivnosti. Nadalje, uvjeti financiranja obično znatno variraju, a subvencije se dodjeljuju u obliku dnevnih iznosa, jednokratnih iznosa ili sredstava za određeni projekt, što dodatno komplicira financijsko planiranje. Osim toga, javne subvencije često pokrivaju samo minimalne iznose potrebne za izvršavanje dodijeljenih zadataka, čime se ograničava sposobnost organizacije da postigne financijsku stabilnost. Manje organizacije, posebno neprofitne, suočavaju se s dodatnim preprekama. Mnoge od njih imaju poteškoća sa stvaranjem redovitih poslovnih viškova, što otežava stvaranje financijskih pričuva ili podizanje dugoročnih zajmova. Zbog toga često pribjegavaju kratkoročnim bankovnim kreditima po visokim kamatnim stopama, na koje troše velik dio svojih financijskih sredstava, a to dodatno ugrožava njihovu održivost. Zbog te financijske nestabilnosti prisiljene su razmišljati kratkoročno, što znači da je planiranje često ograničeno na trajanje raspoloživih subvencija, obično u razdoblju od godine dana do tri godine. Te prepreke dovode do široke primjene kratkoročnih ugovora o radu i ograničenja plaća, što otežava zaposlenicima dugoročno planiranje karijere. Velika fluktuacija osoblja, posebno među savjetnicima, narušava kontinuitet i smanjuje ukupnu učinkovitost jedinstvenih kontaktnih točaka.

Države članice trebale bi osigurati kontinuiranu javnu financijsku potporu uslugama jedinstvenih kontaktnih točaka kako bi se smanjila njihova financijska nestabilnost, izbjegao rizik od prekida u pružanju usluga i očuvalo stečeno stručno znanje. Međutim, namjeravaju li uspostaviti održivi model, jedinstvene kontaktne točke ne mogu ovisiti isključivo o vanjskim financijskim sredstvima jer se ona u bilo kojem trenutku mogu povući zbog promjena u političkom okruženju i vladinim prioritetima. Uključivanje mehanizama za ostvarivanje prihoda omogućilo bi organski rast koji bi se temeljio na potražnji umjesto da ovisi o ograničenjima državnog proračuna. Subvencije imaju važnu ulogu u ranim fazama, no dugoročna strategija trebala bi uključivati raznovrsne izvore financiranja, na primjer doprinose vlasnika nekretnina, partnerstva s financijskim institucijama ili potporu sektora.

4.7.2. Pozicioniranje jedinstvene kontaktne točke kao posrednika ili „vezana prodaja”

Budući da vlasnici nekretnina nevoljko plaćaju savjetodavne usluge, često se primjenjuje poslovni model u kojem jedinstvene kontaktne točke nude svoje usluge vlasnicima nekretnina besplatno tako što djeluju kao posrednici. U okviru tog modela jedinstvene kontaktne točke upućuju klijente partnerima treće strane s kojima su sklopile ugovorne sporazume i za ta upućivanja ostvaruju proviziju. Taj je pristup već široko prihvaćen u privatnom sektoru, u kojem posluju posrednici za uređenje doma, posrednici za kredite i posrednici za prenosive potvrde.

Međutim, jedinstvene kontaktne točke koje primaju naknadu od vezane prodaje i trećih strana više ne mogu tvrditi da postupaju isključivo u interesu vlasnika nekretnine. U takvim slučajevima glavni klijent jedinstvene kontaktne točke nije vlasnik nekretnine, nego poslovni partner koji financira njezine aktivnosti.

