

Bruksela, 10 marca 2026 r.  
(OR. en)

7179/26  
ADD 1

ENER 117  
ENV 212  
TRANS 137  
ECOFIN 313  
RECH 114

**PISMO PRZEWODNIE**

---

Od: Sekretarz generalna Komisji Europejskiej (podpisała dyrektor Martine DEPREZ)

Data otrzymania: 10 marca 2026 r.

Do: Thérèse BLANCHET, sekretarz generalna Rady Unii Europejskiej

---

Nr dok. Kom.: C(2026) 1523 annex

---

Dotyczy: ZAŁĄCZNIK  
do  
ZALECENIA KOMISJI  
zawierającego praktyczne wytyczne dotyczące usług punktów  
kompleksowej obsługi do spraw efektywności energetycznej i  
charakterystyki energetycznej budynków

---

Delegacje otrzymują w załączeniu dokument C(2026) 1523 annex.

Załącznik: C(2026) 1523 annex



Bruksela, dnia 10.3.2026 r.  
C(2026) 1523 final

ANNEX

**ZAŁĄCZNIK**

**do**

**ZALECENIA KOMISJI**

**zawierającego praktyczne wytyczne dotyczące usług punktów kompleksowej obsługi do  
spraw efektywności energetycznej i charakterystyki energetycznej budynków**

## **Praktyczne wytyczne dotyczące usług punktów kompleksowej obsługi do spraw efektywności energetycznej i charakterystyki energetycznej budynków**

### **1. WPROWADZENIE: KONTEKST PRAWNY I POLITYCZNY**

Usługi świadczone przez punkty kompleksowej obsługi są kluczowym narzędziem stymulowania popytu i agregowania katalogów inwestycji na rzecz renowacji energetycznej. Punkty kompleksowej obsługi odgrywają kluczową rolę w upraszczaniu praktycznego wdrażania renowacji energetycznych budynków i środków w zakresie efektywności energetycznej; pomaganiu właścicielom domów na wszystkich etapach renowacji; wspieraniu małych i średnich przedsiębiorstw (MŚP) oraz mikroprzedsiębiorstw w przyjmowaniu środków i rozwiązań w zakresie efektywności energetycznej; oraz w podnoszeniu świadomości na temat korzyści płynących z poprawy efektywności energetycznej.

Koncepcja i usługi świadczone przez punkt kompleksowej obsługi mogą się znacznie różnić i powinny być dostosowane do warunków krajowych i lokalnych oraz do potrzeb organów. Korzyści z nich płynące są jednak maksymalne, gdy punkt kompleksowej obsługi świadczy kilka usług i wykracza poza udzielanie jedynie ogólnych porad, gdy łączy usługi świadczone fizycznie i online oraz gdy zarządzanie nim i stabilność finansowania są od samego początku wyraźnie uwzględnione i osadzone w stabilnych ramach zarządzania. Punkt kompleksowej obsługi, dobrze zaprojektowany i wbudowany we wspierające ogólne ramy krajowe w dziedzinie efektywności energetycznej i renowacji energetycznej budynków, może odegrać zasadniczą rolę w znacznym zwiększeniu wskaźników renowacji energetycznej oraz w agregowaniu i uruchamianiu inwestycji w efektywność energetyczną, przy jednoczesnym świadczeniu usług w ogólnym interesie publicznym na rzecz ludności.

W tym kontekście w art. 22 ust. 6 dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2023/1791 w sprawie efektywności energetycznej (wersja przekształcona) (przekształcona dyrektywa w sprawie efektywności energetycznej)<sup>1</sup> i w art. 18 ust. 1 dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2024/1275 w sprawie charakterystyki energetycznej budynków (wersja przekształcona) (przekształcona dyrektywa w sprawie charakterystyki energetycznej budynków)<sup>2</sup> zobowiązano Komisję do przedstawienia wytycznych dotyczących tworzenia punktów kompleksowej obsługi w zakresie efektywności energetycznej i charakterystyki energetycznej budynków. Niniejsze wytyczne stanowią odpowiedź na ten wymóg.

Biorąc pod uwagę znaczenie prywatnych zasobów budynków mieszkalnych dla osiągnięcia unijnych celów w zakresie klimatu i energii na lata 2030 i 2050, niniejsze wytyczne koncentrują się głównie na tym segmencie. Podobne podejście można jednak zastosować do potrzeb podmiotów publicznych lub MŚP i mikroprzedsiębiorstw.

---

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

<sup>2</sup> Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2024/1275 z dnia 24 kwietnia 2024 r. w sprawie charakterystyki energetycznej budynków (Dz.U. L, 2024/1275, 8.5.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2024/1275/oj>).

Niniejsze wytyczne uzupełniają zalecenie Komisji (UE) 2024/2481<sup>3</sup>, a w szczególności sekcję 5.3 załącznika do tego zalecenia pt. „Punkt kompleksowej obsługi zapewniające doradztwo techniczne, administracyjne i finansowe w zakresie efektywności energetycznej – art. 22 ust. 4, 5 i 6”. Dokładniej rzecz ujmując, chociaż wytyczne zawarte w tym zaleceniu dotyczą transpozycji art. 22 przekształconej dyrektywy w sprawie efektywności energetycznej, niniejsze wytyczne mają na celu przedstawienie sugestii dotyczących kluczowych kwestii, które organy wykonawcze mogą rozważać przy ustanawianiu i prowadzeniu punktu kompleksowej obsługi.

Niniejsze wytyczne uzupełniają również sekcję 5 załącznika II<sup>4</sup> do zawiadomienia Komisji zawierającego wytyczne dotyczące wersji przekształconej dyrektywy w sprawie charakterystyki energetycznej budynków („Zachęty finansowe, umiejętności i bariery rynkowe” (art. 17) oraz „Punkty kompleksowej obsługi do spraw charakterystyki energetycznej budynków” (art. 18)), która koncentruje się na kryteriach i wymogach zapewniających skuteczne wdrażanie pomocy technicznej i punktów kompleksowej obsługi na terytoriach krajowych.

Niniejsze wytyczne opracowano na podstawie długoterminowego doświadczenia i wiedzy fachowej Komisji Europejskiej w zakresie wdrażania wsparcia z programu UE na rzecz punktów kompleksowej obsługi i innych działań na rzecz renowacji energetycznych oraz w zakresie agregowania ich wyników – w szczególności za pośrednictwem działań w zakresie efektywności energetycznej w ramach programu „Horyzont 2020” oraz podprogramu „Przejsie na czystą energię” programu LIFE. Niniejsze wytyczne podzielono na następujące rozdziały:

- Sekcję 2, w której określono odpowiednie definicje, pojęcie i cele punktu kompleksowej obsługi;
- Sekcję 3 zawierającą szczegółowe informacje na temat „ścieżki klienta”, poszczególnych usług i istniejących modeli punktu kompleksowej obsługi;
- Sekcję 4 obejmującą kluczowe elementy, które należy wziąć pod uwagę przy tworzeniu punktu kompleksowej obsługi w ramach krajowych ram wsparcia na rzecz efektywności energetycznej;
- Sekcję 5 dotyczącą wsparcia finansowego Unii na utworzenie punktu kompleksowej obsługi na potrzeby renowacji budynków mieszkalnych.

W całym dokumencie przykłady istniejących praktyk przedstawiono w specjalnych ramkach. Dalsze odniesienia znajdują się na końcu dokumentu w załączniku „Dodatkowe zasoby”.

<sup>3</sup> Zalecenie Komisji (UE) 2024/2481 z dnia 13 września 2024 r. ustanawiające wytyczne dotyczące interpretacji art. 21, 22 i 24 dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2023/1791 w odniesieniu do przepisów dotyczących konsumentów, [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/?uri=OJ:L\\_202402481](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/?uri=OJ:L_202402481).

<sup>4</sup> Zawiadomienie Komisji zawierające wytyczne dotyczące nowych lub istotnie zmienionych przepisów wersji przekształconej dyrektywy w sprawie charakterystyki energetycznej budynków (UE) 2024/1275, C(2025) 6438 z 18.12.2025, załącznik II „Zachęty finansowe, umiejętności i bariery rynkowe (art. 17) oraz punkty kompleksowej obsługi (art. 18)”, sekcja 5 („Punkty kompleksowej obsługi (art. 18 i art. 19 ust. 3)”), dostępne pod adresem: <https://eur-lex.europa.eu/eli/C/2025/6438/oj>.

## 2. ODPOWIEDNIE DEFINICJE I POJĘCIA

Pojęcia „punktu kompleksowej obsługi” nie zdefiniowano ani w przekształconej dyrektywie w sprawie efektywności energetycznej (UE/2023/1791), ani w przekształconej dyrektywie w sprawie charakterystyki energetycznej budynków (UE/2024/1275); w zaleceniu (UE) 2024/2481 (sekcja 3.2.2) wskazano, że punkt kompleksowej obsługi odnosi się do „wirtualnego lub fizycznego miejsca, w którym zainteresowane strony otrzymują wsparcie we wszystkich kwestiach, a także w odniesieniu do wszystkich etapów realizacji projektu renowacji związanych z efektywnością energetyczną, od doradztwa na ten temat po wszystkie informacje i usługi, których potrzebują, aby wdrożyć ambitny globalny projekt w zakresie efektywności energetycznej/renowacji.” Punkt kompleksowej obsługi zazwyczaj zapewniają doradztwo i pomoc techniczną, administracyjną, prawną i finansową w zakresie efektywności energetycznej, w szczególności na rzecz renowacji energetycznej budynków.

Koncepcja punktu kompleksowej obsługi odzwierciedla zasadę uproszczenia, w szczególności pod względem zmniejszenia liczby niezbędnych kontaktów i etapów proceduralnych. Pomaga ona również zapewnić zaufanie właścicieli domów do wyników renowacji i do interwencji podmiotów z poszczególnych branż (wykonawców, dostawców itp.).

Punkt kompleksowej obsługi może również ułatwić gospodarstwom domowym dostęp do wykwalifikowanych specjalistów, a jednocześnie ograniczyć wysiłki handlowe, jakie specjaliści muszą podjąć, aby pozyskać nowe umowy.

Cele, do których dąży się przy ustanawianiu punktu kompleksowej obsługi, różnią się i mogą obejmować wszystkie następujące elementy lub ich część:

- **Rozpowszechnianie informacji**, ze szczególnym uwzględnieniem zapewnienia spójności komunikatów i wiarygodności podmiotu (lub podmiotów) rozpowszechniającego (rozpowszechniających) te informacje;
- **Racjonalizacja dostępu do wsparcia finansowego** (np. jeden portal finansowania), optymalizacja celów i warunków kwalifikowalności oraz optymalizacja kosztów zarządzania;
- **Sprecyzowanie odpowiedzialności i zapewnienie zaufania** jako niezbędny warunek bardziej ambitnych renowacji;
- **Łączenie umiejętności** poprzez łączenie umiejętności specjalistycznych i wspieranie rozwoju nowych umiejętności;
- **Zachęcanie do inwestycji na małą skalę i ich łączenie** oraz osiągnięcie masy krytycznej, co mogłoby następnie uzasadniać opracowanie specjalnych rozwiązań finansowych, w tym instrumentów finansowych i specjalnych partnerstw z instytucjami finansowymi<sup>5</sup>.

---

<sup>5</sup> Zalecenie Komisji w sprawie uwolnienia prywatnych inwestycji w efektywność energetyczną C(2026) 1526.

### 3. SZEREG RÓŻNORODNYCH I UZUPEŁNIAJĄCYCH SIĘ USŁUG

#### 3.1. Jedno uniwersalne rozwiązanie nie istnieje

Biorąc pod uwagę dużą różnorodność osób i sytuacji, których dotyczy renowacja, oraz rozdrobniony charakter sektora budowlanego, który składa się z wielu małych przedsiębiorstw i mikroprzedsiębiorstw, renowacja budynków mieszkalnych jest złożonym procesem.

1. W związku z tym głównym celem punktu kompleksowej obsługi powinno być uwzględnienie złożoności nieodłącznie związanej z renowacją budynków mieszkalnych oraz uwolnienie gospodarstw domowych i innych uczestników rynku od jak największego obciążenia. Aby ułatwić proces renowacji, w przekształconej dyrektywie w sprawie efektywności energetycznej (UE/2023/1791) lub przekształconej dyrektywie w sprawie charakterystyki energetycznej budynków (UE/2024/1275) nie wymaga się utworzenia jednej struktury w celu świadczenia wszystkich usług na rzecz wszystkich osób. **Zamiast jednej struktury należy dążyć do stworzenia ekosystemu spójnych i uzupełniających się struktur.**

**Istnieje wiele różnych sposobów łączenia usług, których potrzebują właściciele domów,** przy czym niektóre z nich wyraźnie wchodzą w zakres działań publicznych, a inne są znacznie silniej zakorzenione w rynku prywatnym. Należy również zauważyć, że wspomniane **dyrektywy nie określają, kto powinien świadczyć usługi,** a w szczególności, czy operatorzy powinni być podmiotami publicznymi czy prywatnymi. **Dyrektywy te nie wymagają również, aby usługi były bezpłatne,** co oznacza, że usługodawca może pobierać opłaty. Dyrektywy te zobowiązują jednak państwa członkowskie do zapewnienia odpowiednich środków finansowych i pomocy technicznej, ze szczególnym uwzględnieniem gospodarstw domowych znajdujących się w trudnej sytuacji. Organy publiczne powinny zatem zapewnić dostęp do usług punktu kompleksowej obsługi wszystkim, w tym najbardziej potrzebującym.

Jak wspomniano powyżej, **głównym celem punktu kompleksowej obsługi powinno być budowanie zaufania w całym procesie renowacji.** Renowacje budynków mieszkalnych mogą wiązać się z wyzwaniem i niepewnością, co sprawia, że wielu właścicieli domów niechętnie angażuje się w kompleksowe renowacje pomimo dostępnych informacji i zachęt. Aby popyt na ambitne modernizacje rósł, właściciele domów muszą czuć się pewni nie tylko, że porady, które otrzymują, są wiarygodne, ale również, że organizacje, z którymi pracują, mogą zostać pociągnięte do odpowiedzialności i że istnieje możliwość wniesienia skargi w przypadku problemów. Należy przyznać, że sposoby budowania zaufania są uwarunkowane kulturowo, a podejścia mogą się znacznie różnić w zależności od kontekstu. Na przykład w niektórych regionach zaufanie może być ściśle związane z aprobatą i zaangażowaniem rządu, podczas gdy w innych bardziej znaczącą rolę mogą odgrywać organizacje społeczne lub organizacje rynku prywatnego. Współpraca z lokalnymi zainteresowanymi stronami, zrozumienie wyzwań regionalnych i dostosowanie strategii do lokalnych preferencji mają zatem zasadnicze znaczenie dla powodzenia. Zrozumienie niuansów i włączenie ich do projektowania modeli punktu kompleksowej obsługi, które mają zostać wdrożone, zagwarantuje, że świadczone usługi będą skuteczne i dobrze odbierane przez właścicieli domów.

W związku z tym konieczne jest osadzenie punktu kompleksowej obsługi w ich kontekście lokalnym, często na szczeblu miejskim lub regionalnym, oraz ustanowienie jasnych, dobrze

zorganizowanych stosunków z lokalnymi organami publicznymi, aby zapewnić powodzenie punktu kompleksowej obsługi<sup>6</sup>.

