

Bruxelles, 10 martie 2026
(OR. en)

7179/26
ADD 1

ENER 117
ENV 212
TRANS 137
ECOFIN 313
RECH 114

NOTĂ DE ÎNSOȚIRE

Sursă:	Secretara Generală a Comisiei Europene, sub semnătura dnei Martine DEPREZ, Directoare
Data primirii:	10 martie 2026
Destinatar:	Dna Thérèse BLANCHET, Secretară Generală a Consiliului Uniunii Europene
Nr. doc. Csie:	C(2026) 1523 annex
Subiect:	ANEXĂ la RECOMANDAREA COMISIEI cu orientări practice privind serviciile ghișeelor unice pentru eficiența energetică și performanța energetică a clădirilor

În anexă, se pune la dispoziția delegațiilor documentul C(2026) 1523 annex.

Anexă: C(2026) 1523 annex



COMISIA
EUROPEANĂ

Bruxelles, 10.3.2026
C(2026) 1523 final

ANNEX

ANEXĂ

la

RECOMANDAREA COMISIEI

**cu orientări practice privind serviciile ghișeelor unice pentru eficiența energetică și
performanța energetică a clădirilor**

Orientări practice privind serviciile ghișeelor unice pentru eficiența energetică și performanța energetică a clădirilor

1. INTRODUCERE: CONTEXTUL JURIDIC ȘI DIN PERSPECTIVA POLITICILOR

Serviciile ghișeelor unice (OSS) reprezintă un instrument esențial de stimulare a cererii și de agregare a rezervelor de investiții pentru renovare energetică. Ghișeele unice joacă un rol esențial în simplificarea implementării practice a renovărilor energetice ale clădirilor și a măsurilor de eficiență energetică; în acordarea de asistență proprietarilor de locuințe pe parcursul procesului de renovare; în sprijinirea întreprinderilor mici și mijlocii (IMM-urilor) și a microîntreprinderilor în adoptarea de măsuri și soluții de eficiență energetică și în sensibilizarea cu privire la avantajele îmbunătățirii eficienței energetice.

Conceperea ghișeelor unice și serviciile furnizate de acestea pot varia foarte mult și ar trebui să fie adaptate la circumstanțele naționale și locale și la nevoile autorităților. Totuși, avantajele lor sunt maximizate atunci când ghișeele unice integrează mai multe servicii și nu se limitează doar la furnizarea de consiliere generică, atunci când combină servicii furnizate fizic și online și atunci când guvernanta și sustenabilitatea lor financiară sunt abordate în mod clar de la început și integrate într-un cadru de guvernanta stabil. Atunci când este bine conceput și integrat într-un cadru național general care sprijină eficiența energetică și renovările energetice ale clădirilor, ghișeul unic poate juca un rol fundamental în creșterea semnificativă a ratelor de renovare energetică și în agregarea și mobilizarea investițiilor în eficiența energetică, furnizând în același timp servicii de interes public general pentru populație.

În acest context, articolul 22 alineatul (6) din Directiva (UE) 2023/1791 a Parlamentului European și a Consiliului privind eficiența energetică (reformare) (DEE reformată)¹ și articolul 18 alineatul (1) din Directiva (UE) 2024/1275 a Parlamentului European și a Consiliului privind performanța energetică a clădirilor (reformare) (DPEC reformată)² prevăd obligația Comisiei de a pune la dispoziție orientări pentru instituirea de ghișee unice pentru eficiența energetică și performanța energetică a clădirilor. Prezentele orientări răspund acestei cerințe.

Având în vedere importanța parcului imobiliar rezidențial privat pentru atingerea obiectivelor Uniunii în materie de climă și energie pentru 2030 și 2050, prezentele orientări se axează în principal pe acest segment. Însă o abordare similară poate fi aplicată și pentru nevoile entităților publice sau ale IMM-urilor și microîntreprinderilor.

Prezentele orientări completează Recomandarea (UE) 2024/2481 a Comisiei³, în special secțiunea 5.3. din anexa la recomandarea respectivă, intitulată „Ghișeele unice pentru

¹ Directiva (UE) 2023/1791 a Parlamentului European și a Consiliului din 13 septembrie 2023 privind eficiența energetică și de modificare a Regulamentului (UE) 2023/955 (JO L 231, 20.9.2023, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2023/1791/oj>).

² Directiva (UE) 2024/1275 a Parlamentului European și a Consiliului din 24 aprilie 2024 privind performanța energetică a clădirilor (JO L, 2024/1275, 8.5.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2024/1275/oj>).

³ Recomandarea (UE) 2024/2481 a Comisiei din 13 septembrie 2024 de stabilire a orientărilor pentru interpretarea articolelor 21, 22 și 24 din Directiva (UE) 2023/1791 a Parlamentului European și a

furnizarea de consiliere tehnică, administrativă și financiară pentru eficiența energetică – articolul 22 alineatele (4), (5) și (6)”. Mai precis, deși orientările din recomandarea respectivă se referă la transpunerea articolului 22 din DEE reformată, prezentele orientări urmăresc să ofere sugestii pentru abordarea principalelor probleme pe care autoritățile de punere în aplicare le pot întâmpina atunci când înființează și operează ghișee unice.

Prezentele orientări completează, de asemenea, secțiunea 5 din anexa II⁴ la Comunicarea Comisiei de stabilire a unor orientări cu privire la DPEC reformată [„Stimulente financiare, competențe și bariere de piață” (articolul 17) și „Ghișee unice pentru performanța energetică a clădirilor” (articolul 18)], care se axează pe criteriile și cerințele pentru asigurarea unei implementări eficiente a asistenței tehnice și a ghișeelor unice pe teritoriile naționale.