4.7.3. *Naplaćivanje usluga vlasnicima nekretnina*

Kad bi vlasnici nekretnina u cijelosti ili djelomično snosili troškove nekih od ponuđenih usluga, lakše bi se postigla financijska održivost za aktivnosti jedinstvenih kontaktnih točaka. Na primjer, jedinstvene kontaktne točke mogle bi vlasnicima nekretnina naplaćivati svoje opće usluge potpore u planiranju i provedbi projekata energetske obnove, dok bi se ranjivim kućanstvima ili određenim lokaliziranim područjima usluge pružale besplatno zahvaljujući potencijalnom nacionalnom ili regionalnom programu javne potpore za energetske obnove. Uspjeh tog pristupa ovisi o tome smatraju li vlasnici nekretnina da se isplati plaćati usluge jedinstvenih kontaktnih točaka. Pitanje plaćanja obično nije toliko problematično u fazi izvođenja građevinskih radova, ali je velika prepreka u preliminarnim fazama savjetovanja i planiranja. Vlasnici nekretnina obično oklijevaju jer ne prepoznaju u potpunosti vrijednost ili važnost tih preliminarnih usluga. Jedan od najvažnijih ciljeva javne intervencije stoga bi mogao biti da se ta percepcija promijeni, a da se pritom nastavi pružati izravna financijska potpora ranjivijim kućanstvima.

4.8. Jedinstvene kontaktne točke i pravila o državnim potporama: posebni aspekti usluga od općeg gospodarskog interesa

Jedinstvenim kontaktnim točkama mogu upravljati razni subjekti, uključujući javna ili polujavna tijela kao što su lokalna tijela ili energetske agencije, ali i privatne organizacije, od udruženja i skupina lokalne zajednice do komercijalnih poduzeća.

Jaz između trenutačnog tempa i dubine energetske obnove te opsega i tempa potrebnih da bi se ostvarili ciljevi Unije, posebno oni koji se odnose na konkurentnost, energetske sigurnost i ublažavanje klimatskih promjena, opravdava javnu intervenciju i financijsku potporu za postojeće javne i privatne organizacije koje pružaju usluge jedinstvene kontaktne točke te za uspostavu i razvoj novih takvih organizacija.

U skladu s pravom Unije o tržišnom natjecanju, a posebno pravom o državnim potporama, pružanje usluga savjetovanja i potpore za obnovu u privatnom stambenom sektoru može se smatrati „gospodarskom djelatnošću” neovisno o tome koji je pravni status uključenog subjekta i je li mu cilj stjecanje dobiti jer se može smatrati da se taj subjekt natječe s drugim tijelima koja pružaju slične usluge²¹. Iako se pravom Unije javnim subjektima ne zabranjuje bavljenje gospodarskim djelatnostima niti se javnim tijelima zabranjuje pružanje financijske potpore javnim ili privatnim subjektima koji posluju „na tržištu”, da bi se djelatnost smatrala „gospodarskom”, potrebno je ispuniti određene uvjete kako bi se osigurala usklađenost s pravilima o državnim potporama²².

²¹ Vidjeti npr. „Obavijest Komisije o pojmu državne potpore iz članka 107. stavka 1. Ugovora o funkcioniranju Europske unije”, C/2016/2946. https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=oj:JOC_2016_262_R_0001.

²² Kako je utvrđeno u članku 107. stavku 3. Ugovora o funkcioniranju Europske unije i detaljnije utvrđeno u relevantnom zakonodavstvu (navedeno na https://competition-policy.ec.europa.eu/state-aid/legislation_en).

Jedna je od mogućnosti „potporu energetske obnovama preko jedinstvene kontaktne točke” definirati kao „uslugu od općeg gospodarskog interesa” ako to odgovara opsegu usluga koje se pružaju. Naime, koncept usluga od općeg gospodarskog interesa u skladu s pravom Unije odnosi se na usluge koje javna tijela smatraju neophodnima za građane, ali koje se na tržištu ne bi pružale na odgovarajući način bez javne intervencije. Takva se klasifikacija stoga može odnositi, na primjer, na određene usluge savjetovanja i tehničke pomoći koje se na tržištu ne pružaju ili se ne pružaju u dovoljnoj mjeri, ali se obično ne odnosi na same radove energetske obnove. Takve usluge mogu pružati javni subjekti ili privatna poduzeća na temelju ugovora o javnim uslugama i uz regulatorni nadzor kako bi se zajamčilo poštovanje standarda i ispunjavanje obveza.