### 3.2. „Ścieżka klienta”

W niniejszej sekcji przedstawiono punkt widzenia właścicieli domów i wyszczególniono poszczególne rodzaje wsparcia, z którego mogą skorzystać przy realizacji projektu renowacji energetycznej, a także wspólne problemy, z którymi mogą się zetknąć. „Ścieżkę klienta” można zdefiniować jako etapy, przez które właściciele domów muszą przejść, aby zrealizować swój projekt. W poniższych punktach poszczególne etapy przedstawiono w bardzo sekwencyjny sposób, ale na niektórych etapach może występować kilka iteracji, a także pętla informacji zwrotnych.

- 0. Zdarzenie inicjujące:** ludzie nie zawsze są gotowi do działania, a biorąc pod uwagę często złożony i uciążliwy proces renowacji domu, możliwości są czasami rzadkie i niewielkie. Chociaż informacje i marketing mogą być wystarczające do zapoczątkowania prostszych działań, zazwyczaj nie są one wystarczające do uruchomienia gruntownych renowacji energetycznych, w przypadku których inne elementy kontekstowe i czynniki motywacyjne również odgrywają kluczową rolę. Na przykład szczególnie ważne jest dotarcie do gospodarstw domowych w trakcie zakupu domu, ponieważ mogą one być skłonne do przeprowadzenia znaczących prac renowacyjnych przed przeprowadzką. Można również zachęcać gospodarstwa domowe do przeprowadzenia takich prac, gdy ich rodzina się powiększa lub, odwrotnie, gdy dzieci opuszczają dom. Energia nie jest głównym czynnikiem inicjującym w żadnym z tych przykładów; jest to raczej przedmiot „refleksji po fakcie” w procesie zainicjowanym innymi względami. Świadectwo charakterystyki energetycznej lub powiązane narzędzie, takie jak paszport renowacji lub wynik audytu energetycznego wykazujący, że budynek ma niską charakterystykę energetyczną, może również wywołać refleksję nad potrzebą renowacji. Zgodnie z art. 19 przekształconej dyrektywy w sprawie charakterystyki energetycznej budynków (UE/2024/1275) organy publiczne są zobowiązane do zaproszenia zainteresowanych właścicieli domów (właścicieli budynku lub modułu budynku o niskiej charakterystyce energetycznej) do punktu kompleksowej obsługi w celu udzielenia im doradztwa w zakresie renowacji<sup>7</sup>.
- 1. Wdrożenie:** w tym kontekście, aby zminimalizować koszty szukania nowych zainteresowanych, pierwszym podejściem może być po prostu zwiększenie swojej widoczności i dostępności w celu wsparcia tylko tych gospodarstw domowych, które rozpoczęły już proces renowacji i podjęły aktywne kroki w celu uzyskania pomocy. To pasywne podejście wiąże się jednak z ryzykiem pracy głównie z gospodarstwami domowymi, które są już przekonane i które mogły przeprowadzić renowację nawet

---

<sup>6</sup> [Baza publikacji JRC – The role of one-stop shops in energy renovation - a comparative analysis of OSSs cases in Europe \[Rola punktów kompleksowej obsługi w renowacji energetycznej – analiza porównawcza przypadków punktów kompleksowej obsługi w Europie\]](#).

<sup>7</sup> W art. 19 ust. 13 wymaga się, aby właściciele budynków o świadectwie charakterystyki energetycznej poniżej poziomu C byli zapraszani do punktu kompleksowej obsługi w celu udzielenia im doradztwa w zakresie renowacji albo po wygaśnięciu ich świadectwa charakterystyki energetycznej, albo pięć lat po jego wydaniu, w zależności od tego, co nastąpi wcześniej.

bez pomocy zewnętrznej. Można by przyjąć bardziej proaktywne podejście, aby szybko zidentyfikować gospodarstwa domowe, których sytuacja życiowa sprzyjającym pracom remontowym. Na przykład można rozwijać partnerstwa z bankami detalicznymi w celu zapewnienia szczególnego wsparcia nowym nabywcom. Pójście o krok dalej i – pomimo znacznie wyższych kosztów – proaktywne strategie zaangażowania – takie jak tymczasowa (ang. pop-up) obecność w sąsiedztwie i kampanie „od drzwi do drzwi” – okazały się skuteczne i nadal odgrywają istotną rolę.

2. **Uproszczona diagnoza i zalecenia:** większość publicznych punktów kompleksowej obsługi działających obecnie w Unii świadczy usługi informacyjne (skoncentrowane na wiadomościach) i doradcze (skoncentrowane na odbiorcach), aby pomóc właścicielom domów w dokonywaniu wyborów. Chociaż takie porady mają charakter ogólny, zapewniają właścicielom domów kluczowe informacje niezbędne do podjęcia pierwszej decyzji (tak/nie) i dalszego zaangażowania się w ścieżkę klienta. Chociaż takie pozycjonowanie ma na celu zapobieżenie ponoszeniu przez punkt kompleksowej obsługi odpowiedzialności zawodowej za wszelkie problemy, które mogą pojawić się podczas wykonywania prac, pozostawia ono wszystkie decyzje i ich konsekwencje właścicielowi domu.
3. **Przygotowanie projektu:** po podjęciu wstępnej decyzji o przeprowadzeniu prac należy przeprowadzić szczegółową analizę (w tym np. audyt energetyczny na miejscu), a następnie szczegółowo zdefiniować prace, które mają zostać przeprowadzone, w tym szczegółowe wymogi (np. dotyczące technik i materiałów, które należy zastosować). Szczegółowy projekt jest bardzo ważny i niezbędny do przeprowadzenia gruntownych renowacji energetycznych. Jego koszt pozostaje jednak barierą dla większości właścicieli domów, chyba że jest subsydiowany. Zdecydowana większość właścicieli domów nie posiada specjalistycznych umiejętności niezbędnych do samodzielnego przeprowadzenia tego szczególnie istotnego i stresującego etapu projektu. Biorąc pod uwagę wymagany poziom szczegółowości, usługi świadczone na tym etapie siłą rzeczy wiążą się z odpowiedzialnością zawodową podmiotu, który je świadczy. Mogą one również w pełni wchodzić w zakres konkurencji rynkowej, ponieważ zazwyczaj mogą je świadczyć architekci lub specjaliści ds. budownictwa.
4. **Wybór przedsiębiorstw:** w zdecydowanej większości przypadków handlowcy i instalatorzy są w rzeczywistości pierwszym punktem wejścia właścicieli domów na drogę renowacji energetycznej. Główna motywacja do kontaktowania się z nimi jest bardzo zróżnicowana i niekoniecznie dotyczy oszczędzania energii. W przypadku bezpośredniego kontaktu handlowcy zazwyczaj zaoferują nie tylko przeprowadzenie prac renowacyjnych, ale również przygotowanie ich projektu, w ramach ogólnego kosztu. Zaletą tego podejścia jest zmniejszenie kosztów wejścia i ewentualne przyspieszenie procesów. Dodatkowa trudność na tym etapie polega na tym, że sektor budowlany jest bardzo rozdrobniony, a handlowcy, nawet wysoko wykwalifikowani w swojej branży, niekoniecznie są w stanie oferować kompleksowe, zakrojone na szeroką skalę renowacje. Chociaż wybór wykonawców ma kluczowe znaczenie, techniczny charakter ofert oraz fakt, że należy uwzględnić rzeczywiste koszty inwestycji, sprawiają, że etap ten jest szczególnie stresujący dla właścicieli domów. Jest tak tym bardziej w sytuacji, gdy praca nie została wystarczająco sprecyzowana

lub gdy właściciele domów nie mają profesjonalnej pomocy, co może później prowadzić do nieprzewidzianych kosztów, opóźnień lub sporów sądowych.

5. **Plan finansowania:** plan finansowania – przedstawiony tu dość późno – jest zazwyczaj inicjowany znacznie wcześniej i stopniowo udoskonalany, w miarę jak decyzje techniczne i koszty stają się bardziej przejrzyste. Zdolność płatnicza gospodarstwa domowego ma oczywiście wpływ na decyzje techniczne, a projekt jest wielokrotnie zmieniany w miarę rozważania możliwości finansowania. Również na tym etapie zidentyfikowane zostaną dostępne/możliwe dotacje publiczne oraz oszacowana zostanie potrzeba zadłużenia w celu sfinansowania projektu.
6. **Rozwiązania finansowe:** w związku z planem finansowania kluczowym etapem większości projektów gruntownej renowacji energetycznej jest zabezpieczenie zewnętrznych źródeł finansowania, ponieważ znaczne koszty początkowe zazwyczaj znacznie przekraczają dostępne oszczędności gospodarstw domowych. Źródła te obejmują zazwyczaj kredyty konsumenckie (które mogą być subsydiowane), zabezpieczone kredyty mieszkaniowe lub kredyty hipoteczne (zwłaszcza gdy renowacja jest częścią projektu zakupu mieszkania) oraz środki finansowania publicznego, takie jak dotacje, bodźce podatkowe, instrumenty finansowe i pożyczki subsydiowane.
7. **Prace renowacyjne:** prace renowacyjne zazwyczaj prowadzi jedno lub, częściej, kilka przedsiębiorstw budowlanych. Przedsiębiorstwa te często działają jako odrębne i nieskoordynowane podmioty oraz wymagają wcześniejszego zaplanowania i racjonalizacji ich działań, co może być skomplikowane.
8. **Nadzór nad miejscem pracy/przyjmowanie prac:** skuteczna koordynacja i nadzór w miejscu pracy mają kluczowe znaczenie dla uniemożliwienia wykonawcom wykonywania prac niespełniających norm. W przypadku projektów kompleksowych nadzorowanie pracy różnych wykonawców stanowi poważne wyzwanie, na które większość osób nie jest przygotowana. Chociaż architekci zwykle nadzorują prace, wielu właścicieli domów decyduje się na samodzielne nadzorowanie projektów. Może to prowadzić do poważnych problemów budowlanych, takich jak wilgoć z mostków cieplnych lub niska jakość powietrza w pomieszczeniach, a także może prowadzić do konsekwencji finansowych w przypadku niespełnienia wymogów dotyczących dotacji.
9. **Zapewnianie jakości, gwarancje i działania następcze:** biorąc pod uwagę przeszkody i niepewność związane z ambitnymi renowacjami energetycznymi, zapewnianie jakości, gwarancje i działania następcze pozostają zdecydowanie zbyt rzadkimi usługami oferowanymi przez punkty kompleksowej obsługi. Biorąc pod uwagę obecną dojrzałość rynku, jeśli chodzi o renowację energetyczną, kluczowe znaczenie ma konsekwentne zapewnienie jakości renowacji. Gwarancja jakości wykonanych prac (tj. gwarancja dotycząca wykorzystywanych materiałów i metod, zwana również nieodłączną gwarancją charakterystyki energetycznej budynku) wraz z wyraźnym zobowiązaniem do usunięcia wszelkich wad, które skutkują niższą niż oczekiwano charakterystyką energetyczną budynku, mogłaby znacznie zachęcić do realizacji ambitniejszych projektów renowacji. W prywatnym sektorze

mieszkaniowym pojęcie jakości należy nawet rozszerzyć na jakość świadczonych usług – od pierwszego kontaktu po usługi posprzedażne. Mogłoby to obejmować monitorowanie po zakończeniu prac, oferowanie właścicielom domów porad i zaleceń dotyczących właściwego użytkowania zainstalowanych urządzeń oraz wytycznych dotyczących osiągnięcia oczekiwanych oszczędności na rachunkach za energię.

Przy tworzeniu punktu kompleksowej obsługi nikt nie zaczyna od zera. W trakcie opisanej „ścieżki klienta” wielu specjalistów – w tym handlowcy i instalatorzy, audytorzy energetyczni, architekci, brokerzy, zakłady użyteczności publicznej, banki detaliczne i agencje ds. energii – już oferuje właścicielom budynków usługi związane z renowacją. To nie brak uczestników tłumaczy niski poziom upowszechnienia gruntownej renowacji, ale raczej **brak koordynacji i rozbieżne interesy uczestników uniemożliwiają zapewnienie całościowej odpowiedzi na potrzeby właścicieli budynków.**

**Celem podejścia opartego na punkcie kompleksowej obsługi niekoniecznie jest zatem wprowadzenie nowych podmiotów, ale raczej stworzenie i wzmocnienie brakujących powiązań między rozdrobionymi ofertami rynkowymi, a tym samym przyspieszenie przekształcenia istniejących praktyk pod kątem gruntownej renowacji.**

### **3.3. Model „doradztwa”: skupienie się na dostarczaniu informacji**

Pierwszy model punktu kompleksowej obsługi można nazwać modelem „doradztwa”. Podejście to, które koncentruje się na wcześniejszych etapach ścieżki klienta, ma być dostępne oraz skierowane do szerokiego grona odbiorców, oferując obszerne wytyczne bez rozległego przydziału zasobów. Poprzez szerokie rozpowszechnianie informacji dąży się również do ustanowienia nowych norm społecznych i zachęcania do zmiany kulturowej w kierunku efektywności energetycznej.

Usługi te obejmują zazwyczaj wstępną ocenę charakterystyki energetycznej budynku i ogólne porady dotyczące możliwych ulepszeń, bez analizowania konkretnych szczegółów projektu. Przedstawione zalecenia, choć ogólne, są praktyczne i wykonalne. Chociaż właściciele domów pozostają w pełni odpowiedzialni za decyzje dotyczące projektów i wybór wykonawców, można udzielić im pomocy w dostępie do wykwalifikowanych wykonawców. Usługi te często obejmują również doradztwo finansowe dostosowane do planowanej inwestycji, w tym w zakresie istniejących dotacji i sposobów dostępu do nich.

Model doradztwa ma jednak pewne ograniczenia. Brakuje mu szczegółowości, ponieważ nie oferuje szczegółowych planów projektów ani koordynacji wykonawców, co może mieć kluczowe znaczenie dla właścicieli domów przeprowadzających kompleksowe renowacje. Model ten zazwyczaj nie zakłada również odpowiedzialności zawodowej za wyniki renowacji, oferując właścicielom domów mniej gwarancji. Może też nie zaspokajać wszystkich potrzeb właściciela domu, zwłaszcza tych, które wymagają kompleksowego zarządzania projektem. Jeśli chodzi o finansowanie, nacisk kładzie się na samą inwestycję, a nie na konkretny profil inwestora, zwłaszcza biorąc pod uwagę, że świadczenie doradztwa finansowego jest zawodem regulowanym. Ograniczenia te sprawiają, że usługi te są mniej atrakcyjne dla właścicieli domów, dla których opracowanie projektu renowacji energetycznej i wybór przedsiębiorstw budowlanych są zazwyczaj najtrudniejszymi krokami.

**PRZYKŁAD HAUSKUNFT (AUSTRIA)**

Korzystając ze wsparcia w ramach programu „Horyzont 2020”, pod koniec 2020 r. miasto Wiedeń uruchomiło punkt kompleksowej obsługi w celu przyspieszenia renowacji prywatnych budynków mieszkalnych.

Działając pod nazwą HAUSKUNFT, punkt kompleksowej obsługi otrzymuje wsparcie operacyjne i finansowe od miasta. Zapewnia on bezpłatne konsultacje właścicielom prywatnych domów i budynków mieszkalnych za pośrednictwem rozmów telefonicznych, wirtualnych spotkań lub sesji osobistych oraz pomaga im w planowaniu projektu renowacji. Świadczone usługi są skierowane również do architektów, planistów i zarządców nieruchomości poszukujących porad.