Prezentele orientări au fost elaborate pe baza experienței și a expertizei îndelungate Comisiei Europene în ceea ce privește punerea în aplicare a sprijinului acordat prin programele UE ghișeelor unice și altor activități pentru renovări energetice și în ceea ce privește agregarea rezultatelor acestora – în special prin acțiunile în materie de eficiență energetică din programul Orizont 2020 și prin subprogramul „Tranziția către o energie curată” din cadrul programului LIFE. Prezentele orientări sunt împărțite în următoarele capitole:

- secțiunea 2, care precizează definițiile, conceptul și obiectivele relevante ale ghișeelor unice;
- secțiunea 3, care detaliază „parcursul clientului”, diferitele servicii și modelele de ghișee unice existente;
- secțiunea 4, care acoperă elementele-cheie de luat în considerare la înființarea ghișeelor unice ca parte a cadrului național de sprijin pentru eficiența energetică;
- secțiunea 5, care abordează sprijinul financiar din partea Uniunii pentru înființarea de ghișee unice pentru renovările locuințelor.

În întregul document, sunt prezentat exemple de practici existente, în casete specifice. La sfârșitul documentului, o anexă intitulată „Resurse suplimentare” conține referințe suplimentare.

2. DEFINIȚII ȘI CONCEPTE RELEVANTE

Conceptul de „ghișeu unic” nu este definit în DEE reformată (UE/2023/1791) sau în DPEC reformată (UE/2024/1275), însă Recomandarea (UE) 2024/2481 (secțiunea 3.2.2) indică faptul că acesta se referă la „un loc virtual sau fizic în care părțile interesate beneficiază de sprijin în toate privințele, precum și cu privire la etapele de implementare a proiectului de renovare legat de eficiența energetică, de la consiliere pe această temă până la toate informațiile și serviciile de care au nevoie pentru a implementa un proiect global ambițios de

Consiliului în ceea ce privește dispozițiile legate de consumatori, https://eur-lex.europa.eu/legal-content/RO/TXT/?uri=OJ:L_202402481.

⁴ Comunicarea Comisiei de stabilire a unor orientări cu privire la dispozițiile noi sau modificate substanțial din Directiva (UE) 2024/1275 reformată privind performanța energetică a clădirilor, C(2025) 6438, 18.12.2025, anexa II, „Stimulente financiare, competențe și bariere de piață (articolul 17) și ghișee unice (articolul 18)”, secțiunea 5 [„Ghișee unice” [articolul 18 și articolul 19 alineatul (3)], disponibilă la adresa: <https://eur-lex.europa.eu/eli/C/2025/6438/oj>.

renovare/eficiență energetică”. Ghișeele unice oferă, de regulă, consiliere și asistență tehnică, administrativă, juridică și financiară în materie de eficiență energetică, în special pentru renovările energetice ale clădirilor.

Conceptul de ghișeu unic întruchipează principiul simplificării, în special prin reducerea numărului de contacte și de etape procedurale necesare. De asemenea, el contribuie la consolidarea încrederii proprietarilor de locuințe în rezultatul renovărilor și în intervențiile diferitelor meserii implicate (antreprenori, furnizori etc.).

Ghișeul unic poate, de asemenea, să faciliteze accesul gospodăriilor la profesioniști calificați și, în același timp, să reducă eforturile comerciale de care au nevoie profesioniștii pentru a obține noi contracte.

Obiectivele urmărite la înființarea ghișeelor unice sunt variate și pot include, integral sau parțial, următoarele:

- **diseminarea de informații**, cu accent pe asigurarea coerenței mesajelor și a credibilității entității (sau entităților) care le diseminează;
- **raționalizarea accesului la sprijin financiar** (de exemplu, un portal unic de finanțare), simplificarea obiectivelor și a condițiilor de eligibilitate și optimizarea costurilor de gestionare;
- **clarificarea responsabilităților și consolidarea încrederii**, condiție necesară pentru renovări mai ambițioase;
- **punerea în comun a competențelor**, prin reunirea competențelor de specialitate și sprijinirea dezvoltării de noi competențe;
- **încurajarea și agregarea investițiilor de mică amploare** și atingerea masei critice, ceea ce ar putea justifica dezvoltarea unor soluții financiare dedicate, inclusiv a unor instrumente financiare și a unor parteneriate dedicate cu instituțiile financiare⁵.

3. O SERIE DE SERVICII DIVERSE ȘI COMPLEMENTARE

3.1. Nu există o soluție *universală*

Având în vedere marea varietate de persoane și situații în cauză, precum și caracterul fragmentat al sectorului construcțiilor, care este alcătuit din în numeroase întreprinderi mici și microîntreprinderi, renovarea locuințelor este un proces complex.

1. Prin urmare, un obiectiv principal al ghișeelor unice ar trebui să fie preluarea complexității inerente renovării locuințelor și degrevarea gospodăriilor și a altor actori de pe piață de cât mai mult din această povară. Pentru a facilita procesul de renovare, DEE reformată (UE/2023/1791) și DPEC reformată (UE/2024/1275) nu impun existența unei structuri unice care să furnizeze toate serviciile tuturor persoanelor. **Mai degrabă decât o structură unică, obiectivul ar trebui să fie crearea unui ecosistem de structuri coerente și complementare.**

⁵ Recomandarea Comisiei privind deblocarea investițiilor private în eficiența energetică, C(2026)1526.