5. KOME SE OBRATITI RADI DOBIVANJA POTPORE EU-A

Odredbe o jedinstvenim kontaktnim točkama u preinaci Direktive o energetske učinkovitosti (EU/2023/1791) i preinaci Direktive o energetske svojstvima zgrada (EU/2024/1275) služe kao osnova za uvođenje usluga jedinstvene kontaktne točke. Nadalje, u ovim se smjernicama navode ključni aspekti razvoja jedinstvenih kontaktnih točaka koji se temelje na dosadašnjem iskustvu i modelima osmišljenima u cijeloj Uniji, pri čemu se uzima u obzir da nijedan model ne odgovara svim situacijama. Umjesto toga potreban je pristup prilagođen posebnim obilježjima svake regije. Uspjeh uvođenja ovisit će o fleksibilnom, iterativnom postupku, koji će uključivati povratne informacije od samog početka, čime će se omogućiti kontinuirano učenje, usavršavanje i širenje.

Komisija pruža pomoć pri uspostavi jedinstvenih kontaktnih točaka kako bi poduprla taj postupak i doprinijela ostvarivanju ciljeva energetske učinkovitosti i obnove. To uključuje ciljanu financijsku potporu u obliku bespovratnih sredstava za djelovanja u okviru njezinih programa financiranja za prelazak na čistu energiju, kao i istorazinske razmjene i mogućnosti umrežavanja za stručnjake u okviru jedinstvenih kontaktnih točaka.

Ta pomoć obuhvaća izravnu i neizravnu financijsku potporu putem raznih mehanizama financiranja. U okviru izravne potpore Komisija obično dodjeljuje financijska sredstva (obično bespovratna sredstva) izravno korisnicima na temelju otvorenih postupaka. Neizravna potpora obično podrazumijeva da Komisija pruža financijsku potporu državama članicama, a one je pak dodjeljuju krajnjim korisnicima.

5.1. Izravna financijska potpora

5.1.1. LIFE CET

Iz [potprograma Prelazak na čistu energiju u okviru programa LIFE](#) (LIFE CET), za koji su iz višegodišnjeg financijskog okvira za razdoblje 2021. – 2027. izdvojena sredstva od milijardu EUR, pruža se potpora za izgradnju kapaciteta, pomoć u razvoju projekata, prihvaćanje na tržištu i mjere upravljanja u području energetske učinkovitosti, integriranih obnovljivih izvora energije i pravedne tranzicije. Kao dio višegodišnjeg programa rada za razdoblje 2025. – 2027. iz potprograma LIFE CET posebno će se podupirati uspostava jedinstvenih kontaktnih točaka za energetske učinkovitost i energetske obnove u okviru posebnih poziva na podnošenje prijedloga za dodjelu bespovratnih sredstava s okvirnim proračunom u iznosu od 25 milijuna EUR u tom trogodišnjem razdoblju. Do danas je iz potprograma LIFE CET i ranijih programa pružena potpora za uspostavu gotovo 50 usluga obnove domova u 17 država

članica EU-a (i dvije pridružene zemlje)²³. Osim toga, uspostava jedinstvenih kontaktnih točaka za energetske obnove može se poduprijeti bespovratnim sredstvima za djelovanja namijenjenima za pomoć u razvoju projekata i za inicijative lokalnih i regionalnih tijela.

Pomoć jedinstvenim kontaktnim točkama u okviru potprograma LIFE CET ne podrazumijeva samo financijsku potporu na temelju poziva na podnošenje prijedloga za dodjelu bespovratnih sredstava nego obuhvaća i informiranje i promicanje postojećih primjera dobre prakse, istorazinske razmjene, potporu izgradnji kapaciteta i uspostavu zajednice praksi jedinstvene kontaktne točke. U okviru [inicijative ManagEnergy](#) održavaju se namjenska predavanja za lokalne i regionalne energetske agencije i njihova javna tijela radi promicanja, poticanja i podupiranja projekata u području održive energije. Konkretno, organiziraju se namjenska predavanja o uspostavi jedinstvenih kontaktnih točaka za energetske obnove.