HAUSKUNFT koncentruje się przede wszystkim na początkowych etapach procesu renowacji, zapewniając wytyczne dotyczące opracowywania koncepcji wysokiej jakości. Chociaż punkt kompleksowej obsługi zbadał i przetestował świadczenie dodatkowych usług związanych z finansowaniem i zwiększonym wsparciem dla właścicieli domów, nie stały się one jeszcze częścią jego standardowej oferty.

Aby uzupełnić te usługi, platforma jakości dla partnerów renowacji (Qualitätsplattform Sanierungspartner) prowadzi wykaz zweryfikowanych planistów, handlowców i przedsiębiorstw budowlanych zaangażowanych w wysokiej jakości renowację budynków. Współpracując z HAUSKUNFT, platforma ta łączy właścicieli nieruchomości i wykwalifikowanych specjalistów ds. renowacji.

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

Wydaje się, że wiele punktów kompleksowej obsługi działających obecnie w Unii ogranicza się do tego modelu doradztwa, co może wynikać z ewentualnej błędnej interpretacji przepisów dotyczących konkurencji i pomocy państwa. To restrykcyjne podejście często prowadzi do tego, że punkt kompleksowej obsługi finansowany ze środków publicznych unika tego, co postrzega jako działalność rynkową – taką jak specyfikacja projektu, wybór wykonawcy i nadzór budowlany – mimo że przepisy zezwalają na takie zaangażowanie rynkowe. Podmioty publiczne mogą uczestniczyć w prywatnych rynkach gospodarczych, pod warunkiem że nie naruszają określonych zasad ustanowionych w Traktatach. W rzeczywistości zasady pomocy państwa nie koncentrują się na rodzaju operatora, lecz raczej na charakterze świadczonych usług i na konkretnych warunkach, na jakich usługi te są świadczone. Ponadto ani przekształcona dyrektywa w sprawie efektywności energetycznej (UE/2023/1791), ani przekształcona dyrektywa w sprawie charakterystyki energetycznej budynków (UE/2024/1275) nie nakładają ograniczeń dotyczących struktury usług świadczonych przez punkty kompleksowej obsługi ani rodzajów organizacji, które powinny je świadczyć, o ile świadczą one „niezależne doradztwo” (art. 18 ust. 3 przekształconej dyrektywy w sprawie charakterystyki energetycznej budynków (UE/2024/1275)). Te ramy regulacyjne umożliwiają podmiotom publicznym i finansowanym ze środków publicznych udzielanie aktywnego wsparcia zarówno na etapie projektowania, jak i wdrażania, co zostanie omówione w sekcjach 3.4 i 3.5.

### **3.4. Model „wsparcia”: skupienie się na pomocy gospodarstwom domowym**

Aby zaradzić ograniczeniom poprzedniego modelu, punkt kompleksowej obsługi może przyjąć bardziej proaktywną rolę, **wspierając operacyjnie właścicieli domów w ich projektach renowacji energetycznej**. Usługi w ramach tego podejścia obejmują zazwyczaj:

- przeprowadzanie szczegółowych audytów energetycznych na miejscu w celu przeanalizowania konkretnej sytuacji i określenia potencjalnych oszczędności;
- szczegółowe określenie robót, które mają zostać wykonane, w tym szczególnych wymogów (np. na mostkach cieplnych), oraz zapewnienie zgodności tych specyfikacji z wymogami dotyczącymi dotacji (np. poziomy odporności cieplnej, kwalifikacja przedsiębiorstw budowlanych itp.);
- wspieranie właścicieli domów w wyborze wykonawców, a ostatecznie w negocjowaniu cen;
- nadzorowanie miejsca pracy i egzekwowanie procesów zapewniania jakości.

Model ten można postrzegać jako rozszerzony zakres kompetencji architekta, obejmujący prawie całą ścieżkę klienta. Oznacza to oczywiście prowadzenie działalności rynkowej i ponoszenie odpowiedzialności zawodowej za udzielone wsparcie, co stanowi przeskok i **punkt zwrotny między modelem doradztwa a modelem wsparcia**. Przejście z jednego modelu na drugi można sformalizować m.in. poprzez zapłatę za świadczone usługi, umowę o świadczenie usług między punktem kompleksowej obsługi a właścicielem mieszkania lub fizyczną wizytę w celu przeprowadzenia audytu.

#### **Przykład OpenGela (Hiszpania)**

Opengela jest usługą punktu kompleksowej obsługi w Kraju Basków (Hiszpania) promowaną przez rząd baskijski w celu wspierania rewitalizacji obszarów miejskich. Centralnym elementem tej usługi są biura dzielnicowe, które centralizują wszystkie procedury i zadania administracyjne związane ze zintegrowaną renowacją budynków mieszkalnych: od formalności administracyjnych po kontakty z wykonawcami usług energetycznych i udzielanie wsparcia finansowego. Skupienie się na renowacji dzielnic umożliwia wysoki poziom zaangażowania społeczności lokalnej i pomaga budować zaufanie i wzmacniać pozycję lokalnych mieszkańców nie tylko poprzez ułatwianie renowacji energetycznej, ale również poprzez poprawę jakości życia (dostępność, bezpieczeństwo przeciwpożarowe, zrównoważony rozwój).

Punkt kompleksowej obsługi, finansowany z unijnego programu „Horyzont 2020” (HIROS4All), uruchomiono na zasadzie pilotażowej w dwóch szczególnie newralgicznych dzielnicach: Otxarkoaga (Bilbao) i Txonta (Eibar); w ramach tego projektu z powodzeniem wyremontowano 460 lokali mieszkalnych. Podejście to wdrożono obecnie w kolejnych dziewięciu biurach dzielnicowych w całym Kraju Basków, aby zaoferować usługi renowacyjne 4 800 mieszkańcom w ramach nowego projektu przewodniego realizowanego w Torre Urizar. Ulepszony model punktu kompleksowej obsługi, dostosowujący planowanie renowacji za pomocą paszportów renowacji budynków, jest obecnie testowany dzięki unijnemu programowi LIFE na rzecz przejścia na czystą energię (BIRTUOSS). Oczekuje się, że projekt ten uruchomi inwestycje o wartości 120 mln EUR, w tym 40 mln EUR na renowację w zakresie charakterystyki energetycznej budynku.

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

W tym modelu **nie chodzi o neutralność, lecz o niezależność**: dla właścicieli domów powinno być jasne, że punkt kompleksowej obsługi działa w ich najlepszym interesie, a nie w interesie osoby trzeciej. Niezależność ta będzie ściśle wiązać się ze stosunkami umownymi i źródłami wynagrodzenia punktu kompleksowej obsługi, które wyjaśniono w sekcji 3.5 poniżej. Należy zauważyć, że model wsparcia obejmuje jedynie nadzór nad pracami, a nie świadczenie samych prac, które nadal należy zlecić specjalistom budowlanym. Ponadto podejście to jest znacznie bardziej pracochłonne niż model doradztwa i zazwyczaj wymaga, aby dotacje publiczne były zrównoważone.

### **3.5. Model „realizacji”: świadczenie usług i roboty budowlane**

W trzecim modelu punktu kompleksowej obsługi, który można nazwać modelem „realizacji”, punkt kompleksowej obsługi nie tylko projektuje, ale również wykonuje prace renowacyjne. W takim przypadku punkt kompleksowej obsługi może sam wykonać część prac lub wynająć przedsiębiorstwa budowlane i narzucić wybór właścicielowi domu. Stosunki punktu kompleksowej obsługi z przedsiębiorstwami budowlanymi mogą przybierać różne formy (podwykonawca lub współwykonawca, ponoszący odpowiedzialność solidarną lub odrębną), potencjalnie w drodze umów ramowych.

**Włączenie robót budowlanych do usług oferowanych przez punkt kompleksowej obsługi stanowi drugi przeskok i wyznacza punkt zwrotny między modelem „wsparcia” a modelem „realizacji”.** W tym scenariuszu punkt kompleksowej obsługi nie działa już wyłącznie w interesie właściciela nieruchomości, ale realizuje również własne interesy gospodarcze lub organizacyjne związane z wykonaniem pracy. Nie oznacza to automatycznie, że doradztwo udzielane na wcześniejszym etapie jest mniej wartościowe, ale może budzić obawy co do bezstronności tego doradztwa. Pozytywnym aspektem jest to, że ponieważ punkt kompleksowej obsługi może czerpać korzyści z prac budowlanych, może oferować bardziej przystępne cenowo wstępne konsultacje. W przypadkach, w których ten rodzaj modelu punktu kompleksowej obsługi jest wspierany zachętami publicznymi, organy publiczne będą musiały ustanowić przepisy niezbędne do zapewnienia, aby wspierany punkt kompleksowej obsługi uwzględniał najlepszy interes właścicieli domów, przy jednoczesnym promowaniu upowszechniania renowacji energetycznych i swoich własnych interesów gospodarczych.

### **3.6. Łączenie „rozwiązań finansowych” z poprzednimi modelami**

W typologii przedstawionej powyżej finansowania nie należy postrzegać jako samodzielnego elementu, lecz raczej jako dodatkową usługę oprócz jednego z trzech modeli przedstawionych w poprzednich sekcjach. Punkt kompleksowej obsługi może świadczyć różne usługi wspierające właścicieli domów w finansowaniu energooszczędnych renowacji, potencjalnie w połączeniu z innymi usługami.

**Wsparcie w dostępie do dotacji publicznych:** punkt kompleksowej obsługi może usprawnić proces łączenia różnych dotacji i zapewnić zgodność projektów z wymogami dotyczącymi dotacji. Może również pomóc właścicielom domów w przygotowaniu wniosków o dofinansowanie.

**Zaliczkowanie dotacji publicznych:** chociaż dotacje publiczne poprawiają rentowność inwestycji, zazwyczaj są wypłacane po zakończeniu prac, co wymaga od właścicieli domów finansowania całego projektu z góry. Punkt kompleksowej obsługi może oferować pożyczki krótkoterminowe w celu wypełnienia tej luki, ograniczając ryzyko poprzez zapewnienie zgodności z wymogami dotyczącymi dotacji na etapie projektowania. Specjalne upoważnienia do subrogacji można również wykorzystać, aby umożliwić punktowi

kompleksowej obsługi odzyskanie części dotacji w imieniu właściciela mieszkania jako spłaty krótkoterminowych pożyczek zaliczkowych otrzymanych przez punkt kompleksowej obsługi.

#### **Przykład C-REAL (Belgia):**

W ramach projektu C-REAL, finansowanego w ramach programu „Horyzont 2020”, stworzono trwałe partnerstwo między ONESTO, instytucją kredytującą, a DUBOLIMBURG, usługą doradczą w zakresie renowacji, w celu poprawy tempa i jakości renowacji budynków w belgijskiej prowincji Limburg. Inicjatywę tę rozszerzono za pośrednictwem Energy House Limburg, który zgromadził wykonawców i architektów w punkcie kompleksowej obsługi.

Projekt ten ujawnił szereg cennych spostrzeżeń dla instytucji finansowych. Dla nabywców nieruchomości kluczowe znaczenie miało włączenie planowania renowacji do procesu zakupu. Wczesna ocena potrzeb w zakresie renowacji, kosztów i optymalnego harmonogramu prac umożliwia skuteczne negocjowanie cen i podejmowanie ustaleń dotyczących finansowania, a jednocześnie zapewnia odpowiednią kolejność usprawnień dotyczących energii i innych prac renowacyjnych. Świadectwa charakterystyki energetycznej odegrały również zasadniczą rolę w inicjowaniu prac remontowych, w szczególności dla istniejących właścicieli nieruchomości.

Włączenie zachęt do renowacji do produktów pożyczkowych zwiększa zdolność banków do śledzenia poprawy charakterystyki energetycznej budynku. W połączeniu ze szczegółowymi planami renowacji i ocenami kosztów podejście to umożliwia lepsze zarządzanie ryzykiem i podejmowanie decyzji kredytowych przy jednoczesnym ograniczeniu narażenia na ryzyko do nieruchomości o niskiej charakterystyce energetycznej.

Projekt ten wykazał, że ekosystem oparty na współpracy, który wspiera wymianę danych i wsparcie klienta, znacznie poprawia wyniki renowacji. Podejście to pomaga wszystkim zainteresowanym stronom w podejmowaniu bardziej świadomych decyzji w całym procesie renowacji.

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

**Wstępna kwalifikacja oferty finansowania przez bank detaliczny:** chociaż bank zazwyczaj przeprowadza własną analizę sytuacji finansowej właściciela nieruchomości, punkt kompleksowej obsługi może ułatwić przeprowadzenie analizy *due diligence*, w szczególności poprzez dostarczenie informacji w znormalizowanym formacie, w porozumieniu z bankiem. Punkt kompleksowej obsługi może rozwijać partnerstwa z jednym konkretnym bankiem lub większą ich liczbą i twierdzić, że może zapewnić bankowi masę krytyczną projektów, co może uzasadniać utworzenie przez bank konkretnego produktu dostosowanego do renowacji energetycznej, szkolenie pracowników w tym zakresie i ewentualnie umożliwienie punktowi kompleksowej obsługi wprowadzania takiego produktu do obrotu w jego imieniu.

**Autonomiczne rozwiązania finansowe:** punkt kompleksowej obsługi może nawet obejmować samodzielną ofertę finansową w ramach pakietu usług. Stanowi to **trzeci przeskok i (istotną) „opcję”, którą można dodać do każdego z trzech modeli** (choć zaobserwowano ją jedynie w przypadku modeli „wsparcia” i „realizacji”). Integracja

finansowania sprawia, że punkt kompleksowej obsługi jest atrakcyjniejszy dla właściciela nieruchomości, ponieważ decyzja o rozpoczęciu prac nie zależy już od zgody osoby trzeciej (banku). Ponadto ponieważ wniosek o kredyt przewidziano na wczesnym etapie realizacji projektu, zazwyczaj nie jest on odrzucany. Jeżeli natomiast istnieją dotacje na inwestycje, można je włączyć jako rozwiązania w zakresie finansowania mieszanego do oferty finansowania w formie rabatów kapitałowych. Aby uczynić to rozwiązanie atrakcyjnym, należy bardzo dobrze promować ofertę finansową punktu kompleksowej obsługi, aby stworzyć poziom zaufania porównywalny z poziomem zaufania do tradycyjnych banków i instytucji finansowych. Jednym z głównych celów integracji finansowania z usługami punktu kompleksowej obsługi jest połączenie kosztów początkowych (np. audytów, prac studyjnych) z długoterminowymi rozwiązaniami w zakresie finansowania, przekształcając je z barier w dające się zarządzać, długoterminowe spłaty. Zaproponowanie samodzielnej oferty finansowej wymaga jednak odpowiednich ram prawnych<sup>8</sup>, ponieważ działalność bankowa jest ściśle regulowana.

#### **Przykład SERAFIN (Francja):**

We Francji *tiers-financier* definiuje się zgodnie z prawem jako operatora, który łączy usprawnienia dotyczące energii z częściowymi lub kompleksowymi usługami finansowania. W ciągu ostatniej dekady model ten przetestowało kilka organów lokalnych (regiony i obszary metropolitalne), obecnie zgrupowanych w ramach stowarzyszenia SERAFIN, którego utworzenie wsparto w ramach projektu ORFEE realizowanego w ramach programu „Horyzont 2020”.