Există numeroase modalități diferite de a reuni serviciile de care au nevoie proprietarii de locuințe, unele dintre acestea intrând în mod clar în sfera acțiunii publice, altele fiind mult mai ferm ancorate în piața privată. De asemenea, trebuie remarcat faptul că **directivele nu specifică cine ar trebui să furnizeze serviciile**, în special dacă operatorii ar trebui să fie publici sau privați. **Directivele respective nu impun nici ca serviciile să fie gratuite**, ceea ce înseamnă că furnizorul de servicii poate percepe o taxă. Totuși, aceste directive impun statelor membre să pună la dispoziție asistență tehnică și măsuri financiare adecvate, cu un accent deosebit pe gospodăriile vulnerabile. Prin urmare, autoritățile publice ar trebui să se asigure că serviciile ghișeelor unice sunt accesibile tuturor, inclusiv persoanelor care au cea mai mare nevoie de ele.

După cum s-a menționat mai sus, **un obiectiv central al ghișeelor unice ar trebui să fie consolidarea încrederii pe tot parcursul procesului de renovare**. Parcursul renovării locuinței poate fi plin de provocări și incertitudini, mulți proprietari de locuințe ezitând să se angajeze în renovări cuprinzătoare, în pofida informațiilor și a stimulentei disponibile. Pentru ca cererea de modernizări ambițioase să crească, proprietarii de locuințe trebuie să aibă încredere nu doar în consilierea primită, ci și în faptul că organizațiile cu care lucrează pot fi trase la răspundere și că există căi de atac în cazul în care apar probleme. Este important să recunoaștem faptul că modalitățile de consolidare a încrederii sunt determinate cultural, iar abordările pot varia foarte mult de la un context la altul. De exemplu, în unele regiuni, încrederea ar putea fi strâns legată de aprobarea și implicarea guvernamentală, în timp ce în altele, organizațiile comunitare sau cele ale pieței private ar putea juca un rol mai important. Prin urmare, colaborarea cu părțile interesate de la nivel local, înțelegerea provocărilor regionale și adaptarea strategiilor la preferințele locale sunt esențiale pentru reușită. Înțelegerea nuanțelor și încorporarea lor în proiectarea modelelor de ghișee unice care urmează să fie implementate vor asigura faptul că serviciile furnizate sunt eficiente și bine primite de proprietarii de locuințe.

Prin urmare, pentru a se asigura succesul ghișeelor unice, este esențial ca ele să fie ancorate în contextul local, adesea la nivel municipal sau regional, și să se stabilească o relație clară și bine structurată cu autoritățile publice locale⁶.

3.2. Un „parcurs al clientului”

Această secțiune prezintă perspectiva proprietarilor de locuințe și detaliază diferitele tipuri de sprijin de care dispun aceștia atunci când întreprind un proiect de renovare energetică, precum și problemele des întâlnite cu care este probabil să se confrunte. „Parcursul clientului” poate fi definit fiind reprezentat de etapele pe care proprietarii de locuințe trebuie să le parcurgă pentru a-și finaliza proiectul. La punctele următoare, etapele sunt prezentate într-un mod foarte secvențial, dar unele se pot repeta în anumite etape sau pot exista bucle de feedback.

- 0. Evenimentul declanșator:** Oamenii nu sunt întotdeauna pregătiți să acționeze și, atunci când se ia în considerare procesul adesea complex și greoi de renovare a unei case, ferestrele de oportunitate sunt uneori rare și scurte. Deși informațiile și marketingul pot fi suficiente pentru a declanșa acțiuni mai simple, ele sunt, de obicei, insuficiente pentru a declanșa renovări energetice aprofundate, pentru care alte elemente contextuale și factori motivaționali joacă, de asemenea, un rol esențial. De

⁶ [*Repertoriul publicațiilor JRC – The role of one-stop shops in energy renovation - a comparative analysis of OSSs cases in Europe*](#) (Rolul ghișeelor unice în renovarea energetică – o analiză comparativă a ghișeelor unice din Europa).

exemplu, este deosebit de important ca gospodăriile să fie abordate în cursul procesului de achiziționare a unei locuințe, pentru că ar putea fi dispuse să efectueze lucrări semnificative de renovare înainte de mutare. De asemenea, gospodăriile pot fi încurajate să realizeze lucrări atunci când familia se mărește sau, dimpotrivă, atunci când copiii se mută de acasă. Energia nu este un factor declanșator principal în niciunul dintre aceste exemple, ci mai degrabă o idee ulterioară într-un proces inițiat de alte preocupări. Un certificat de performanță energetică („CPE”) sau un instrument conex, de exemplu un pașaport de renovare sau rezultatul unui audit energetic, care arată că clădirea are o performanță energetică slabă, poate declanșa, de asemenea, un proces de reflecție cu privire la necesitatea renovării. Potrivit articolului 19 din DPEC reformată (UE/2024/1275), autoritățile publice au obligația de a invita proprietarii de locuințe afectați (cei care dețin o clădire sau o unitate de clădire cu o performanță energetică scăzută) la un ghișeu unic pentru a le oferi consiliere în materie de renovare⁷.