5.1.2. ELENA – Europska lokalna energetska podrška

U okviru instrumenta Europska lokalna energetska podrška (ELENA), kojim u ime Komisije upravlja Europska investicijska banka (EIB), dodjeljuju se bespovratna sredstva za tehničku pomoć u provedbi održivih projekata ulaganja. Javnim i privatnim subjektima pomaže se u osmišljavanju i provedbi inicijativa u području energetske učinkovitosti, energije iz obnovljivih izvora i održivog prometa uklanjanjem financijskih, tehničkih i administrativnih prepreka. Financijskim sredstvima iz instrumenta ELENA pokriva se do 90 % troškova pripreme projekata, uključujući troškove studija izvedivosti, poslovnog planiranja, strategije financiranja i postupka javne nabave. Da bi se projekti smatrali prihvatljivima, mora se dokazati da imaju znatan utjecaj i njihovi faktori poluge moraju iznositi najmanje 20 za energetske učinkovitost i 10 za stambene projekte. Otkad je 2009. pokrenut, instrument ELENA mobilizirao je više od 337 milijuna EUR bespovratnih sredstava za potporu gradovima, regijama i javnim institucijama u ostvarivanju klimatskih i energetske ambicija Unije s ciljem da se mobiliziraju ulaganja u iznosu od 11,3 milijarde EUR. Zahtjevi se primaju kontinuirano i stručnjaci iz EIB-a daju smjernice podnositeljima zahtjeva za vrijeme postupka.

U okviru potpore za razvoj projekata instrument ELENA može pomoći u uspostavi posebnih jedinstvenih kontaktnih točaka za povećanje energetske učinkovitosti i energetske obnove kako bi se potaknulo agregiranje relevantnog portfelja ulaganja. Proteklih je godina instrument ELENA pomogao da se uspostavi 26 jedinstvenih kontaktnih točaka u 11 država članica (Belgija, Bugarska, Danska, Estonija, Irska, Španjolska, Francuska, Italija, Latvija, Nizozemska i Poljska). U okviru instrumenta ELENA potpora se pruža na temelju potražnje (prema redoslijedu podnošenja zahtjeva)²⁴.

Instrument ELENA može se koristiti i na nacionalnoj razini i pritom države članice mogu primjenjivati njegov uspješan model pri korištenju drugih izvora financiranja (npr. fondova kohezijske politike, Fonda za modernizaciju, Mehanizma za oporavak i otpornost ili bilo kojih drugih nacionalnih programa financiranja). Takvi nacionalni programi prema modelu ELENA mogli bi se uspostaviti kako bi se ublažio specifičan lokalni manjak tehničkog i financijskog stručnog znanja za pripremu ulaganja u energetske učinkovitost u raznim sektorima. U tu

²³ CINEA, *Giving LIFE to Europe's clean energy transition*, https://cinea.ec.europa.eu/publications/digital-publications/giving-life-europes-clean-energy-transition_en

²⁴ Nositelji projekata pozivaju se da se jave na adresu za kontakt navedenu na internetskim stranicama instrumenta ELENA-e.

svrhu države članice mogu podnijeti zahtjev za provedbu pilot-projekta u okviru postojećeg instrumenta ELENA kojim upravlja EIB kako bi prenijele znanje i stekle iskustvo uz potporu EIB-a.

5.2. Neizravna financijska potpora: fondovi kohezijske politike i Socijalni fond za klimatsku politiku

5.2.1. Mehanizam za oporavak i otpornost

Mehanizam za oporavak i otpornost uključuje ulaganja u energetska obnova i izgradnju zgrada u iznosu od gotovo 80 milijardi EUR u razdoblju 2021. – 2026. U okviru tog mehanizma ulaganja se kombiniraju s reformama kako bi se dodatno potaknula energetska obnova zgrada.