W ramach tego projektu utworzono centrum zasobów dla *tiers-financiers*, aby ułatwić wymianę wiedzy, metod i wiedzy fachowej. Projekt ten obejmował również wsparcie rozmieszczenia *tiers-financiers* we Francji poprzez koordynację wysiłków na rzecz rozwoju (prace studyjne, procedury, narzędzia informatyczne itp.). W ramach projektu wprowadzono ramy zgodności i kontroli jakości, aby wesprzeć wdrożenie systemu ubezpieczeń gwarantującego prace renowacyjne. W ramach projektu poprawiono również oferty finansowania *tiers-financiers* poprzez zapewnienie ich refinansowania, współpracę z bankami detalicznymi i poprawę dostępu do funduszy europejskich, takich jak Europejski Fundusz Rozwoju Regionalnego (EFRR).

Inicjatywa ta jest kontynuowana poprzez utworzenie „Banku Renowacji Energetycznej” (projekt FIDEO-BRE, przy wsparciu finansowym ze strony ADEME, francuskiej agencji rządowej ds. transformacji ekologicznej). Ta instytucja finansowa zapewni pożyczki dostępne dla wszystkich gospodarstw domowych, w tym gospodarstw o ograniczonym dostępie do finansowania. Pożyczki będą rozdzielane za pośrednictwem banków prywatnych i *tiers-financiers* w celu wspierania wysokiej jakości renowacji energetycznych zgodnie z normami jakości SERAFIN.

Uczestniczące banki skorzystają z ram kontroli jakości, ryzyka i kosztów. Pożyczki będą zgodne z kryteriami zielonej systematyki, tak aby można je było włączyć do portfeli

<sup>8</sup> Należy zauważyć, że w niektórych przypadkach, na przykład w celu zaliczkowania dotacji publicznych zazwyczaj wypłacanych *ex post*, kredyty i pożyczki krótkoterminowe mogą być udzielane bez zezwolenia na prowadzenie działalności bankowej, pod warunkiem że są one zgodne ze szczegółowymi wytycznymi regulacyjnymi.

zielonych obligacji. *Tiers-financeurs* będą mogły skupić się na wsparciu technicznym, a jednocześnie kontynuować dystrybucję pożyczek bez nadmiernego wzrostu sumy bilansowej lub wysokich kosztów przetwarzania. Możliwe będzie również tworzenie nowych *tiers-financeurs* bez konieczności bezpośredniego zarządzania pożyczkami.

Inicjatywa ta, prowadzona przez członków SERAFIN, uzyskała poparcie głównych instytucji finansowych, w tym Procivis, Société Générale, La NEF, Crédit Mutuel, Crédit Coopératif, Crédit Logement i BNP Paribas.

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

Ponadto można zbadać różne możliwości spłaty i instrumenty spłaty. Można uznać, że podejście oparte na **finansowaniu ściśle związanym z nieruchomością**, które kojarzy dług z nieruchomością, a nie z jej właścicielem, zmniejsza niechęć gospodarstw domowych do zaciągania zobowiązań finansowych, które trwają dłużej niż przewidywane przez nie pozostanie w lokalu mieszkalnym<sup>9</sup>.

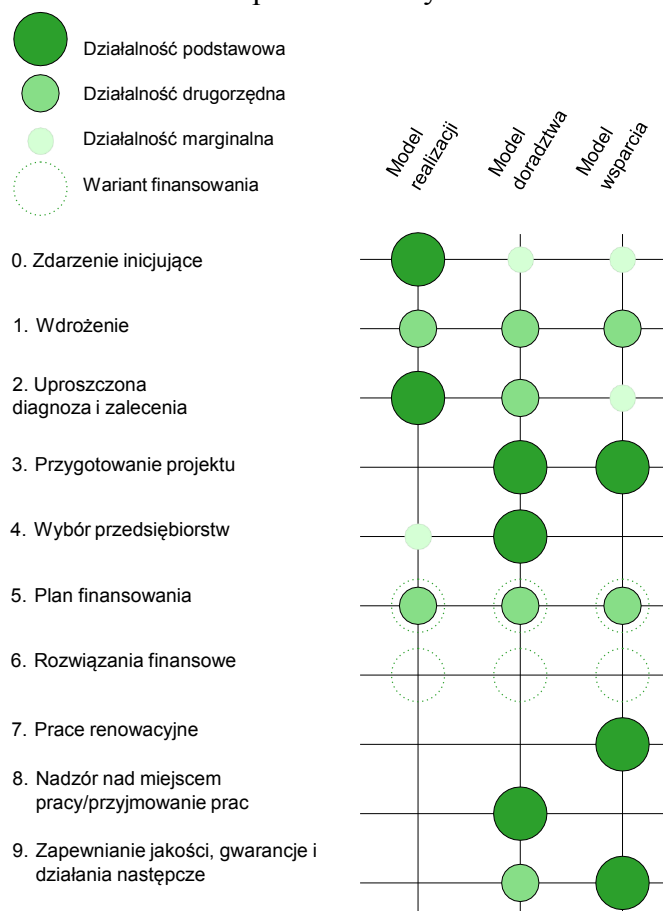
### **3.7. Streszczenie rozdziału 3 dotyczącego ścieżki klienta i modeli punktu kompleksowej obsługi**

Podsumowując, na rys. 1 poniżej przedstawiono przebieg ścieżki klienta oraz sposób, w jaki poszczególne modele punktów kompleksowej obsługi realizują każdy z etapów.

---

<sup>9</sup> Zalecenie Komisji w sprawie uwolnienia prywatnych inwestycji w efektywność energetyczną C(2026) 1526.

Rysunek 1: Podsumowanie przedstawionych modeli i ścieżki klienta



#### 4. KLUCZOWE KWESTIE ZWIĄZANE Z TWORZENIEM PUNKTÓW KOMPLEKSOWEJ OBSŁUGI

W niniejszym rozdziale przedstawiono kluczowe kwestie oraz skutki organizacyjne i finansowe utworzenia punktu kompleksowej obsługi w prywatnym sektorze mieszkaniowym.

##### 4.1. Łączenie podejścia internetowego i fizycznego

Internetowy punkt kompleksowej obsługi może być bardzo ważny dla podnoszenia świadomości właścicieli budynków na temat sposobu, w jaki zużywają energię, znaczenia kontrolowania ich zużycia oraz środków służących temu celowi. Wpływ udzielanego doradztwa można zwiększyć, jeżeli jest ono dobrze połączone z informacjami na temat dostępnego wsparcia finansowego. Narzędzia internetowe można wykorzystywać do identyfikacji i wstępnego wyboru właścicieli, którzy są gotowi do rozpoczęcia złożonych i potencjalnie kosztownych procedur. Przy umiarkowanych kosztach podejścia internetowe prawdopodobnie dotrą do szerokiego grona odbiorców i mogą nie tylko prowadzić do natychmiastowych działań, ale również, w dłuższej perspektywie, przyczynić się do zwiększenia świadomości społecznej na temat korzyści płynących z renowacji energetycznych i poprawy efektywności energetycznej.

Podejście w pełni internetowe jest jednak niewystarczające, zwłaszcza w przypadkach bardziej złożonych, gruntownych renowacji oraz gdy usługi oferowane przez punkt kompleksowej obsługi obejmują szereg usług, które wymagają specjalnej oceny danego

budynku. Oprócz oferowanej usługi jednym z aspektów, które należy wziąć pod uwagę, jest fakt, że ludzie mają różne poziomy umiejętności cyfrowych i że nawet najlepsze narzędzie internetowe nieuchronnie pominię znaczną część ludności, często najstarszą i najbardziej podatną na zagrożenia. Co ważniejsze, jest jednak mało prawdopodobne, aby gospodarstwo domowe przeprowadziło ważniejsze i kosztowniejsze prace renowacyjne w swoim domu, jeżeli nie miało wcześniej szeregu osobistych interakcji z przedstawicielami punktu kompleksowej obsługi, którzy pomogli w wyszczególnieniu planowanych prac oraz udzielili szczegółowych instrukcji lub wytycznych dotyczących tego, co należy wykonać w trakcie projektu.

Ponadto właściciel budynku może nie mieć pełnego zaufania do platformy dostarczającej informacje lub może mieć jedynie częściowo rozumieć korzyści płynące z renowacji energetycznych. Budowanie zaufania i rozwiązywanie konkretnych problemów właścicieli domów wymaga czasu i dialogu technicznego, którego samo rozwiązanie internetowe zazwyczaj nie jest w stanie zapewnić.

Na początku 2024 r. Komisja Europejska zorganizowała panel obywatelski ds. efektywności energetycznej, w którym wzięło udział 150 losowo wybranych obywateli ze wszystkich państw członkowskich UE. Panel przyjął 13 zaleceń końcowych, przy czym w zaleceniu 1 podkreślono potrzebę zapewnienia dostępnych informacji w celu wzmocnienia pozycji gospodarstw domowych i organizacji w zakresie poprawy efektywności energetycznej<sup>10</sup>. Chociaż panel uznał wartość narzędzi internetowych umożliwiających rozpoczęcie renowacji, zwrócił również uwagę na pilną potrzebę uzupełnienia tej oferty cyfrowej o fizyczną obecność, taką jak biura regionalne/lokalne lub wizyty na miejscu.

#### 4.2. Zakres geograficzny

Art. 18 ust. 1 przekształconej dyrektywy w sprawie charakterystyki energetycznej budynków (UE/2024/1275) stanowi, że państwa członkowskie mają ustanowić i prowadzić punkt kompleksowej obsługi na swoich terytoriach do maja 2026 r. zgodnie z co najmniej jednym z pięciu kryteriów „geograficznych” w celu zapewnienia zasięgu geograficznego i szerokiego dostępu do usług punktu kompleksowej obsługi. Podobnie europejski panel obywatelski ds. efektywności energetycznej podkreślił znaczenie zapewnienia dostępności punktu kompleksowej obsługi dla wszystkich obywateli, w tym na obszarach wiejskich lub oddalonych oraz dla osób o ograniczonej możliwości poruszania się<sup>11</sup>.

Aby uzyskać informacje na temat kryteriów zasięgu geograficznego określonych w art. 18 ust. 1 przekształconej dyrektywy w sprawie charakterystyki energetycznej budynków (UE/2024/1275), państwa członkowskie i odpowiedni uczestnicy rynku powinni zapoznać się

---

<sup>10</sup> Europejski panel obywatelski ds. efektywności energetycznej, 2024, [Zalecenia końcowe](#).

<sup>11</sup> „Zalecamy, aby informacje przekazywane konsumentom były bardziej dostępne, przejrzyste i użyteczne, aby umożliwić gospodarstwom domowym i organizacjom zwiększenie efektywności energetycznej. W związku z tym zalecamy: utworzenie sieci fizycznych punktów kompleksowej obsługi na szczeblu gminnym (urzędy miasta, biblioteki), w których do niezależnych ekspertów można zwrócić się o wsparcie dotyczące kolejnych działań. W sieci tej nie należy wprowadzać dyskryminacji między obszarami wiejskimi/miejskimi ani między grupami społecznymi. Punkt kompleksowej obsługi powinien zapewniać doradztwo w kwestiach prawnych, finansowych, technicznych i dotyczących lokalnych usługodawców. Apeluje się do podmiotów lokalnych o rozpowszechnianie informacji na temat tej usługi”. Europejski panel obywatelski ds. efektywności energetycznej, 2024, [Zalecenia końcowe](#).

z załącznikiem II<sup>12</sup> do zawiadomienia Komisji zawierającego wytyczne dotyczące dyrektywy (UE) 2024/1275 („Zachęty finansowe, umiejętności i bariery rynkowe” (art. 17) oraz „Punkty kompleksowej obsługi do spraw charakterystyki energetycznej budynków” (art. 18)), w którym to załączniku zawarto zalecenia mające na celu zapewnienie skutecznego wdrożenia punktu kompleksowej obsługi na terytoriach krajowych.

#### **4.3. Podejścia mające na celu zapewnienie zaufania właścicieli domów**

Zapewnienie, aby właściciele domów byli zadowoleni z wyników renowacji, oraz zapewnienie jakości ma zasadnicze znaczenie dla budowania zaufania.

Ustanowienie rozliczalności ma kluczowe znaczenie dla zwiększenia zaufania do usług wsparcia renowacji. Przejrzystość powinna być priorytetem. Punkt kompleksowej obsługi powinien zatem dostarczać dokumentację dotyczącą procesów, ale także kosztów, korzyści i ryzyka zalecanych interwencji. Gromadzenie i publiczne udostępnianie informacji zwrotnych od klientów może również dodatkowo zwiększyć wiarygodność, oferując potencjalnym klientom dowód świadczenia usług wysokiej jakości.

Kluczowe znaczenie ma również utrzymanie wysokich standardów jakości pracy, zwłaszcza w przypadku zaangażowania wielu wykonawców lub podwykonawców. Punkt kompleksowej obsługi może przestrzegać ustalonych ram jakości i ewentualnie ubiegać się o akredytację od renomowanych organów. Ramy te mogą obejmować znormalizowane procedury, wymogi dotyczące certyfikacji i systematyczne monitorowanie jakości. Oferowanie solidnych gwarancji wspieranych przez systemy gwarancji jakości, zwłaszcza w połączeniu z możliwościami finansowania, może zapewnić właścicielom domów większe bezpieczeństwo. Punkt kompleksowej obsługi może jeszcze bardziej zwiększyć zaufanie poprzez wdrożenie procedur certyfikacji w celu zapewnienia wiarygodności i jakości wykonawcy.

Jasne ramy odpowiedzialności i polityka ochrony konsumentów mogą chronić wszystkie strony poprzez określenie odpowiedzialności za usuwanie wad i ustanowienie prostych procedur rozstrzygania sporów. Ochrona konsumentów powinna wykraczać poza zapewnianie jakości, aby przeciwdziałać wprowadzającym w błąd praktykom marketingowym. Kluczowe zabezpieczenia mogłyby obejmować dostępne kanały zgłaszania obaw. Chociaż w poważnych przypadkach powinny być dostępne formalne mechanizmy rozstrzygania sporów, należy nadać priorytet alternatywnym mechanizmom rozstrzygania sporów, aby zapewnić skuteczne zarządzanie konfliktami.

#### **4.4. Specjalne działania na rzecz gospodarstw domowych znajdujących się w trudnej sytuacji**

Polityka ochrony konsumentów jest szczególnie ważna dla gospodarstw domowych znajdujących się w trudnej sytuacji, w tym rodzin o niskich dochodach, osób starszych i osób cierpiących na choroby. Grupy te często napotykają większe trudności w poruszaniu się w złożonych procesach renowacji, zarządzaniu szczegółami technicznymi lub dochodzeniu swoich praw konsumenckich.

---

<sup>12</sup> Załącznik II „Zachęty finansowe, umiejętności i bariery rynkowe” (art. 17) oraz „Punkty kompleksowej obsługi do spraw charakterystyki energetycznej budynków” (art. 18) do zawiadomienia Komisji zawierającego wytyczne dotyczące nowych lub istotnie zmienionych przepisów przekształconej dyrektywy (UE) 2024/1275 w sprawie charakterystyki energetycznej budynków, C(2025) 6438, 18.12.2025. Dostępny na stronie: <https://eur-lex.europa.eu/eli/C/2025/6438/oj>.

Specjalne środki ochrony mogą obejmować bardziej rygorystyczne przepisy dotyczące uczciwych cen, dostosowaną do potrzeb pomoc finansową i większy nadzór nad wykonawcami renowacji. Szczególne środki mogą obejmować wyspecjalizowanych doradców, którzy pomogą właścicielom domów znajdującym się w trudnej sytuacji, przejrzyste warunki umów oraz gwarancje wspierane przez rząd w celu zminimalizowania ryzyka finansowego.