- 1. Atragerea de noi beneficiari:** în acest context, pentru a reduce la minimum costul identificării de noi beneficiari, o primă abordare poate fi pur și simplu aceea de a asigura vizibilitatea și disponibilitatea de a sprijini doar gospodăriile care au demarat deja procesul de renovare și au făcut demersuri active pentru a solicita ajutor. Totuși, această abordare pasivă implică riscul de a lucra în principal cu gospodării care sunt deja convinse și care este posibil să fi efectuat renovarea chiar și fără asistență externă. Ar putea fi adoptată o abordare mai proactivă, aceea de a identifica rapid gospodăriile care se află într-un moment al vieții lor care este favorabil lucrărilor de renovare. De exemplu, se pot dezvolta parteneriate cu băncile de retail pentru a oferi sprijin specific noilor cumpărători. Mergând și mai departe – și în pofida costurilor semnificativ mai mari –, s-au dovedit eficace și rămân esențiale strategiile de implicare proactivă, precum prezența temporară în cartiere și campaniile „din ușă în ușă”.
- 2. Diagnostic simplificat și recomandări:** majoritatea ghișeelor unice publice care își desfășoară în prezent activitatea în Uniune oferă un serviciu de informare (centrat pe mesaj) și de consiliere (centrat pe destinatar) pentru a-i ghida pe proprietarii de locuințe în alegerile lor. Deși este generică, această consiliere oferă proprietarilor de locuințe informațiile esențiale necesare pentru a lua o primă decizie (da/nu) și pentru a avansa în parcursul clientului. Cu toate acestea, în timp ce scopul acestei poziționări este ca ghișeul unic să nu poarte răspunderea profesională pentru eventualele probleme apărute în execuția lucrărilor, ea lasă toate deciziile și consecințele acestora în sarcina proprietarului.
- 3. Conceperea proiectului:** după ce s-a luat decizia inițială de a efectua lucrările, ar trebui realizată o analiză detaliată (incluzând, de exemplu, un audit energetic la fața locului), urmată de descrierea detaliată a lucrărilor care urmează să fie efectuate, care să cuprindă cerințele specifice (de exemplu, cu privire la tehnicile și materialele care

⁷ Articolul 19 alineatul (13) prevede că proprietarii de clădiri cu un certificat de performanță energetică sub nivelul C trebuie să fie invitați la un ghișeu unic pentru a primi consiliere în materie de renovare fie la expirarea certificatului lor de performanță energetică, fie după cinci ani de la eliberarea lui, oricare dintre acestea survine mai întâi.

trebuie utilizate). O proiectare detaliată este extrem de valoroasă și necesară pentru renovările energetice aprofundate. Totuși, costul său rămâne un obstacol pentru majoritatea proprietarilor de locuințe, în cazul în care nu este subvenționat. Majoritatea covârșitoare a proprietarilor de locuințe nu dispun de competențele specializate necesare pentru a realiza pe cont propriu această etapă deosebit de importantă și stresantă a proiectului. Având în vedere nivelul de detaliere necesar, serviciile furnizate în această etapă implică neapărat răspunderea profesională a entității care le furnizează. De asemenea, ele ar putea intra pe deplin în sfera concurenței de piață, întrucât sunt servicii care pot fi furnizate, de regulă, de arhitecți sau de profesioniști în construcții.

4. **Selectarea societăților:** în marea majoritate a cazurilor, meseriașii și instalatorii reprezintă, de fapt, primul punct de contact al proprietarilor de locuințe cu parcursul unei renovări energetice. Motivația principală pentru contactarea acestora variază foarte mult și nu este neapărat legată de economisirea energiei. Dacă sunt contactați direct, meseriașii se vor oferi, de obicei, nu doar să efectueze lucrările de renovare, ci și să definească conceperea acestora, pentru un preț total. Această abordare are avantajul de a reduce costurile de intrare și, eventual, de a accelera procesele. O dificultate suplimentară în această etapă constă în faptul că sectorul construcțiilor este extrem de fragmentat, iar meseriașii, chiar și cei cu înaltă calificare în meseria lor, nu sunt neapărat capabili să ofere renovări complexe și cuprinzătoare. Selectarea contractanților este esențială, însă caracterul tehnic al ofertelor și faptul că trebuie luate decizii privind costurile reale ale investiției fac ca această etapă să fie deosebit de stresantă pentru proprietarii de locuințe. Acest lucru este cu atât mai adevărat dacă lucrările nu au fost definite suficient sau dacă proprietarii nu beneficiază de asistență profesională, ceea ce poate duce ulterior la costuri neprevăzute, întârzieri sau litigii.
5. **Planul de finanțare:** deși aici este prezentat destul de târziu în cursul procesului, planul de finanțare este inițiat de obicei mult mai devreme și este îmbunătățit treptat, pe măsură ce deciziile tehnice și costurile devin mai clare. În mod evident, capacitatea de plată a gospodăriei influențează deciziile tehnice, iar concepția proiectului este revizuită repetat în funcție de opțiunile de finanțare. Tot în această etapă vor fi identificate subvențiile publice disponibile/posibile și va fi estimată necesitatea de a contracta credite pentru finanțarea proiectului.
6. **Soluțiile de finanțare:** în legătură cu planul de finanțare, o etapă critică în majoritatea proiectelor de renovare energetică aprofundată este asigurarea unor surse externe de finanțare, deoarece costurile inițiale substanțiale depășesc, de regulă, cu mult economiile disponibile ale gospodăriilor. Aceste surse constau, de obicei, în credite de consum (care pot fi subvenționate), credite ipotecare sau garantate pentru locuințe (în special atunci când renovarea face parte dintr-un proiect de cumpărare de locuințe) și măsuri de finanțare publică, de exemplu granturi, stimulente fiscale, instrumente financiare și credite subvenționate.
7. **Lucrările de renovare:** lucrările de renovare sunt efectuate, de regulă, de una sau, mai frecvent, de mai multe societăți de construcții. Activitățile acestor societăți, care

sunt adesea distincte și necoordonate, necesită planificare și raționalizare prealabile, ceea ce poate fi complicat.