U okviru Mehanizma za oporavak i otpornost brojne države članice uključile su mjere za uspostavu jedinstvenih kontaktnih točaka u svoje planove za oporavak i otpornost, ponajprije kako bi olakšale provedbu mjera energetske učinkovitosti i pružile vlasnicima nekretnina sveobuhvatnu potporu u vezi s ulaganjima iz planova za oporavak i otpornost.

Na primjer, talijanski plan za oporavak i otpornost uključuje mjere za uspostavu jedinstvenih kontaktnih točaka kako bi se olakšala obnova javnih i privatnih zgrada, pri čemu se posebna pozornost posvećuje energetske učinkovitosti i održivosti. Jedinstvene kontaktne točke u svoj je plan za oporavak i otpornost uključila i Španjolska, i to radi potpore obnovi stambenih zgrada, pri čemu je u prvom planu smanjenje energetske siromaštva. Portugal se opredijelio za usklađeni pristup potpisivanjem protokola o suradnji među relevantnim agencijama i udruženjima radi uspostave jedinstvenih kontaktnih točaka za energetska učinkovitost namijenjenih građanima.

Potporom iz Mehanizma za oporavak i otpornost za te inicijative nastoji se poboljšati koordinacija i učinkovitost projekata energetske obnove kako bi vlasnici nekretnina dobili integriranu tehničku, administrativnu i financijsku pomoć. Iskorištavanjem potpore iz Mehanizma za oporavak i otpornost države članice mogu ubrzati uvođenje jedinstvenih kontaktnih točaka i time doprinijeti ostvarivanju klimatskih i energetske ciljeva Unije. Važno je da nakon završetka potpore iz Mehanizma za oporavak i otpornost nacionalne uprave nastave vlasnicima nekretnina pružati usluge integrirane tehničke, administrativne i financijske pomoći za projekte energetske obnove.

5.2.2. Fondovi kohezijske politike

U programskom razdoblju 2021. – 2027. u okviru specifičnog cilja kohezijske politike koji se odnosi na energetska učinkovitost (RSO2.1) planiraju se ulaganja u iznosu od 22 milijarde EUR²⁵. Kako bi se potaknula provedba tih projekata, iz fondova kohezijske politike podupire se i izgradnja kapaciteta javnih tijela. Dodatna tehnička pomoć povezana s provedbom programa pruža se na inicijativu Komisije.

Razina država članica – potpora za izgradnju kapaciteta

Uspostava jedinstvenih kontaktnih točaka može se podupirati iz Europskog fonda za regionalni razvoj (EFRR) i Kohezijskog fonda (KF) u skladu s člankom 3. stavkom 4. Uredbe

²⁵ https://cohesiondata.ec.europa.eu/cohesion_overview/21-27/#financing.

(EU) 2021/1058 Europskog parlamenta i Vijeća²⁶, kojim se propisuje da se iz tih fondova mogu podupirati aktivnosti za poboljšanje kapaciteta programskih tijela u državama članicama, kao i kapaciteta sektorskih ili teritorijalnih aktera odgovornih za provedbu aktivnosti relevantnih za provedbu tih fondova, pod uvjetom da se time doprinosi ciljevima programa. Primjer toga mogla bi biti jedinstvena kontaktna točka koja promiče energetske obnovu zgrada uz pomoć programskih sredstava iz EFRR-a/KF-a i u skladu sa specifičnim ciljem 2.1.