Zaangażowanie specjalistów posiadających umiejętności społeczne ma zasadnicze znaczenie dla dotarcia do zmarginalizowanych grup ludności i zapewnienia im skutecznego wsparcia. Specjalne kampanie uświadamiające i narzędzia decyzyjne, takie jak internetowe platformy samooceny, mogą pomóc w dokonywaniu przemyślanych wyborów. Ukierunkowane działania informacyjne mogą zmniejszyć nieufność i wypełnić lukę informacyjną, które często zniechęcają osoby znajdujące się w trudnej sytuacji do wdrażania energooszczędnych praktyk. Punkt kompleksowej obsługi może zwiększyć świadomość gospodarstw domowych dotkniętych ubóstwem energetycznym na temat prostych i tanich środków mających na celu poprawę efektywności energetycznej i obniżenie rachunków. Współpraca ze społecznościami lokalnymi poprzez organizację wydarzeń, inicjatywy sąsiedzkie, wizyty „od drzwi do drzwi” i publiczne prezentacje udanych renowacji może zbudować zaufanie.

**Projekt STEP (rozwiązania mające na celu rozwiązanie problemu ubóstwa energetycznego):**

W ramach projektu STEP, finansowanego z programu „Horyzont 2020”, opracowano prosty, innowacyjny i możliwy do odwzorowania model przeciwdziałania ubóstwu energetycznemu poprzez promowanie zmiany zachowań i tanich rozwiązań w zakresie efektywności energetycznej za pomocą dostosowanego do potrzeb doradztwa.

Punkt kompleksowej obsługi działający na szczeblu lokalnym jest idealnie przygotowany do zapewnienia niezależnego wsparcia dostosowanego do szczególnych potrzeb i ograniczeń gospodarstw domowych, zwłaszcza finansowych. Dzięki połączeniu gospodarstw domowych znajdujących się w trudnej sytuacji z istniejącymi możliwościami wsparcia finansowego punkt kompleksowej obsługi może odegrać kluczową rolę w zwiększaniu dostępności zrównoważonych rozwiązań energetycznych. Te mechanizmy finansowe mogą obejmować na przykład ukierunkowane dotacje, programy typu „płacisz, kiedy oszczędzasz” lub pożyczki długoterminowe o niskim lub zerowym oprocentowaniu.

W projekcie STEP podkreślono szereg krytycznych spostrzeżeń dotyczących rozwoju punktu kompleksowej obsługi skierowanego do gospodarstw domowych znajdujących się w trudnej sytuacji. Kluczowym elementem było rozwijanie umiejętności pracowników pierwszego kontaktu, takich jak pracownicy socjalni i pracownicy służby zdrowia, za pomocą modułowego programu szkoleniowego zapewniającego skuteczne doradztwo dla konsumentów. W projekcie tym podkreślono również znaczenie partnerstw z organizacjami konsumenckimi, społecznościami lokalnymi i grupami pierwszego kontaktu dla dotarcia do osób najbardziej dotkniętych ubóstwem energetycznym.

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

Punkt kompleksowej obsługi może odegrać kluczową rolę w przeciwdziałaniu ubóstwu energetycznemu poprzez wspieranie zarówno właścicieli nieruchomości, jak i najemców. Punkt kompleksowej obsługi, podobnie jak wszyscy właściciele domów, może w szczególności pomóc właścicielom znajdującym się w trudnej sytuacji w uzyskaniu dostępu

do finansowania poprzez wykorzystanie specjalnych dotacji publicznych i dostosowanych do potrzeb programów finansowych, a także poprzez udzielanie im wskazówek za pośrednictwem wniosków o pożyczkę składanych do lokalnych banków. Najemcy, którzy często nie mają wpływu na decyzje dotyczące renowacji, mogą również korzystać z punktu kompleksowej obsługi działającego w charakterze mediatora, który będzie zachęcać właścicieli nieruchomości do przeprowadzania renowacji (i będzie im w tym pomagać).

Zalecenie Komisji (UE) 2023/2407<sup>13</sup> i towarzyszące mu wytyczne<sup>14</sup> zawierają spostrzeżenia na temat pierwotnych przyczyn ubóstwa energetycznego i nakreślają konkretne rozwiązania. Dzięki zastosowaniu się do tych zaleceń punkt kompleksowej obsługi może stać się kluczową siłą napędową działającą na rzecz zwalczania ubóstwa energetycznego, zapewniając gospodarstwom domowym znajdującym się w trudnej sytuacji dostęp do praktycznych i opłacalnych rozwiązań.

#### 4.5. Specyfika „kolektywów renowacji obywatelskich”

**Renowacja obywatelska** jest nową koncepcją, w ramach której obywatele odgrywają aktywną rolę w działaniach na rzecz renowacji energetycznej budynków. Chociaż w większości działaniach publicznych wspierających renowację w sektorze mieszkaniowym (np. programy rewitalizacji obszarów miejskich, kampanie uświadamiające, punkty kompleksowej obsługi itp.) już teraz dąży się do uzyskania wkładu i udziału obywateli, renowacje obywatelskie różnią się pod tym względem, ponieważ są prowadzone przez samych obywateli i powstają jako **inicjatywy oddolne prowadzone przez grupy obywateli**.

To, co odróżnia renowacje obywatelskie od innych działań renowacyjnych z udziałem wielu osób (takich jak projekty kondominium), to ich zaangażowanie na rzecz zrównoważonego podejścia, które wykracza poza kilka indywidualnych projektów. Renowacje obywatelskie wyróżniają się utworzeniem podmiotu prawnego, społeczności energetycznej<sup>15</sup> lub jej odpowiednika<sup>16</sup>, aby zapewnić długotrwałe zaangażowanie i odporność. Takie formalne struktury opierają się na zasadach otwartego i dobrowolnego uczestnictwa oraz skutecznej kontroli nad zarządzaniem, a jednocześnie wspierają organizację obywateli i budowanie zdolności. Podejścia te zakładają koncepcję skali i wpływu oraz oczekuje się w nich, że renowacje obywatelskie będą łączyć w ramach wspólnych wysiłków renowację kilku budynków, na przykład na poziomie ulicy lub dzielnicy/sąsiedztwa.

<sup>13</sup> Zalecenie Komisji (UE) 2023/2407 z dnia 20 października 2023 r. dotyczące ubóstwa energetycznego, C/2023/4080, Dz.U. L, 2023/2407, 23.10.2023, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reco/2023/2407/oj>.

<sup>14</sup> Dokument roboczy służb Komisji: Wytyczne UE w sprawie ubóstwa energetycznego (towarzyszące zaleceniu Komisji dotyczącemu ubóstwa energetycznego (C/2023/4080), SWD(2003)647, 20.10.2023.

<sup>15</sup> W przepisach UE istnieją dwie definicje społeczności energetycznych. „Społeczności energetyczne działające w zakresie energii odnawialnej” zdefiniowano w dyrektywie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2023/2413 z dnia 18 października 2023 r. zmieniającej dyrektywę (UE) 2018/2001, rozporządzenie (UE) 2018/1999 i dyrektywę 98/70/WE w odniesieniu do promowania energii ze źródeł odnawialnych oraz uchylającej dyrektywę Rady (UE) 2015/652 (Dz.U. L, 2023/2413, 31.10.2023, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2023/2413/oj>), a „obywatelskie społeczności energetyczne” zdefiniowano w dyrektywie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/944 z dnia 5 czerwca 2019 r. w sprawie wspólnych zasad rynku wewnętrznego energii elektrycznej oraz zmieniającej dyrektywę 2012/27/UE (Dz.U. L 158 z 14.6.2019, s. 125, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/944/oj>). Obie formy pozostają elastyczne co do rodzaju form prawnych, jakie mogą przybierać społeczności (np. stowarzyszenia, spółdzielnie itp.). Poza istnieniem formy prawnej definicje te obejmują kryteria członkostwa, autonomii, otwartości, celu i skutecznej kontroli.

<sup>16</sup> W państwach, w których koncepcja społeczności energetycznych nie została jeszcze w pełni transponowana do przepisów krajowych, podmiot, który spełnia kryteria określone w odpowiednich dyrektywach Unii, może być postrzegany jako „kolektyw renowacji obywatelskich”.

W ramach ekosystemu spójnych i uzupełniających się struktur **kolektyw renowacji obywatelskich może funkcjonować jako dodatkowy punkt kompleksowej obsługi**, skutecznie wypełniając lukę między konwencjonalnymi interwencjami publicznymi a podejściami prywatnymi nastawionymi na zysk.

#### **Przykład Alex Energie w Rotterdamie (Niderlandy):**

W ramach projektu „Ratujmy domy” realizowanego w ramach programu „Horyzont 2020” miasto Rotterdam pilotowało inicjatywę dotyczącą punktu kompleksowej obsługi w dystrykcie Prins Alexander. W punkcie kompleksowej obsługi zastosowano podejście oddolne, kładąc nacisk na udział obywateli i lokalne spółdzielnie energetyczne. Właściciele domów korzystają z usług w ramach strategicznej współpracy między miastem Rotterdam, Alex Energie (społecznością energetyczną, w której skład wchodzi członkowie Prins Alexander) i HOOM (spółdzielnią energetyczną wspierającą społeczności energetyczne). Alex Energie aktywnie angażuje mieszkańców, tworząc lokalne grupy robocze, przeprowadzając oceny energetyczne, opracowując plany energetyczne i organizując zbiorowe zakupy. Informuje również właścicieli domów o możliwościach finansowania renowacji energetycznych. Dalsze szczegółowe informacje są następnie udostępniane na platformie internetowej miasta, na której właściciele domów mogą uzyskać dostęp do informacji na temat renowacji, ubiegać się o dotacje, załadować dokumenty i zwrócić się o wsparcie telefoniczne.

Miasto koncentruje się na zapewnieniu wsparcia zaplecza administracyjnego spółdzielniom energetycznym. W następstwie tego projektu pilotażowego miasto planuje rozszerzyć inicjatywę na cały Rotterdam, wspierając społeczności lokalne i zachęcając do wymiany rozwiązań i najlepszych praktyk. Początkowo gmina koncentrowała się na izolacji dachów, a do realizacji prac angażowała również lokalne przedsiębiorstwa, z których wiele było freelancerami. Celowo powierzała prace przedsiębiorstwom prowadzącym przyuczanie do zawodu, aby wspierać nowe przedsiębiorstwa i szkolić studentów.

Wsparcia finansowego udzielono w formie pożyczek z Funduszu na rzecz Transformacji Energetycznej (Energietransitiefonds), rozdzielanych przez gminę Rotterdam i zarządzanych przez niderlandzki fundusz zachęt mieszkaniowych dla gmin (Stimuleringsfonds Volkshuisvesting Nederlandse Gemeenten). Pożyczki te są dostępne zarówno dla właścicieli domów, jak i wspólnot mieszkaniowych.

Wczesne doświadczenia pilotażowe uwypuklają kilka kluczowych korzyści płynących z podejść opartych na renowacjach obywatelskich<sup>17</sup>. Mogą one budować **zaufanie** w społecznościach lokalnych poprzez promowanie partnerskiego zaangażowania i wzmacnianie sieci społecznościowych, co z kolei zachęca do szerokiego uczestnictwa. Chociaż początkowo renowacje obywatelskie mogą przebiegać wolniej niż indywidualne działania renowacyjne, mają one potencjał wzrostu wykładniczego („**efekt kuli śnieżnej**”), rozszerzając się z pojedynczych budynków na całe dzielnice. Dzięki ich **elastyczności** możliwe jest pełne wykorzystanie możliwości handlowych, z których publiczny punkt kompleksowej obsługi

<sup>17</sup> Jeżeli chodzi o działanie Komisji wspierające projekty renowacji obywatelskich, zob.: [https://citizen-led-renovation.ec.europa.eu/index\\_pl](https://citizen-led-renovation.ec.europa.eu/index_pl).

może być mniej skłonny korzystać. Renowacje obywatelskie mogą również oferować znaczną **przewagę kosztową** nad indywidualnymi projektami dzięki wkładom wolontariuszy, korzyściom skali, zbiorowym zakupom i znormalizowanym projektom. Dzięki **łączeniu zasobów** uczestnicy mogą również zwiększyć ogólną bazę umiejętności, poprawiając w szczególności nadzór nad usługodawcami. W przeciwieństwie do inicjatyw krótkoterminowych celem renowacji obywatelskich jest **stworzenie strukturalnych i długotrwałych skutków** poprzez ustanowienie podmiotów prawnych, a nie poleganie wyłącznie na indywidualnych działaniach.

#### 4.6. Zasoby ludzkie na potrzeby punktu kompleksowej obsługi

Jak sama nazwa wskazuje, oczekuje się, że punkt kompleksowej obsługi zapewni wieloaspektowy zestaw usług, aby pomóc właścicielom domów w całym procesie renowacji energetycznej. Jeśli chodzi o kwestie techniczne, doradcy powinni być w stanie przeprowadzać audyty energetyczne, określać dostosowane do potrzeb rozwiązania w zakresie zrównoważonej energii, szczegółowo opracowywać projekty i weryfikować zgodność z normami budowlanymi<sup>18</sup>. Wsparcie finansowe może zazwyczaj wykraczać poza określenie dostępnych dotacji, aby pomóc właścicielom domów w ocenie i zapewnieniu odpowiednich rozwiązań w zakresie finansowania<sup>19</sup>. Można również oczekiwać, że doradcy będą udzielać pomocy prawnej, aby pomóc właścicielom domów w zrozumieniu i egzekwowaniu ich praw jako konsumentów, przeglądaniu umów i orientowaniu się w wymogach regulacyjnych. Co najważniejsze, doradcy punktu kompleksowej obsługi muszą łączyć specjalistyczną wiedzę fachową z solidnymi umiejętnościami interpersonalnymi, aby zrozumieć i uwzględnić wyjątkową sytuację i ograniczenia każdego właściciela domu, w szczególności podczas udzielania pomocy gospodarstwom domowym znajdującym się w trudnej sytuacji.

Sukces punktu kompleksowej obsługi zależy zasadniczo od określenia i rozwoju odpowiedniej puli talentów doradców. Biorąc pod uwagę szeroki zakres wymaganych umiejętności, utworzenie zespołu zdolnego do świadczenia kompleksowych usług punktu kompleksowej obsługi wiąże się z wieloma wyzwaniem organizacyjnymi. Jest mało prawdopodobne, aby jedna osoba posiadała całą niezbędną wiedzę fachową, co sprawia, że zespoły multidyscyplinarne mają zasadnicze znaczenie. Tworzenie takich zespołów wymaga strategicznych praktyk w zakresie rekrutacji i współpracy, aby zgromadzić przedstawicieli różnych środowisk zawodowych. Podejścia te powinny doceniać zarówno specjalistyczne kompetencje, jak i umiejętności interpersonalne, wspierając środowisko zachęcające do dzielenia się wiedzą. Poza rekrutacją zatrzymanie tych wykwalifikowanych specjalistów wymaga przemyślanego podejścia do zarządzania talentami.