8. **Supravegherea șantierului/recepția lucrărilor:** coordonarea și supravegherea eficientă a șantierului sunt esențiale pentru ca antreprenorii să nu efectueze lucrări neconforme. În cazul proiectelor cuprinzătoare, supravegherea lucrărilor realizate de diferiți antreprenori reprezintă o dificultate semnificativă, pentru care cei mai mulți oameni nu sunt pregătiți. Deși arhitecții supraveghează de obicei lucrările, mulți proprietari de locuințe aleg să supravegheze ei înșiși proiectele. Acest lucru poate crea probleme grave ale clădirii, de exemplu umezeală cauzată de punțile termice sau o calitate slabă a aerului interior, și poate avea consecințe financiare dacă nu sunt respectate cerințele pentru acordarea granturilor.
9. **Asigurarea calității, garanțiile și urmărirea ulterioară:** având în vedere obstacolele și incertitudinea asociate renovărilor energetice ambițioase, asigurarea calității, garanțiile și urmărirea ulterioară sunt servicii oferite mult prea rar de ghișeele unice. Dată fiind maturitatea actuală a pieței în ceea ce privește renovarea energetică, este esențial să se asigure în permanență calitatea renovării. O garanție privind calitatea lucrărilor efectuate (adică o garanție privind materialele și metodele utilizate, denumită și garanție intrinsecă de performanță energetică), împreună cu un angajament clar de a corecta orice defecte care conduc la o performanță energetică mai scăzută decât cea preconizată, ar putea încuraja semnificativ realizarea de renovări mai ambițioase. În sectorul rezidențial privat, noțiunea de calitate ar trebui chiar extinsă pentru a include și calitatea serviciilor furnizate, de la primul contact până la serviciile postvânzare. Aceasta ar putea include monitorizarea ulterioară lucrărilor, oferirea de consiliere și recomandări proprietarilor de locuințe cu privire la utilizarea adecvată a echipamentelor instalate, precum și orientări privind realizarea economiilor preconizate la factura de energie.

Nimeni nu pornește de la zero în dezvoltarea ghișeelelor unice. De-a lungul „parcursului clientului” descris, mulți profesioniști – inclusiv meseriași și instalatori, auditori energetici, arhitecți, brokeri, societăți de utilități publice, bănci de retail și agenții pentru energie – oferă deja servicii legate de renovare pentru proprietarii de clădiri. Gradul scăzut de adoptare a renovărilor aprofundate se explică nu prin lipsa participanților, ci mai degrabă prin **absența coordonării și interesele divergente ale acestora, care împiedică o abordare holistică a nevoilor proprietarilor de clădiri.**

Prin urmare, scopul unei abordări de tip ghișeu unic nu este atât acela de a introduce noi actori, cât acela de a crea și consolida verigile lipsă dintre ofertele fragmentate de pe piață, accelerând astfel transformarea practicilor existente în vederea realizării unor renovări aprofundate.

3.3. Modelul de „consiliere”: axat pe furnizarea de informații

Primul model al unui ghișeu unic poate fi numit un model de „consiliere”. Axată pe prima parte a parcursului clientului, această abordare urmărește să fie accesibilă și să se adreseze unui public larg, oferind orientări ample fără o alocare extinsă de resurse. Prin diseminarea pe scară largă a informațiilor, ea urmărește, de asemenea, să stabilească noi norme sociale și să încurajeze o schimbare culturală în direcția eficienței energetice.

Serviciile includ, de regulă, o evaluare inițială a performanței energetice a locuinței și sfaturi generale cu privire la posibilele îmbunătățiri, fără a intra în detalii specifice ale proiectului. Cu toate că sunt generice, recomandările furnizate sunt practice și aplicabile. Proprietarii de locuințe rămân pe deplin responsabili pentru deciziile privind proiectul și pentru selectarea antreprenorilor, însă se poate acorda ajutor pentru contactarea unor antreprenori calificați. Serviciile includ adesea și consiliere financiară adaptată investiției planificate, inclusiv cu privire la subvențiile existente și la modul de accesare a acestora.

Totuși, modelul de consiliere prezintă unele limitări. Este lipsit de specificitate, deoarece nu oferă planuri detaliate ale proiectului sau coordonarea antreprenorilor, aspecte care pot fi esențiale pentru proprietarii de locuințe care întreprind renovări complexe. De asemenea, acest model nu își asumă, de obicei, răspunderea profesională pentru rezultatele renovării, oferind mai puține garanții proprietarilor de locuințe. Este posibil ca el să nu răspundă tuturor nevoilor proprietarului, în special celor care necesită o gestionare cuprinzătoare a proiectului. În ceea ce privește finanțarea, accentul se pune pe investiția în sine, mai degrabă decât pe profilul specific al investitorilor, în special având în vedere că furnizarea de consultanță financiară este o profesie reglementată. Aceste limitări fac ca aceste servicii să fie mai puțin atractive pentru proprietarii de locuințe, pentru care conceperea proiectului de renovare energetică și selectarea societăților de construcții sunt de obicei etapele cele mai dificile.

EXEMPLU: HAUSKUNFT (AUSTRIA)

Cu sprijinul programului Orizont 2020, orașul Viena și-a lansat ghișeul unic la sfârșitul anului 2020 pentru a accelera renovarea clădirilor rezidențiale private.