Tehnička pomoć na razini Unije

Glavna uprava Europske komisije za regionalnu politiku pokrenula je program pripremnih aktivnosti „Kohezija za tranziciju” (C4T) kako bi poduprla provedbu projekata ulaganja u tranziciju prema održivosti koji se financiraju iz EFRR-a i KF-a u okviru cilja politike br. 2. Taj program pruža prihvatljivim regijama prilagođenu potporu za izgradnju kapaciteta i savjetodavnu potporu koja obuhvaća područja kao što su energetska tranzicija, kružno gospodarstvo, upravljanje vodama, prilagodba klimatskim promjenama i bioraznolikost. Na primjer, ključne aktivnosti potpore mogu uključivati analizu mehanizama financiranja na razini Unije i država članica kako bi se utvrdili primjeri dobre prakse u financiranju energetske učinkovitosti te namjenske radionice o financijskim modelima, opcijama za određivanje cijena i strategijama za usluge jedinstvene kontaktne točke.

Primjer tehničke pomoći iz programa C4T: Financiranje energetske obnove – Model jedinstvene kontaktne točke u Plovdivu

Agencija za energiju iz Plovdiva u Bugarskoj primila je pomoć za uspostavu jedinstvene kontaktne točke za obnovu stambenih zgrada u regiji Plovdiv koja će funkcionirati kao samoodrživa usluga²⁷. Zahvaljujući toj pomoći riješen je problem nedostatka mogućnosti financiranja obnove stambenih zgrada u Bugarskoj te su pritom razmotreni mogući financijski instrumenti i metode za financiranje postupaka energetske obnove zgrada, smanjenje složenosti i poticanje privatnih ulaganja.

Provedene su, među ostalim, sljedeće aktivnosti potpore:

Primjeri dobre prakse u financiranju energetske učinkovitosti: analiza mehanizama financiranja na razini Unije i država članica, kao što su inicijativa EU-a „Obnova”, sredstva kohezijske politike i modeli privatnog financiranja. Na primjerima dobre prakse iz država članica kao što su Estonija, Francuska i Nizozemska predstavljene su uspješne financijske strategije za energetske obnovu.

Financijski modeli i opcije za određivanja cijena: održane su tri radionice na kojima su predstavljeni modeli financiranja i strategije za usluge jedinstvene kontaktne točke te su iznesena iskustva država članica EU-a (Belgija, Španjolska, Latvija i Slovenija), pri čemu su u prvom planu bili inovativni pristupi kao što je financiranje povezano s nekretninama, pretfinanciranje bespovratnih sredstava i ugovori o energetskom učinku.

²⁶ Uredba (EU) 2021/1058 Europskog parlamenta i Vijeća od 24. lipnja 2021. o Europskom fondu za regionalni razvoj i Kohezijskom fondu, SL L 231, 30.6.2021., str. 60., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/1058/oj>.

²⁷ [Factsheet_C4T_TA_Support_Plovdiv.pdf](#); [Inforegio – Kohezija za tranziciju \(C4T\)](#)

5.2.3. *Socijalni fond za klimatsku politiku*

U okviru Socijalnog fonda za klimatsku politiku osigurat će se namjenska financijska sredstva za države članice radi pružanja potpore ranjivim skupinama, kao što su kućanstva koja žive u energetsom siromaštvu ili siromaštvu u pogledu prijevoza.

Kad je riječ o energiji, države članice mogu koristiti Socijalni fond za klimatsku politiku za potporu strukturnim mjerama i ulaganjima u energetska učinkovitost, obnovu zgrada, čisto grijanje i hlađenje te integraciju energije iz obnovljivih izvora, koji će prije svega biti usmjereni na ranjiva kućanstva i mikropoduzeća pogođena socijalnim učincima uključivanja emisija stakleničkih plinova iz zgrada i prometa u sustav za trgovanje emisijama (ETS2).

Kako bi dobile pristup financijskim sredstvima, države članice trebaju izraditi nacionalne socijalne planove za klimatsku politiku, u kojima će navesti i objasniti sve planirane mjere i projekte ulaganja. Za financiranje mjera i projekata za pomoć najranjivijim skupinama Socijalni fond za klimatsku politiku treba objediniti prihode od prodaje emisijskih jedinica iz sustava ETS2 i emisijskih jedinica iz postojećeg sustava EU-a za trgovanje emisijama na dražbi. Povrh obveznog doprinosa od 25 % koji će države članice izdvojiti za svoje socijalne planove za klimatsku politiku Socijalni fond za klimatsku politiku trebao bi u razdoblju 2026. – 2032. mobilizirati javno financiranje u iznosu od najmanje 86,7 milijardi EUR.