Punkt kompleksowej obsługi może zapewnić atrakcyjne możliwości kariery doświadczonym specjalistom budowlanym, którzy rozważają opuszczenie sektora budowlanego. Można rozważyć podejścia do przyjmowania tych specjalistów, aby skorzystać z ich wiedzy fachowej. Podkreślając ich znaczący wpływ na wspieranie społeczności i przeciwdziałanie zmianie klimatu, punkt kompleksowej obsługi może również przyciągać różnorodne nowe

---

<sup>18</sup> Należy zauważyć, że może istnieć konieczność świadczenia niektórych usług przez licencjonowanych architektów, co jest zawodem regulowanym o szczególnych wymogach prawnych i standardach zawodowych.

<sup>19</sup> Podobnie, chociaż punkt kompleksowej obsługi może dostarczać ogólnych informacji na temat możliwości finansowania, doradztwo finansowe powinni zazwyczaj świadczyć certyfikowani doradcy finansowi, którzy spełniają wymogi regulacyjne.

talenty do sektora budowlanego, w szczególności kobiety i młodych specjalistów. Punkt kompleksowej obsługi i jego promotorzy mogą współpracować ze stowarzyszeniami sektora budowlanego, dostawcami technologii, agencjami zatrudnienia, izbami branżowymi lub instytucjami edukacyjnymi w celu opracowania dostosowanych do potrzeb programów łączących wiedzę specjalistyczną (techniczną, finansową, prawną, komunikacyjną, dotyczącą obsługi klienta itp.) z umiejętnościami interpersonalnymi. Programy te mogą kłaść nacisk na praktyczne doświadczenia związane ze stażami lub przyuczaniem do zawodu w ramach istniejącego punktu kompleksowej obsługi. Ustawiczne doskonalenie zawodowe może również pomóc w zapewnieniu aktualności oferty usług w miarę rozwoju technologii i regulacji.

Z kolei specjaliści budowlani współpracujący z punktem kompleksowej obsługi mogą również skorzystać ze wsparcia, aby bezproblemowo zintegrować się z ekosystemem punktu kompleksowej obsługi i utrzymać jego normy jakości. Obejmuje to zrozumienie zintegrowanych podejść do renowacji, protokołów zapewniania jakości oraz skutecznych metod współpracy z punktem kompleksowej obsługi i jego narzędziami. Ustanowienie jasnych ram partnerstwa z wykonawcami ma zasadnicze znaczenie dla określenia norm jakości, protokołów komunikacyjnych i wskaźników efektywności. Regularne warsztaty i sesje wymiany wiedzy mogą pomóc w utrzymaniu zgodności między celami punktu kompleksowej obsługi a zdolnościami wykonawców. Partnerstwa te mogą również koncentrować się na opracowaniu znormalizowanych podejść do wspólnych scenariuszy renowacji w celu poprawy efektywności i niezawodności.

#### **Inicjatywy na rzecz szkolenia siły roboczej: BUSHROSS**

Projekt „Building Up Skills for Home Renovation One-Stop-Shops” (BUSHROSS), finansowany w ramach podprogramu „Przejdźcie na czystą energię” programu LIFE, opiera się na doświadczeniach Irlandii i Bułgarii w zakresie opracowywania programów szkoleniowych dla pracowników punktu kompleksowej obsługi w tych dwóch krajach, które to programy zostaną następnie rozszerzone na Grecję, Polskę, Słowenię i Ukrainę.

W odpowiedzi na potrzeby pracowników, którzy zarządzają prawnymi, technicznymi, ekonomicznymi i społecznymi aspektami renowacji domów, w ramach projektu opracowane zostaną cztery specjalistyczne programy szkoleń: (i) ramy modelu biznesowego dla punktu kompleksowej obsługi; (ii) utworzenie i prowadzenie punktu kompleksowej obsługi (z praktycznymi wskazówkami dotyczącymi wdrażania); (iii) szkolenia dotyczące konkretnych profili w zakresie środków renowacji energetycznej budynków mieszkalnych; oraz (iv) aspekty społeczne (sprawiedliwość społeczna i włączenie społeczne, w szczególności poprzez ukierunkowanie na kobiety i grupy szczególnie wrażliwe). Pod uwagę brane są również umiejętności miękkie i narzędzia cyfrowe – mediacja i zarządzanie konfliktami oraz praca z narzędziami cyfrowymi.

Programy te, oparte na podejściu do mikropoświadczeń, zapewnią stażystom, którzy pomyślnie przejdą proces rekrutacji, świadectwa kwalifikacji zawodowych zgodne ze standardami Europass i kwalifikujące się we wszystkich krajach UE (Europass-Mobilność i Europass-suplement do świadectwa). Programy szkoleniowe będą wdrażane pilotażowo poprzez szkolenie 150 instruktorów, którzy z kolei będą prowadzić pilotażowe sesje szkoleniowe z udziałem 60 specjalistów w każdym z sześciu krajów.

Punkty kompleksowej obsługi mogą nie tylko odgrywać kluczową rolę w transformacji energetycznej budynków, ale mogą również służyć jako potężne platformy przekwalifikowania zawodowego i możliwości zatrudnienia. Mogą one współpracować z agencjami zatrudnienia i ośrodkami szkolenia zawodowego w celu identyfikacji osób pragnących zmienić ścieżkę zawodową. Punkt kompleksowej obsługi może również oferować ustrukturyzowane programy przyuczania do zawodu, które łączą naukę stacjonarną ze szkoleniem w miejscu pracy, zapewniając osobom zmieniającym ścieżkę zawodową możliwość zdobycia praktycznego doświadczenia. W przypadku osób powracających do zatrudnienia punkt kompleksowej obsługi może zapewnić elastyczną organizację pracy i etapowe programy szkoleniowe uwzględniające różne poziomy doświadczenia i dostępności. Tworzenie programów mentorskich, w ramach których doświadczeni doradcy kierują nowymi osobami podczas realizacji projektów renowacji energetycznej, może dodatkowo wspierać rozwój zawodowy. Oparty na współpracy charakter punktu kompleksowej obsługi powinien sprzyjać rozwojowi zawodowemu poprzez kontakt z różnymi dyscyplinami. Środowisko to powinno oczywiście wspierać ciągłe uczenie się i rozwój umiejętności, czyniąc punkt kompleksowej obsługi atrakcyjną opcją dla osób pragnących odbudować swoją karierę zawodową. Ponadto dzięki aktywnemu zaangażowaniu w rozwój siły roboczej punkt kompleksowej obsługi może pomóc zarówno w zaspokojeniu własnych potrzeb kadrowych, jak i w podjęciu szerszych wyzwań w zakresie zatrudnienia w swoich społecznościach.

#### **4.7. Finansowanie punktów kompleksowej obsługi i stabilność ich finansowania**

Wspieranie usług punktu kompleksowej obsługi – a tym samym zapewnianie specjalnej i aktywnej pomocy właścicielom domów w ramach ich działań na rzecz renowacji energetycznej – należy uznać za integralną część krajowych ram finansowania i wsparcia na rzecz efektywności energetycznej. Usługi świadczone w interesie publicznym w ramach kilku modeli punktów kompleksowej obsługi oraz kluczowa rola, jaką punkt kompleksowej obsługi odgrywa w zwiększaniu świadomości na temat korzyści płynących z efektywności energetycznej, a w szczególności renowacji energetycznych, mogą w znacznym stopniu przyczynić się do realizacji krajowych ambicji w zakresie energii i klimatu. W związku z tym krajowe ramy wsparcia na rzecz usług punktu kompleksowej obsługi powinny stanowić integralny element krajowych planów państw członkowskich w dziedzinie energii i klimatu (KPEiK) oraz krajowych planów renowacji budynków<sup>20</sup>.

Jednocześnie zapewnienie stabilności finansowania punktu kompleksowej obsługi powinno być celem długoterminowym, który zależy również od kontekstu lokalnego i kulturowego, preferowanych struktur organizacyjnych i modeli biznesowych punktu kompleksowej obsługi. Aby punkt kompleksowej obsługi był stabilny finansowo, potrzebuje stabilnych i stałych źródeł dochodów w celu wsparcia swoich usług, czy to z budżetu publicznego w celu wyeliminowania niedoskonałości rynku, czy też od prywatnych właścicieli domów płacących za usługi. Przed zbadaniem potencjalnych źródeł dochodów należy zauważyć, że termin „punkt kompleksowej obsługi” nie odnosi się do konkretnego statusu prawnego oraz że funkcje punktu kompleksowej obsługi mogą być wykonywane przez różne struktury

<sup>20</sup> Plany te mają zostać przyjęte do dnia 31 grudnia 2026 r. zgodnie z art. 3 dyrektywy (UE) 2024/1275 i załącznikiem II do tej dyrektywy. Państwom członkowskim udostępniono specjalne wzory, aby im pomóc w przygotowywaniu planów zgodnych z załącznikiem II do dyrektywy w sprawie charakterystyki energetycznej budynków, w tym w zakresie tworzenia punktów kompleksowej obsługi lub podobnych mechanizmów zgodnie z art. 18 w celu zapewnienia doradztwa technicznego, administracyjnego i finansowego oraz pomocy. Zob. wzór z uwagami pod adresem: <https://circabc.europa.eu/ui/group/8f5f9424-a7ef-4dbf-b914-1af1d12ff5d2/library/a8116057-2055-48e7-81c5-ee94a62de5c8>.

organizacyjne. Przykłady podmiotów, które udzielają porad lub wsparcia właścicielom domów, obejmują różne formy prawne, w tym stowarzyszenia, przedsiębiorstwa prywatne, publiczne podmioty przemysłowe i handlowe oraz lokalne organy publiczne. Struktura prawna i operacyjna punktu kompleksowej obsługi stworzy ograniczenia i określi jego dostęp do źródeł finansowania, co będzie wymagało decyzji strategicznych i politycznych. Ponadto, chociaż charakter oferowanych usług ma bezpośredni wpływ na uzasadnienie finansowania publicznego, rentowność modelu biznesowego punktu kompleksowej obsługi ostatecznie zależy od rozmiaru i zakresu jego usług.

#### *4.7.1. Wykorzystanie dotacji na pokrycie kosztów działalności punktu kompleksowej obsługi*

W niektórych przypadkach, aby wspierać szersze upowszechnienie renowacji energetycznych lub wykorzystanie środków z dużego programu renowacji energetycznej, usługi punktu kompleksowej obsługi mogą być świadczone właścicielom domów bezpłatnie. W szczególności dzieje się tak często w przypadku wyznaczonego okresu, programów finansowanych z budżetu publicznego lub określonego grona odbiorców. Należy jednak uznać, że bezpłatna usługa nie jest samowystarczalna finansowo i powinna być dotowana – albo bezpośrednio poprzez przydział środków budżetowych, albo pośrednio poprzez obowiązkowe wkłady sektora prywatnego. Zapewnienie, aby punkt kompleksowej obsługi dysponował ciągłym strumieniem finansowania, ma kluczowe znaczenie dla zapewnienia ludności stałego wsparcia, a także dla zatrzymania wykwalifikowanych specjalistów i wiedzy fachowej. Chociaż dotacje odgrywają kluczową rolę, zwłaszcza na początku tworzenia punktu kompleksowej obsługi, poleganie na nich jako jedynym źródle finansowania nie jest realną strategią długoterminową. Zapewnienie stabilności finansowania wymaga uwzględnienia rentowności na wczesnych etapach projektowania.

Dotacje na usługi punktu kompleksowej obsługi mogą również nie być stabilne w czasie i mogą zależeć od zmieniających się priorytetów politycznych i ograniczeń budżetowych, co sprawia, że długoterminowe planowanie staje się niepewne. Chociaż dotacje mogą skutecznie wspierać projekty pilotażowe i początkowe struktury, nie są one dobrze dostosowane do wprowadzania na rynek na dużą skalę, co wymaga stabilnych i przewidywalnych przepływów finansowych. Nagłe zmniejszenie lub realokacja środków publicznych może zakłócić operacje i narazić punkt kompleksowej obsługi na niestabilność finansową. Ponadto model oparty na dotacjach nie jest skalowalny. Rozszerzenie usług w celu dotarcia do większej liczby właścicieli domów lub dodatkowych regionów wymagałoby stałego wzrostu wydatków publicznych, co rzadko jest wykonalne.

Nawet jeśli dotacje są dostępne, często są wypłacane ze znacznym opóźnieniem, co stwarza wyzwania związane z przepływami pieniężnymi, które mogą stanowić obciążenie dla codziennej działalności. Ponadto warunki finansowania są zazwyczaj bardzo zróżnicowane, a dotacje są ustrukturyzowane w oparciu o stawki dzienne, kwoty ryczałtowe lub alokacje oparte na projektach, co zwiększa złożoność planowania finansowego. Co więcej dotacje publiczne są często ustalane na minimalnym poziomie wymaganym do wykonywania powierzonych zadań, co ogranicza zdolność organizacji do budowania stabilności finansowej. Mniejsze organizacje, w szczególności organizacje nienastawione na zysk, stoją w obliczu dodatkowych wyzwań. Wiele z nich ma trudności z generowaniem powtarzających się nadwyżek operacyjnych, co utrudnia tworzenie rezerw finansowych lub zabezpieczanie pożyczek długoterminowych. W rezultacie często polegają one na krótkoterminowym finansowaniu bankowym o wysokich stopach procentowych, co pochłania znaczną część ich budżetów i jeszcze bardziej osłabia ich stabilność. Ta niestabilność finansowa wymusza

podejście krótkoterminowe, często ograniczając planowanie do czasu trwania dostępnych dotacji, zazwyczaj od jednego roku do trzech lat. Ograniczenia te prowadzą do powszechnego stosowania umów krótkoterminowych i ograniczeń płacowych, co utrudnia pracownikom długoterminowe planowanie kariery zawodowej. Duża rotacja personelu, zwłaszcza wśród doradców, zakłóca ciągłość funkcjonowania i zmniejsza ogólną skuteczność punktu kompleksowej obsługi.

Finansowanie publiczne przez państwa członkowskie powinno zapewniać stałe wsparcie dla usług punktu kompleksowej obsługi, aby zmniejszyć niestabilność finansową i ryzyko zakłócenia świadczonej usługi oraz umożliwić punktowi kompleksowej obsługi zachowanie nabytej wiedzy fachowej. Jednocześnie, aby stworzyć zrównoważony model, punkt kompleksowej obsługi nie może w pełni polegać na finansowaniu zewnętrznym, które mogłoby zostać wycofane w dowolnym momencie ze względu na zmieniające się otoczenie polityczne i priorytety rządu. Zamiast tego włączenie mechanizmów generujących dochody umożliwiłoby organiczny wzrost napędzany popytem, a nie ograniczeniami budżetu publicznego. Chociaż dotacje odgrywają kluczową rolę na wczesnych etapach, długoterminowa strategia powinna obejmować różne źródła finansowania, takie jak wkłady właścicieli domów, partnerstwa z instytucjami finansowymi lub wsparcie ze strony przemysłu.

#### *4.7.2. Pozycjonowanie punktu kompleksowej obsługi jako pośrednika lub „sprzedaż wiązana”*

Na podstawie obserwacji, że właściciele domów niechętnie płacą za usługi doradcze, jeden wspólny model biznesowy polega na tym, że punkt kompleksowej obsługi oferuje swoje usługi właścicielom domów nieodpłatnie, działając jako pośrednik. W tym modelu punkt kompleksowej obsługi kieruje klientów do partnerów będących osobami trzecimi, z którymi zawarł umowy, i uzyskuje prowizję za te przekierowania. Jest to model, który stosuje się już powszechnie w sektorze prywatnym, w którym działają brokerzy usług modernizacji budynków, brokerzy pożyczkowi i brokerzy negocjowalnych certyfikatów.