Funcționând sub denumirea HAUSKUNFT, acesta primește sprijin operațional și financiar din partea orașului. El oferă consultații gratuite proprietarilor de locuințe private și de clădiri de apartamente prin apeluri telefonice, reuniuni virtuale sau sesiuni cu prezență fizică și îi ajută să își planifice proiectul de renovare. Serviciul se adresează și arhitecților, proiectanților și administratorilor de clădiri care au nevoie de îndrumări.

HAUSKUNFT se axează în principal pe etapele inițiale ale procesului de renovare, oferind orientări pentru dezvoltarea unor concepte de înaltă calitate. Ghișeul unic explorează și testează servicii suplimentare legate de finanțare și de sprijin extins pentru proprietari, însă acestea nu au devenit încă parte din oferta sa standard.

Pentru a completa aceste servicii, platforma de calitate a partenerilor de renovare (*Qualitätsplattform Sanierungspartner*) menține un registru al proiectanților, meseriașilor și societăților de construcții agregate care efectuează renovări de clădiri de înaltă calitate. Lucrând în colaborare cu HAUSKUNFT, platforma pune în legătură proprietarii de imobile cu specialiști calificați în domeniul renovărilor.

A se vedea: <https://www.hauskunft-wien.at/>.

Numeroase ghișee unice care funcționează în prezent în Uniune par să se limiteze la acest model de consiliere, care poate rezulta dintr-o posibilă interpretare eronată a reglementărilor în materie de concurență și de ajutoare de stat. Această abordare restrictivă determină adesea ghișeele unice finanțate din fonduri publice să evite ceea ce ele percep ca activități de piață – cum ar fi specificațiile de proiectare, selectarea antreprenorilor și supravegherea lucrărilor –,

chiar dacă reglementările permit o astfel de implicare pe piață. Entitățile publice pot participa la piețele economice private, cu condiția să nu încalce anumite norme prevăzute în tratate. De fapt, normele privind ajutoarele de stat nu se concentrează asupra tipului de operator, ci asupra naturii serviciilor furnizate și asupra condițiilor specifice în care sunt furnizate aceste servicii. În plus, nici DEE reformată (UE/2023/1791), nici DPEC reformată (UE/2024/1275) nu impun restricții cu privire la modul în care ar trebui structurate serviciile ghișeelor unice sau la tipurile de organizații care ar trebui să le furnizeze, atât timp cât oferă „consiliere independentă” [articolul 18 alineatul (3) din DPEC reformată (UE/2024/1275)]. Acest cadru de reglementare permite entităților publice și celor finanțate din fonduri publice să ofere sprijin activ atât în etapa de concepere, cât și în cea de punere în aplicare, astfel cum se va arăta în secțiunile 3.4 și 3.5.

3.4. Modelul de „sprijin”: axat pe ajutarea gospodăriilor

Pentru a remedia limitările modelului anterior, un ghișeu unic își poate asuma un rol mai proactiv, **sprijinind la nivel operațional proprietarii de locuințe în proiectele lor de renovare energetică**. Serviciile din cadrul acestei abordări ar include, de regulă:

- efectuarea de audituri energetice detaliate la fața locului pentru a analiza situația specifică și pentru a determina potențialele economii;
- definirea în detaliu a lucrărilor care urmează să fie efectuate, incluzând cerințe specifice (de exemplu, privind punțile termice) și asigurarea conformității acestor specificații cu cerințele pentru acordarea granturilor (de exemplu, nivelurile de rezistență termică, calificarea constructorilor etc.);
- sprijinirea proprietarilor de locuințe în selectarea antreprenorilor și, eventual, în negocierea prețurilor;
- supravegherea șantiierelor și aplicarea proceselor de asigurare a calității.

Acest model poate fi considerat o extindere a mandatului unui arhitect, astfel încât să acopere aproape întregul parcurs al clientului. În mod clar, modelul presupune desfășurarea de activități de piață și asumarea răspunderii profesionale pentru sprijinul acordat, ceea ce constituie un salt și un **punct de cotitură între un model de consiliere și un model de sprijin**. Trecerea de la un model la altul poate fi oficializată, printre altele, prin plata serviciilor furnizate, printr-un contract de servicii între ghișeul unic și proprietarul locuinței sau printr-o vizită fizică pentru efectuarea auditului.

Exemplu: OpenGela (Spania)

OpenGela este un serviciu de ghișeu unic din Țara Bascilor (Spania) promovat de guvernul basc pentru a impulsiona regenerarea urbană. Acest serviciu se bazează pe birouri de cartier care centralizează toate procedurile și sarcinile administrative legate de renovarea integrată a blocurilor de locuințe: de la documentația administrativă până la interacțiunea cu furnizorii de servicii energetice și acordarea de sprijin financiar. Concentrarea pe renovarea la nivel de cartier permite un nivel ridicat de implicare a comunităților locale și contribuie la consolidarea încrederii și la responsabilizarea locuitorilor, nu numai prin facilitarea renovării energetice, ci și prin îmbunătățirea calității vieții (accesibilitate, apărare împotriva incendiilor, durabilitate).

Finanțat prin programul Orizont 2020 al UE (HIROS4All), ghișeu unic a fost lansat ca proiect-pilot în două cartiere vulnerabile: Otxarkoaga (Bilbao) și Txonta (Eibar), unde a renovat cu succes 460 de locuințe. Această abordare a fost extinsă ulterior cu încă nouă birouri de cartier din întreaga regiune bască, pentru a oferi servicii de renovare unui număr de 4 800 de locuitori, un nou proiect emblematic fiind implementat în Torre Urizar. Un model de ghișeu unic îmbunătățit, care rafinează planificarea renovărilor prin pașapoarte de renovare a clădirilor, este testat în prezent datorită subprogramului „Tranziția către o energie curată” din cadrul programului LIFE al UE (BIRTUOSS). Se preconizează că proiectul va atrage investiții în valoare de 120 de milioane EUR, dintre care 40 de milioane EUR pentru renovări destinate performanței energetice.