Potporna jedinstvenim kontaktnim točkama u okviru nacionalnih socijalnih planova za klimatsku politiku uspostavljenih u okviru Socijalnog fonda za klimatsku politiku prihvatljiva je na temelju članka 8. stavka 1. točaka (c) i (d) Uredbe (EU) 2023/955 Europskog parlamenta i Vijeća²⁸.

U Obavijesti Komisije „Smjernice za socijalne planove za klimatsku politiku”²⁹ države članice pozivaju se i na „uspostavu jedinstvenih kontaktnih točaka koje nude savjetodavne i obrazovne usluge uz kombinaciju raznih mogućnosti financiranja (bespovratna sredstva, zajmovi s različitim razinama sufinanciranja i kamatnih stopa te financijski instrumenti) ovisno o razini dohotka, statusu stanovanja, vrsti zgrade, među ostalim u partnerstvu s lokalnim organizacijama i financijskim posrednicima”.

Osim toga, u odjeljku B1. tablici 1. Priloga I. Obavijesti Komisije „Tehničke smjernice za primjenu načela nenanošenja bitne štete u skladu s Uredbom o Socijalnom fondu za klimatsku politiku”³⁰ iz obveze dostavljanja dokaza da je djelatnost u skladu s načelima nenanošenja bitne štete isključuju se „djelatnosti i imovina povezane s informiranjem, obrazovanjem, senzibilizacijom i savjetovanjem o troškovno učinkovitim mjerama, ulaganjima i dostupnoj potpori za obnovu, energetska učinkovitost i dekarbonizaciju zgrada, uključujući uštedu energije i smanjenje energetske siromaštva”. To olakšava korištenje Socijalnog fonda za klimatsku politiku za uspostavu jedinstvenih kontaktnih točaka. Međutim, ranjiva kućanstva i mikropoduzeća i dalje moraju biti u prvom planu.

²⁸ Uredba (EU) 2023/955 Europskog parlamenta i Vijeća od 10. svibnja 2023. o uspostavi Socijalnog fonda za klimatsku politiku i o izmjeni Uredbe (EU) 2021/1060, (SL L 130, 16.5.2023., str. 1., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2023/955/oj>).

²⁹ Smjernice za socijalne planove za klimatsku politiku, C(2025) 881 final (SL C, C/2025/1597, 25.3.2025., ELI: <http://data.europa.eu/eli/C/2025/1597/oj>).

³⁰ Prilozi Obavijesti Komisije Tehničke smjernice za primjenu načela nenanošenja bitne štete u skladu s Uredbom o Socijalnom fondu za klimatsku politiku, C(2025) 880 final, 5.3.2025.

6. DODATAK – KORISNI REFERENTNI MATERIJALI

U ovom se Dodatku navodi popis korisnih izvora informacija o uspostavi usluga jedinstvene kontaktne točke na nacionalnoj, regionalnoj i lokalnoj razini. Detaljno se opisuju faze korisnikova procesa obnove. Iznose se i praktična rješenja osmišljena u okviru pilot-projekata jedinstvenih kontaktnih točaka, provedenih uz potporu iz programa Obzor 2020. i LIFE CET, koja mogu poslužiti kao izvor inspiracije.

Konkretno, uz potporu iz programa LIFE CET u okviru projekta **EU-PEERS**³¹ stvara se europska zajednica stručnjaka u okviru jedinstvenih kontaktnih točaka. Ta inicijativa olakšava razmjenu znanja i jača kolektivno stručno znanje u području integriranih usluga obnove domova. Pritom EU-PEERS nastoji poboljšati uvjete za jedinstvene kontaktne točke davanjem preporuka i suradnjom s dionicima na tržištu.