Jeżeli jednak punkt kompleksowej obsługi otrzymuje wynagrodzenie ze sprzedaży wiązanej i od osób trzecich, nie może już twierdzić, że działa wyłącznie w interesie właściciela mieszkania. W takich przypadkach główny klient punktu kompleksowej obsługi nie jest już właścicielem domu, lecz staje się partnerem handlowym finansującym jego działalność.

#### *4.7.3. Pobieranie opłat od właścicieli domów za świadczone usługi*

Zaangażowanie właścicieli domów, którzy ponosiliby koszty niektórych oferowanych usług – w całości lub w części, pomogłoby w zapewnieniu stabilności finansowania działalności punktu kompleksowej obsługi. Na przykład punkt kompleksowej obsługi mógłby pobierać od właścicieli domów opłaty za swoje ogólne usługi wsparcia przy opracowywaniu i wdrażaniu projektów renowacji energetycznej, a jednocześnie świadczyć bezpłatne usługi gospodarstwom domowym znajdującym się w trudnej sytuacji lub określonym obszarom lokalnym dzięki ewentualnemu krajowemu lub regionalnemu programowi wsparcia publicznego na rzecz renowacji energetycznych. Powodzenie tego podejścia zależy od tego, czy właściciele domów widzą wystarczającą wartość w płaceniu za usługi punktu kompleksowej obsługi. Chociaż stanowi to mniejsze wyzwanie na etapie budowy, pozostaje istotną barierą na etapie wstępnych konsultacji i planowania. Niechęć ta zazwyczaj wynika z faktu, że właściciele domów nie uznają w pełni wartości lub znaczenia tych usług wstępnych. Jednym z kluczowych celów interwencji publicznej mogłaby być zatem zmiana tego

postrzegania, przy jednoczesnym utrzymaniu bezpośredniego wsparcia finansowego dla gospodarstw domowych znajdujących się w trudniejszej sytuacji.

#### **4.8. Punkty kompleksowej obsługi i zasady pomocy państwa: szczegółowe uwagi dotyczące usług świadczonych w ogólnym interesie gospodarczym**

Punkt kompleksowej obsługi mogą obsługiwać różne podmioty, w tym organy publiczne i częściowo publiczne, takie jak władze lokalne lub agencje energetyczne, ale także organizacje prywatne, od stowarzyszeń i grup społecznych po przedsiębiorstwa komercyjne.

Luka między obecnym tempem i gruntownością renowacji energetycznej a skalą i tempem niezbędnymi do osiągnięcia celów Unii, w szczególności pod względem konkurencyjności, bezpieczeństwa energetycznego i łagodzenia zmiany klimatu, uzasadnia interwencję publiczną i wsparcie finansowe dla istniejących organizacji publicznych i prywatnych, które świadczą usługi punktu kompleksowej obsługi, oraz na rzecz tworzenia i rozwijania nowych organizacji.

Zgodnie z unijnym prawem konkurencji, a w szczególności z prawem dotyczącym pomocy państwa, świadczenie usług doradztwa i wsparcia w zakresie renowacji w prywatnym sektorze mieszkaniowym można uznać za „działalność gospodarczą”, niezależnie od statusu prawnego danego podmiotu i od tego, czy dąży on do osiągnięcia zysku, ponieważ można uznać, że podmiot ten konkuruje z innymi podmiotami świadczącymi podobne usługi<sup>21</sup>. Chociaż prawo Unii nie zakazuje podmiotom publicznym prowadzenia działalności gospodarczej ani organom publicznym finansowego wspierania podmiotów publicznych lub prywatnych działających „na rynku”, taka klasyfikacja jako „działalności gospodarczej” wymaga spełnienia szczególnych warunków w celu zapewnienia zgodności z zasadami pomocy państwa<sup>22</sup>.

Jednym z podejść może być zdefiniowanie „wsparcia na rzecz renowacji energetycznych za pośrednictwem punktu kompleksowej obsługi” jako „usługi świadczonej w ogólnym interesie gospodarczym”, jeżeli zakres świadczonych usług pozwala na taką klasyfikację. Pojęcie usług świadczonych w ogólnym interesie gospodarczym w prawie Unii ma bowiem zastosowanie do usług, które organy publiczne uznają za niezbędne dla obywateli, ale bez interwencji publicznej byłyby nieodpowiednio świadczone przez rynek. Kwalifikacja taka może zatem dotyczyć na przykład niektórych usług doradczych i pomocy technicznej, które nie są świadczone przez rynek lub są świadczone w niewystarczającym stopniu, ale zazwyczaj nie dotyczą samych prac w zakresie renowacji energetycznej. Usługi takie mogą świadczyć podmioty publiczne lub przedsiębiorstwa prywatne w ramach zamówień publicznych na usługi, pod nadzorem regulacyjnym w celu zapewnienia zgodności z normami i obowiązkami.

## **5. DO KOGO MOŻNA ZWRÓCIĆ SIĘ O WSPARCIE UE?**

Przepisy dotyczące punktu kompleksowej obsługi zawarte w przekształconej dyrektywie w sprawie efektywności energetycznej (UE/2023/1791) i przekształconej dyrektywie w sprawie charakterystyki energetycznej budynków (UE/2024/1275) służą jako podstawa wdrażania

<sup>21</sup> Zob. na przykład „Zawiadomienie Komisji w sprawie pojęcia pomocy państwa w rozumieniu art. 107 ust. 1 Traktatu o funkcjonowaniu Unii Europejskiej”, C/2016/2946. [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/?uri=oj:JOC\\_2016\\_262\\_R\\_0001](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/?uri=oj:JOC_2016_262_R_0001).

<sup>22</sup> Jak określono w art. 107 ust. 3 Traktatu o funkcjonowaniu Unii Europejskiej i doprecyzowano w odpowiednich przepisach (wymienionych pod adresem [https://competition-policy.ec.europa.eu/state-aid/legislation\\_pl](https://competition-policy.ec.europa.eu/state-aid/legislation_pl)).

usług punktu kompleksowej obsługi. Z kolei w niniejszych wytycznych przedstawiono kluczowe kwestie dotyczące rozwoju punktu kompleksowej obsługi w oparciu o doświadczenia i modele opracowane dotychczas w całej Unii, uznając, że żaden pojedynczy model nie pasuje do wszystkich sytuacji. Zamiast tego konieczne jest podejście dostosowane do indywidualnych potrzeb, uwzględniające specyfikę każdego regionu. Pomyślnie wdrożenie będzie zależało od elastycznego, iteracyjnego procesu obejmującego informacje zwrotne od samego początku, umożliwiające ciągłe uczenie się, doskonalenie i rozszerzanie.

W celu wsparcia tego procesu Komisja zapewnia pomoc w ustanowieniu punktu kompleksowej obsługi, aby pomóc w osiągnięciu celów w zakresie efektywności energetycznej i renowacji. Obejmuje to ukierunkowane wsparcie finansowe za pośrednictwem dotacji na działania w ramach programów finansowania przejścia na czystą energię, a także partnerskie wymiany i możliwości tworzenia sieci kontaktów dla praktyków punktu kompleksowej obsługi.

Pomoc ta obejmuje bezpośrednie i pośrednie wsparcie finansowe za pośrednictwem różnych mechanizmów finansowania. Wsparcie bezpośrednie zazwyczaj polega na przyznawaniu przez Komisję finansowania (zazwyczaj dotacji) bezpośrednio beneficjentom na podstawie otwartych zaproszeń do składania wniosków. Wsparcie pośrednie polega zazwyczaj na tym, że Komisja udziela wsparcia finansowego państwom członkowskim, które z kolei przyznają je beneficjentom końcowym.

## **5.1. Bezpośrednie wsparcie finansowe**

### *5.1.1. LIFE CET*

Podprogram „Przejście na czystą energię” programu LIFE (LIFE CET), z budżetem w wysokości około 1 mld EUR w wieloletnich ramach finansowych na lata 2021–2027, zapewnia wsparcie na budowanie zdolności, pomoc w opracowywaniu projektów, absorpcję rynkową i działania w zakresie zarządzania w dziedzinie efektywności energetycznej, zintegrowanych odnawialnych źródeł energii i sprawiedliwej transformacji. W ramach wieloletniego programu prac na lata 2025–2027 podprogram LIFE CET będzie w szczególności wspierał tworzenie punktów kompleksowej obsługi w zakresie efektywności energetycznej i renowacji energetycznych w ramach specjalnych zaproszeń do składania wniosków o dotacje na działania o orientacyjnym budżecie w wysokości 25 mln EUR w okresie trzech lat. Do tej pory w ramach podprogramu LIFE CET i jego poprzedników wsparto realizację prawie 50 usług w zakresie renowacji budynków mieszkalnych w 17 różnych państwach członkowskich UE (i 2 państwach stowarzyszonych)<sup>23</sup>. Ponadto ustanowienie punktu kompleksowej obsługi ds. renowacji energetycznych można by wspierać za pomocą dotacji na działania w zakresie pomocy w opracowywaniu projektów oraz inicjatyw władz lokalnych i regionalnych.

Oprócz wsparcia finansowego w ramach zaproszeń do składania wniosków o dotacje podprogram LIFE CET wspiera punkt kompleksowej obsługi poprzez podnoszenie świadomości i promowanie istniejących najlepszych praktyk, partnerskie wymiany, wsparcie na rzecz budowania zdolności i ustanowienie wspólnoty praktyk punktu kompleksowej obsługi. Inicjatywa ManagEnergy oferuje specjalne kursy mistrzowskie dla lokalnych i regionalnych agencji energetycznych oraz ich organów publicznych w celu promowania,

<sup>23</sup> CINEA, Giving LIFE to Europe's clean energy transition, [https://cinea.ec.europa.eu/publications/digital-publications/giving-life-europes-clean-energy-transition\\_en](https://cinea.ec.europa.eu/publications/digital-publications/giving-life-europes-clean-energy-transition_en)

stymulowania i wspierania projektów w zakresie zrównoważonej energii. W szczególności organizowane są specjalne kursy mistrzowskie ManagEnergy dotyczące tworzenia punktów kompleksowej obsługi ds. renowacji energetycznych.

### 5.1.2. *ELENA – europejskie wsparcie energetyki na poziomie lokalnym*

Instrument europejskiego wsparcia energetyki na poziomie lokalnym (ELENA), zarządzany przez Europejski Bank Inwestycyjny (EBI) w imieniu Komisji, zapewnia dotacje na pomoc techniczną w celu wspierania zrównoważonych projektów inwestycyjnych. Pomaga on podmiotom publicznym i prywatnym w opracowywaniu i wdrażaniu inicjatyw w zakresie efektywności energetycznej, energii ze źródeł odnawialnych i zrównoważonego transportu poprzez usuwanie barier finansowych, technicznych i administracyjnych. Finansowanie z instrumentu ELENA pokrywa do 90 % kosztów przygotowania projektu, w tym studia wykonalności, planowanie biznesowe, strategie finansowania i procedury udzielania zamówień. Kwalifikujące się projekty muszą wykazać znaczący wpływ – przy wymaganych wskaźnikach efektu dźwigni wynoszących co najmniej 20 w odniesieniu do efektywności energetycznej i 10 w odniesieniu do projektów mieszkaniowych. Od czasu uruchomienia instrumentu ELENA w 2009 r. w jego ramach uruchomiono ponad 337 mln EUR w formie dotacji, wspierając miasta, regiony i instytucje publiczne w osiąganiu unijnych celów w zakresie klimatu i energii w celu uruchomienia inwestycji o wartości ponad 11,3 mld EUR. Wnioski są przyjmowane w sposób ciągły, a eksperci EBI udzielają wnioskodawcom wskazówek w trakcie całego procesu.

W ramach wsparcia rozwoju projektów instrument ELENA może pomóc w utworzeniu specjalnego punktu kompleksowej obsługi na potrzeby poprawy efektywności energetycznej i renowacji energetycznych, aby wspierać agregację odpowiedniego katalogu inwestycji. W ostatnich latach instrument ELENA pomógł w utworzeniu 26 punktów kompleksowej obsługi w 11 państwach członkowskich (Belgia, Bułgaria, Dania, Estonia, Irlandia, Hiszpania, Francja, Włochy, Łotwa, Niderlandy i Polska). Instrument ELENA zapewnia wsparcie na żądanie (według kolejności zgłoszeń)<sup>24</sup>.

Państwa członkowskie mogą również wykorzystywać instrument ELENA na szczeblu krajowym, powielając udany model ELENA z wykorzystaniem innych źródeł finansowania (np. środków w ramach polityki spójności, funduszu modernizacyjnego, środków z Instrumentu na rzecz Odbudowy i Zwiększania Odporności lub wszelkich innych środków krajowych). Takie krajowe systemy ELENA można tworzyć w celu wyeliminowania konkretnych lokalnych luk w technicznej i finansowej wiedzy fachowej, aby przygotować inwestycje w efektywność energetyczną w różnych sektorach. W tym celu państwa członkowskie mogą ubiegać się o projekt pilotażowy w ramach obecnego zarządzanego przez EBI instrumentu ELENA, aby przekazywać wiedzę i zdobyć doświadczenie w zakresie wsparcia EBI.

## 5.2. **Pośrednie wsparcie finansowe: fundusze polityki spójności i Społeczny Fundusz Klimatyczny**

### 5.2.1. *Instrument na rzecz Odbudowy i Zwiększania Odporności*

Instrument na rzecz Odbudowy i Zwiększania Odporności (RRF) obejmuje inwestycje o wartości prawie 80 mld EUR w renowacje zwiększające efektywność energetyczną i budowę

---

<sup>24</sup> Projektodawcy proszeni są o skontaktowanie się z instrumentem ELENA za pośrednictwem danych kontaktowych na stronie internetowej ELENA.

budynków w latach 2021–2026. Instrument ten łączy inwestycje z reformami celem dalszego ułatwiania renowacji zwiększających efektywność energetyczną.

W ramach RRF wiele państw członkowskich uwzględniło w swoich planach odbudowy i zwiększania odporności (RRP) działania polegające na utworzeniu usług punktów kompleksowej obsługi, w szczególności w celu ułatwienia wdrażania środków w zakresie efektywności energetycznej oraz zapewnienia właścicielom domów kompleksowego wsparcia w związku z inwestycjami w ramach RRP.

Na przykład RRP Włoch obejmuje działania mające na celu ustanowienie punktu kompleksowej obsługi z myślą o ułatwieniu renowacji budynków publicznych i prywatnych, ze szczególnym uwzględnieniem efektywności energetycznej i zrównoważonego rozwoju. Hiszpania również włączyła punkt kompleksowej obsługi do swojego RRP, aby wspierać renowację budynków mieszkalnych, ze szczególnym naciskiem na ograniczenie ubóstwa energetycznego. Portugalia opowiedziała się za wspólnym podejściem poprzez podpisanie protokołu o współpracy między odpowiednimi agencjami i stowarzyszeniami w celu stworzenia punktów kompleksowej obsługi ds. efektywności energetycznej dla obywateli.

Wsparcie z RRF na rzecz tych inicjatyw ma na celu poprawę koordynacji i efektywności projektów dotyczących renowacji energetycznej, zapewniając właścicielom domów zintegrowaną pomoc techniczną, administracyjną i finansową. Wykorzystując wsparcie z RRF, państwa członkowskie mogą przyspieszyć wdrażanie punktu kompleksowej obsługi, przyczyniając się tym samym do osiągnięcia unijnych celów dotyczących energii i klimatu. Po zakończeniu wsparcia z RRF kluczowe znaczenie ma kontynuowanie przez administracje krajowe tych usług zapewniających właścicielom domów zintegrowaną pomoc techniczną, administracyjną i finansową na potrzeby ich projektów dotyczących renowacji energetycznej.