A se vedea: <https://opengela.eus/en>.

În acest model **nu este promovată neutralitatea, ci independența**: ar trebui să fie clar pentru proprietarii de locuințe că ghișeu unic funcționează în interesul lor, nu în interesul unei părți terțe. Această independență va fi strâns legată de relațiile contractuale și de sursele de remunerare pentru ghișeu unic, care sunt explicate în secțiunea 3.5 de mai jos. Este important de remarcat faptul că modelul de sprijin include doar supravegherea, nu și execuția lucrărilor, care trebuie să fie contractate cu profesioniști în construcții. În plus, această abordare necesită mult mai multă forță de muncă decât un model de consiliere și, de obicei, necesită subvenții publice pentru a fi sustenabilă.

3.5. Modelul de „punere în aplicare”: furnizarea de servicii și lucrări de construcții

Într-un al treilea model de ghișeu unic, care poate fi numit modelul de „punere în aplicare”, ghișeu unic nu doar concepe, ci și execută lucrările de renovare. În acest caz, ghișeu unic poate realiza o parte din lucrare el însuși și/sau poate angaja societăți de construcții și poate impune proprietarului locuinței opțiunea sa. Relația ghișeului unic cu societățile de construcții poate lua mai multe forme (subcontractant sau co-contractant, cu răspundere solidară sau separată), eventual prin contracte-cadru.

Integrarea lucrărilor de construcții în cadrul serviciilor oferite de ghișeu unic constituie un al doilea salt și marchează punctul de cotitură între un model de „sprijin” și un model de „punere în aplicare”. În acest scenariu, ghișeu unic nu mai funcționează exclusiv în interesul proprietarului, ci își urmărește și propriile interese economice sau organizaționale legate de execuția lucrărilor. Acest lucru nu înseamnă automat că sfaturile oferite anterior sunt mai puțin valoroase, dar poate ridica semne de întrebare cu privire la imparțialitatea lor. Un aspect pozitiv este că, întrucât ghișeu unic poate obține profit din execuția lucrărilor de construcție, este posibil ca acesta să ofere consultări inițiale la prețuri mai accesibile. În cazurile în care acest tip de model de ghișeu unic este sprijinit prin stimulente publice, autoritățile publice vor trebui să stabilească regulile necesare pentru a se asigura că ghișeele unice care beneficiază de sprijin țin seama de interesele proprietarilor de locuințe în timp ce promovează adoptarea renovărilor energetice și propriile interese economice.

3.6. Combinarea „soluțiilor de finanțare” cu modelele anterioare

În tipologia prezentată mai sus, finanțarea nu trebuie privită ca un element de sine stătător, ci ca un serviciu suplimentar pe lângă unul dintre cele trei modele prezentate în secțiunile anterioare. Un ghișeu unic poate furniza diverse servicii pentru a-i sprijini pe proprietarii de

locuințe în finanțarea renovărilor eficiente din punct de vedere energetic, eventual în combinație.

Sprijin pentru accesarea granturilor publice: ghișeul unic poate simplifica procesul de combinare a diferitelor granturi și poate asigura conformitatea proiectelor cu cerințele pentru acordarea granturilor. De asemenea, poate ajuta proprietarii de locuințe să pregătească cererile de grant.

Prefinanțarea granturilor publice: deși granturile publice îmbunătățesc profitabilitatea investiției, ele sunt primite de obicei după finalizarea lucrărilor, ceea ce obligă proprietarii de locuințe să finanțeze întregul proiect în avans. Ghișeul unic poate oferi credite pe termen scurt pentru a elimina această problemă, atenuând riscurile prin asigurarea conformității cu cerințele pentru acordarea granturilor încă din etapa de proiectare. Ar putea fi folosite și mandate specifice de subrogare, care să permită ghișeului unic să recupereze o parte din granturi în numele proprietarului ca rambursări ale creditelor de prefinanțare pe termen scurt primite de ghișeul unic.

Exemplu: C-REAL (Belgia):

Proiectul C-REAL, finanțat prin programul Orizont 2020, a creat un parteneriat durabil între ONESTO, o instituție creditoare, și DUBOLIMBURG, un serviciu de consiliere în materie de renovare, pentru a îmbunătăți rata și calitatea renovărilor clădirilor în provincia Limburg din Belgia. Inițiativa a fost extinsă prin intermediul Energy House Limburg, care a reunit antreprenori și arhitecți în cadrul unui ghișeu unic.

Proiectul a evidențiat mai multe informații valoroase pentru instituțiile financiare. Pentru cumpărătorii de proprietăți, integrarea planificării renovării în procesul de achiziție s-a dovedit esențială. Evaluarea timpurie a nevoilor de renovare, a costurilor și a calendarului optim al lucrărilor permite negocieri eficiente ale prețurilor și organizarea finanțării, garantând totodată că îmbunătățirile energetice sunt realizate într-o succesiune corectă cu alte lucrări de renovare. Certificatele de performanță energetică s-au dovedit, de asemenea, esențiale pentru inițierea lucrărilor de renovare, în special în cazul proprietarilor actuali.

Încorporarea stimulentei pentru renovare în produsele de creditare consolidează capacitatea băncilor de a urmări îmbunătățirile în materie de performanță energetică. În combinație cu planuri detaliate de renovare și evaluări ale costurilor, această abordare permite o mai bună gestionare a riscurilor și decizii de creditare mai solide, reducând în același timp expunerea la proprietăți cu performanță energetică scăzută.