Zajednica prakse u osnovi povezuje stručnjake kako bi surađivali na rješavanju zajedničkih problema. Djeluje preko šest nacionalnih i regionalnih platformi u Irskoj, Španjolskoj, Francuskoj, Mađarskoj i baltičkim državama, a postoji i dodatna platforma za informiranje na razini Unije. Te platforme organiziraju redovite aktivnosti uzajamnog učenja, događanja za umrežavanje uživo i internetske sastanke za izgradnju kapaciteta. Nove inicijative jedinstvenih kontaktnih točaka podupiru se i u okviru namjenskog programa mentorstva. Zajednica je otvorena za jedinstvene kontaktne točke i druge dionike u području obnove domova te nudi razne mogućnosti za sudjelovanje i suradnju.

Osim toga, Unija već nekoliko godina podupire projekte EU-a na temu usluga jedinstvene kontaktne točke za energetske obnove. Iz tih projekata proizišla su brojna iskustva, dobri primjeri iz prakse i analiza, kojima se može pristupiti putem poveznica u nastavku i koji su uzeti u obzir pri izradi ovih praktičnih smjernica.

6.1. EU-PEERS – Zajednica stručnjaka u okviru jedinstvenih kontaktnih točaka

- Internetske stranice projekta: <https://www.eu-peers.eu/>.
- Internetski forum: <https://eu-peers.humhub.com>.

6.2. Primjeri dobre prakse i analiza

- Milin C., Bullier A. (2021.), *‘Towards large-scale roll out of “integrated home renovation services in Europe”*’, Zbornik radova s Ljetne škole Europskog vijeća za energetske učinkovito gospodarstvo, 2021.
- INNOVATE (2020.). *How to set up a one-stop-shop for integrated home energy renovation? A step-by-step guide for local authorities and other actors* (<https://energy-cities.eu>).

³¹ Vidjeti <https://www.eu-peers.eu/> i <https://eu-peers.humhub.com>.

- INNOVATE (2020.). Inventar najboljih praksi za uspostavu paketa integriranih usluga energetske učinkovitosti, uključujući pristup dugoročnom financiranju za vlasnike stambenih nekretnina (<https://europa.eu/!B6yd4Y>).
- ORFEE (2024.). *How to create a local support and financing service for energy renovation? The example of third-party financing companies in France* (ORFEE_SERAFIN_Methodological-guide_FINAL.pdf).
- ORFEE (2024.). *More one-stop shops to boost home energy renovation. How to set up a supportive national framework for local one-stop shops?* (<https://serafin-renov.fr/>).
- PEER (2021.). Pregled primjera dobre prakse koji se mogu reproducirati (<https://europa.eu/!VD6gCj>).
- PRORETRO (2021.). Analiza postojećih poslovnih modela jedinstvenih kontaktnih točaka u EU-u koji promiču obnovu zgrada u privatnom stambenom sektoru (<https://europa.eu/!3WVybm>).
- PRORETRO (2024.). Sažetak politike. Preporuke sastavljene na temelju projekta ProRetro (<https://europa.eu/!8gjpnk>).

6.3. Paketi rezultata CORDIS-a

- CINEA, *Giving LIFE to Europe's clean energy transition*, https://cinea.ec.europa.eu/publications/digital-publications/giving-life-europes-clean-energy-transition_en
- Prelazak na čistu energiju na lokalnoj razini: lokalna tijela kao pokretači dekarbonizirane Europe (<https://europa.eu/!7vKBwW>).
- Dubinska obnova: novi pristupi za preobrazbu tržišta obnove (<https://europa.eu/!GW8Fd3>).
- Privatno financiranje energetske učinkovitosti: nova rješenja za financiranje europske energetske tranzicije (<https://europa.eu/!rb66nQ>).
- Građevinske vještine: iskorištavanje novih vještina za građevinski sektor radi ostvarivanja europskog zelenog plana (<https://europa.eu/!HgXGfv>).