#### 5.2.2. Fundusze polityki spójności

W okresie programowania 2021–2027 w ramach celu szczegółowego polityki spójności dotyczącego efektywności energetycznej (RSO2.1)<sup>25</sup> zaplanowano inwestycje o wartości 22 mld EUR. Aby promować realizację tych projektów, fundusze polityki spójności wspierają również budowanie zdolności organów publicznych. Dodatkowa pomoc techniczna związana z realizacją programu jest udzielana z inicjatywy Komisji.

Na szczeblu państw członkowskich – wsparcie na rzecz budowania zdolności

Europejski Fundusz Rozwoju Regionalnego (EFRR) i Fundusz Spójności mogą wspierać tworzenie punktu kompleksowej obsługi na podstawie art. 3 ust. 4 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/1058<sup>26</sup>, który stanowi, że takie fundusze mogą wspierać działania mające na celu zwiększenie zdolności instytucji programu w państwach członkowskich, a także zdolności podmiotów sektorowych lub terytorialnych odpowiedzialnych za prowadzenie działań istotnych dla wdrażania tych funduszy, pod warunkiem że przyczynia się to do realizacji celów programu. Może tak być w przypadku punktu kompleksowej obsługi promującego renowację zwiększającą efektywność energetyczną budynków ze środków programu EFRR/Funduszu Spójności i zgodnie z celem szczegółowym 2.1.

<sup>25</sup> [https://cohesiondata.ec.europa.eu/cohesion\\_overview/21-27/#financing](https://cohesiondata.ec.europa.eu/cohesion_overview/21-27/#financing).

<sup>26</sup> Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/1058 z dnia 24 czerwca 2021 r. w sprawie Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego i Funduszu Spójności, Dz.U. L 231 z 30.6.2021, s. 60, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/1058/oj>.

## Pomoc techniczna na poziomie Unii

Program prac podstawowych w zakresie spójności na rzecz transformacji (C4T) został uruchomiony przez Dyрекcję Generalną Komisji Europejskiej ds. Polityki Regionalnej w celu wsparcia realizacji projektów inwestycyjnych w zakresie transformacji w stronę modelu zrównoważonego finansowanych z EFRR i Funduszu Spójności w ramach celu polityki 2. Program ten zapewnia kwalifikującym się regionom dostosowane do potrzeb budowanie zdolności i wsparcie doradcze obejmujące takie obszary jak transformacja energetyczna, gospodarka o obiegu zamkniętym, gospodarka wodna, przystosowanie się do zmiany klimatu lub różnorodność biologiczna. Na przykład kluczowe działania wspierające mogą obejmować analizę mechanizmów finansowania na szczeblu Unii i państw członkowskich w celu określenia najlepszych praktyk w zakresie finansowania efektywności energetycznej, a także specjalne warsztaty na temat modeli finansowych, opcji wyceny i strategii dotyczących usług punktu kompleksowej obsługi.

### **Przykład pomocy technicznej C4T: finansowanie renowacji energetycznych – model punktu kompleksowej obsługi w Płowdiwie**

Agencja Energetyczna w Płowdiwie w Bułgarii otrzymała pomoc na utworzenie punktu kompleksowej obsługi ds. renowacji budynków mieszkalnych w obwodzie Płowdiw jako samodzielnej usługi<sup>27</sup>. W ramach tej pomocy zajęto się brakiem możliwości finansowania renowacji budynków mieszkalnych w Bułgarii i przeanalizowano możliwe instrumenty finansowe i metody finansowania procesów renowacji zwiększających efektywność energetyczną, zmniejszenia złożoności i zachęcania do inwestycji prywatnych.

Do kluczowych działań wspierających należą:

**Najlepsze praktyki w zakresie finansowania efektywności energetycznej:** analiza unijnych i krajowych mechanizmów finansowania, takich jak unijna inicjatywa „Renovate”, zasoby polityki spójności i modele finansowania prywatnego. Najlepsze praktyki państw członkowskich, takich jak Estonia, Francja i Niderlandy, pokazały skuteczne strategie finansowe na rzecz renowacji energetycznej.

**Modele finansowania i opcje wyceny:** podczas trzech warsztatów wprowadzono modele i strategie finansowania usług punktu kompleksowej obsługi, z uwzględnieniem spostrzeżeń państw członkowskich UE (Belgii, Hiszpanii, Łotwy i Słowenii), kładąc nacisk na innowacyjne podejścia, takie jak finansowanie powiązane z nieruchomościami, zaliczki dotacji i umowy o poprawę efektywności energetycznej.

### 5.2.3. Społeczny Fundusz Klimatyczny

Społeczny Fundusz Klimatyczny (SFC) zapewni państwom członkowskim specjalne finansowanie, tak aby grupy znajdujące się w trudnej sytuacji, takie jak gospodarstwa domowe doświadczające ubóstwa energetycznego lub transportowego, otrzymywały bezpośrednie wsparcie.

<sup>27</sup>

[Factsheet\\_C4T\\_TA\\_Support\\_Plovdiv.pdf](#); [Inforegio – Spójność na rzecz transformacji \(C4T\)](#).

W odniesieniu do energii państwa członkowskie mogą wykorzystywać SCF do wspierania środków strukturalnych i inwestycji w efektywność energetyczną, renowację budynków, czyste ogrzewanie i chłodzenie oraz integrację energii ze źródeł odnawialnych, skierowanych głównie do gospodarstw domowych znajdujących się w trudnej sytuacji i mikroprzedsiębiorstw znajdujących się w trudnej sytuacji, które odczuwają społeczne skutki włączenia emisji gazów cieplarnianych z sektora budynków i sektora transportu drogowego do systemu handlu uprawnieniami do emisji (ETS2).

Aby uzyskać dostęp do finansowania, państwa członkowskie mają opracować krajowe plany społeczno-klimatyczne zawierające wykaz i wyjaśnienie wszystkich planowanych środków i projektów inwestycyjnych. Aby sfinansować środki i projekty mające na celu pomoc grupom znajdującym się w najtrudniejszej sytuacji, SCF ma połączyć przychody z aukcji uprawnień do emisji w ramach ETS2 i przychody z aukcji uprawnień do emisji w ramach istniejącego EU ETS. Wraz z obowiązkowym wkładem państw członkowskich w wysokości 25 % na rzecz ich planów społeczno-klimatycznych SCF powinien uruchomić finansowanie publiczne w wysokości co najmniej 86,7 mld EUR w latach 2026–2032.

Wsparcie oferowane przez punkt kompleksowej obsługi w ramach krajowych planów społeczno-klimatycznych ustanowionych w ramach Społecznego Funduszu Klimatycznego kwalifikuje się na podstawie art. 8 ust. 1 lit. c) i d) rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2023/955<sup>28</sup>.

W zawiadomieniu Komisji „Wytyczne dotyczące planów społeczno-klimatycznych”<sup>29</sup> zachęca się również państwa członkowskie do „rozważenia utworzenia punktów kompleksowej obsługi oferujących usługi doradcze i edukacyjne, łączących różne opcje finansowania (dotacje, pożyczki o różnym poziomie współfinansowania i oprocentowania oraz instrumenty finansowe) w zależności od poziomu dochodów, sytuacji życiowej, rodzaju budynku, w tym we współpracy z lokalnymi organizacjami i pośrednikami finansowymi”.

Ponadto w sekcji B1 w tabeli 1 w załączniku I do zawiadomienia Komisji „Wytyczne techniczne dotyczące stosowania zasady »nie czyni poważnych szkód« na podstawie rozporządzenia w sprawie Społecznego Funduszu Klimatycznego”<sup>30</sup> wyłączone „Rodzaje działalności i aktywa związane z zapewnianiem informacji, edukacją, zwiększaniem świadomości i udzielaniem porad dotyczących racjonalnych pod względem kosztów środków i inwestycji, a także dostępnego wsparcia w dziedzinie renowacji budynków, efektywności energetycznej i dekarbonizacji, w tym oszczędności energii i zmniejszenia ubóstwa energetycznego” z obowiązku przedstawienia dowodów na to, że dane działanie jest zgodne z zasadami „nie czyni poważnych szkód”. Ułatwia to wykorzystywanie Społecznego Funduszu Klimatycznego do tworzenia punktów kompleksowej obsługi. Należy jednak nadal koncentrować się na gospodarstwach domowych i mikroprzedsiębiorstwach znajdujących się w trudnej sytuacji.

<sup>28</sup> Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2023/955 z dnia 10 maja 2023 r. w sprawie ustanowienia Społecznego Funduszu Klimatycznego i zmieniające rozporządzenie (UE) 2021/1060, (Dz.U. L 130 z 16.5.2023, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2023/955/oj>).

<sup>29</sup> Zawiadomienie Komisji – Wytyczne dotyczące planów społeczno-klimatycznych, C(2025) 881 final (Dz.U. C, C/2025/1597, 25.3.2025, ELI: <http://data.europa.eu/eli/C/2025/1597/oj>).

<sup>30</sup> Załączniki do zawiadomienia Komisji – Wytyczne techniczne dotyczące stosowania zasady „nie czyni poważnych szkód” na podstawie rozporządzenia w sprawie Społecznego Funduszu Klimatycznego, C(2025) 880 final, 5.3.2025.

## 6. DODATEK – PRZYDATNE ODNIESIENIA

Niniejszy dodatek zawiera wykaz przydatnych zasobów, z których można korzystać przy tworzeniu usług punktu kompleksowej obsługi na poziomie krajowym, regionalnym i lokalnym. Wyszczególniono w nim poszczególne etapy „ścieżki klienta”. Przedstawiono w nim również praktyczne rozwiązania opracowane w ramach projektów pilotażowych punktu kompleksowej obsługi, wspieranych przez programy „Horyzont 2020” i LIFE CET, które mogą służyć jako źródła inspiracji.

W szczególności, przy wsparciu z programu LIFE CET, w ramach projektu **EU-PEERS**<sup>31</sup> tworzy się europejską społeczność praktyków działających w ramach punktów kompleksowej obsługi. Inicjatywa ta ułatwia wymianę wiedzy i wzmacnia zbiorową wiedzę fachową w zakresie zintegrowanych usług renowacji domów. W ten sposób EU-PEERS dąży do poprawy warunków funkcjonowania punktów kompleksowej obsługi poprzez zalecenia i współpracę z zainteresowanymi podmiotami rynkowymi.

U podstaw wspólnoty praktyków leży współpraca praktyków w zakresie wspólnych wyzwań. Wspólnota ta działa za pośrednictwem sześciu platform krajowych i regionalnych w Irlandii, Hiszpanii, Francji, na Węgrzech i w państwach bałtyckich, a także dodatkowej platformy na potrzeby ogólnounijnych działań informacyjnych. Platformy te organizują regularne działania w zakresie wzajemnego uczenia się, wydarzenia służące nawiązywaniu osobistych kontaktów oraz sesje budowania zdolności online. Specjalny program mentorski wspiera również nowe inicjatywy punktu kompleksowej obsługi. Wspólnota ta jest otwarta na punkt kompleksowej obsługi i inne zainteresowane strony zajmujące się renowacją budynków mieszkalnych, oferując różne możliwości uczestnictwa i współpracy.

Ponadto od kilku lat Unia wspiera unijne projekty dotyczące usług punktu kompleksowej obsługi w zakresie renowacji energetycznych. Projekty te przyniosły wiele doświadczeń, dobrych praktyk i analiz, które przedstawiono w poniższych linkach i uwzględniono przy opracowywaniu niniejszych praktycznych wytycznych.

### 6.1. EU-PEERS – wspólnota praktyków działających w ramach punktów kompleksowej obsługi

- Strona internetowa projektu: <https://www.eu-peers.eu/>.
- Forum internetowe: <https://eu-peers.humhub.com>.

### 6.2. Poziomy odniesienia i analiza

- Milin C., Bullier A. (2021), „[Towards large-scale roll out of »integrated home renovation services in Europe«](#)” [W kierunku wprowadzenia na dużą skalę zintegrowanych usług renowacji domów w Europie], posiedzenie Europejskiej Rady ds. Efektywnej Energetycznie Gospodarki (ECEEE), Summer Study, 2021.

---

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

- INNOVATE (2020). How to set up a one-stop-shop for integrated home energy renovation? [Jak stworzyć punkt kompleksowej obsługi w zakresie zintegrowanej renowacji energetycznej domów?]. Przewodnik krok po kroku dla władz lokalnych i innych podmiotów (<https://energy-cities.eu>).
- INNOVATE (2020). Inventory of best practices for setting up integrated energy efficiency service package including access to long-term financing to homeowners [Wykaz najlepszych praktyk dotyczących tworzenia zintegrowanych pakietów usług w zakresie efektywności energetycznej, w tym dostępu do długoterminowego finansowania dla właścicieli budynków] (<https://europa.eu/!B6yd4Y>).
- ORFEE (2024). How to create a local support and financing service for energy renovation? [Jak stworzyć lokalną usługę wsparcia i finansowania renowacji energetycznej?] Przykład spółek finansujących będących osobami trzecimi we Francji ([ORFEE SERAFIN Methodological-guide FINAL.pdf](https://serafin-renov.fr/)).
- ORFEE (2024). More one-stop shops to boost home energy renovation. How to set up a supportive national framework for local one-stop shops? [Więcej punktów kompleksowej obsługi w celu pobudzenia renowacji energetycznej budynków mieszkalnych. Jak stworzyć krajowe ramy wsparcia dla lokalnych punktów kompleksowej obsługi?] (<https://serafin-renov.fr/>).
- PEER (2021). Poziom odniesienia możliwych do powielenia najlepszych praktyk (<https://europa.eu/!VD6gCj>).
- PRORETRO (2021). Analiza istniejących modeli biznesowych punktów kompleksowej obsługi w UE promujących modernizację budynków w prywatnym sektorze mieszkaniowym (<https://europa.eu/!3WVybM>).
- PRORETRO (2024). Dokument orientacyjny. Zalecenia z projektu ProRetro (<https://europa.eu/!8gjpnk>).

### 6.3. Pakiety wyników CORDIS

- Giving LIFE to Europe's clean energy transition ([https://cinea.ec.europa.eu/publications/digital-publications/giving-life-europes-clean-energy-transition\\_en](https://cinea.ec.europa.eu/publications/digital-publications/giving-life-europes-clean-energy-transition_en)).
- Local clean energy transition: local authorities as drivers for a decarbonised Europe [Przejście na czystą energię na poziomie lokalnym: władze lokalne jako siła napędowa dekarbonizacji Europy] (<https://europa.eu/!7vKBwW>).
- Deep renovation: new approaches to transform the renovation market [Gruntowna renowacja: nowe podejścia do przekształcenia rynku renowacji] (<https://europa.eu/!GW8Fd3>).
- Private finance for energy efficiency: new solutions for funding Europe's energy transition [Instrument finansowania prywatnego na rzecz efektywności energetycznej:

nowe rozwiązania w zakresie finansowania transformacji energetycznej w Europie] (<https://europa.eu/!rb66nQ>).

- Construction skills: leveraging new skills for the building sector to deliver on the European Green Deal [Umiejętności budowlane: wykorzystanie nowych umiejętności w sektorze budowlanym w celu realizacji Europejskiego Zielonego Ładu] (<https://europa.eu/!HgXGfv>).