Proiectul a demonstrat că un ecosistem colaborativ care sprijină schimbul de date și asistența pentru clienți îmbunătățește semnificativ rezultatele renovărilor. Această abordare ajută toate părțile interesate să ia decizii în cunoștință de cauză pe tot parcursul procesului de renovare.

A se vedea: <https://www.c-real.be>.

Precalificarea pentru o ofertă de finanțare din partea unei bănci de retail: deși banca va efectua, în mod normal, o analiză proprie a situației financiare a proprietarului, ghișeul unic poate facilita procesul de diligență necesară, în special prin furnizarea informațiilor într-un format standardizat, de comun acord cu banca. Un ghișeu unic poate dezvolta parteneriate cu

una sau mai multe bănci specifice și poate argumenta că aduce băncii o masă critică de proiecte, ceea ce poate justifica crearea de către bancă a unui produs specific adaptat renovării energetice, formarea personalului său în acest sens și, eventual, autorizarea ghișeului unic să promoveze produsul în numele său.

Soluții de finanțare autonome: ghișeul unic poate chiar să includă în pachetul de servicii o ofertă financiară de sine stătătoare. Acest lucru constituie un **al treilea salt și o „opțiune” (substanțială) care poate fi adăugată la fiecare dintre cele trei modele** (deși a fost observată doar în cazul modelelor de „sprijin” și de „punere în aplicare”). Integrarea finanțării face ghișeul unic mai atractiv pentru proprietarii de locuințe, deoarece decizia de a demara lucrările nu mai depinde de aprobarea unui terț (banca). De asemenea, fiind anticipată încă din etapele inițiale ale proiectului, cererea de credit nu este, de obicei, respinsă. În cele din urmă, în cazul în care există granturi pentru investiții, acestea pot fi integrate ca soluții de finanțare mixtă în oferta de finanțare sub formă de rabaturi de capital. Pentru ca această soluție să devină atractivă, oferta financiară a ghișeului unic trebuie să fie foarte bine promovată, astfel încât să creeze un nivel de încredere comparabil cu cel al băncilor și instituțiilor financiare tradiționale. Unul dintre obiectivele principale ale integrării finanțării în serviciile ghișeelor unice este acela de a combina costurile inițiale (de exemplu, pentru audituri, studii) cu soluții de finanțare pe termen lung, transformându-le din obstacole în rambursări gestionabile, pe termen lung. Totuși, propunerea unei oferte financiare de sine stătătoare necesită un cadru juridic adecvat⁸, deoarece activitățile bancare sunt foarte bine reglementate.

Exemplu: SERAFIN (Franța):

În Franța, un *tiers-financeur* este definit prin lege ca fiind un operator care combină lucrări de îmbunătățire energetică cu servicii de finanțare parțială sau totală. În ultimul deceniu, acest model a fost testat de mai multe autorități locale (regiuni și zone metropolitane), grupate în prezent în cadrul asociației SERAFIN, a cărei creare a fost sprijinită de proiectul ORFEE din cadrul programului Orizont 2020.

Proiectul a creat un centru de resurse pentru *tiers-financeurs*, pentru a facilita schimbul de cunoștințe, metode și expertiză. De asemenea, acesta a sprijinit crearea de *tiers-financeurs* în Franța prin coordonarea eforturilor de dezvoltare (studii, proceduri, instrumente informatice etc.). Proiectul a introdus un cadru de conformitate și control al calității pentru a sprijini punerea în aplicare a unei scheme de asigurări care să garanteze lucrările de renovare. De asemenea, proiectul a îmbunătățit ofertele de finanțare ale acestor *tiers-financeurs* asigurând refinanțarea lor, colaborând cu băncile de retail și îmbunătățind accesul la fonduri europene precum Fondul european de dezvoltare regională (FEDR).

Această inițiativă este continuată prin crearea „Băncii pentru Renovări Energetice” (proiectul FIDEO-BRE, cu sprijin financiar din partea ADEME, agenția guvernamentală franceză pentru tranziția verde). Această instituție financiară va oferi credite accesibile tuturor gospodăriilor, inclusiv celor cu acces limitat la finanțare. Creditele vor fi distribuite prin intermediul unor bănci private și al unor *tiers-financeurs* pentru a sprijini renovările

⁸ Trebuie remarcat faptul că, în unele cazuri, de exemplu pentru prefinanțarea granturilor publice plătite de obicei *ex post*, creditele pe termen scurt pot fi emise fără autorizație bancară, cu condiția ca ele să respecte orientări de reglementare specifice.

energetice de înaltă calitate, în conformitate cu standardele de calitate ale SERAFIN.

Băncile participante vor beneficia de un cadru care controlează calitatea, riscurile și costurile. Creditele vor respecta criteriile taxonomiei verzi, astfel încât să poată fi integrate în portofoliile de obligațiuni verzi. Respectivii *tiers-financeurs* se vor putea concentra asupra sprijinului tehnic, continuând totodată să distribuie credite fără a-și crește excesiv bilanțurile sau costurile de prelucrare. De asemenea, va fi posibilă crearea de noi *tiers-financeurs* fără sarcina gestionării directe a creditelor.

Condusă de membrii SERAFIN, inițiativa a obținut sprijinul unor instituții financiare importante, printre care Procivis, Société Générale, La NEF, Crédit Mutuel, Crédit Coopératif, Crédit Logement și BNP Paribas.

A se vedea: <https://serafin-renov.fr>.

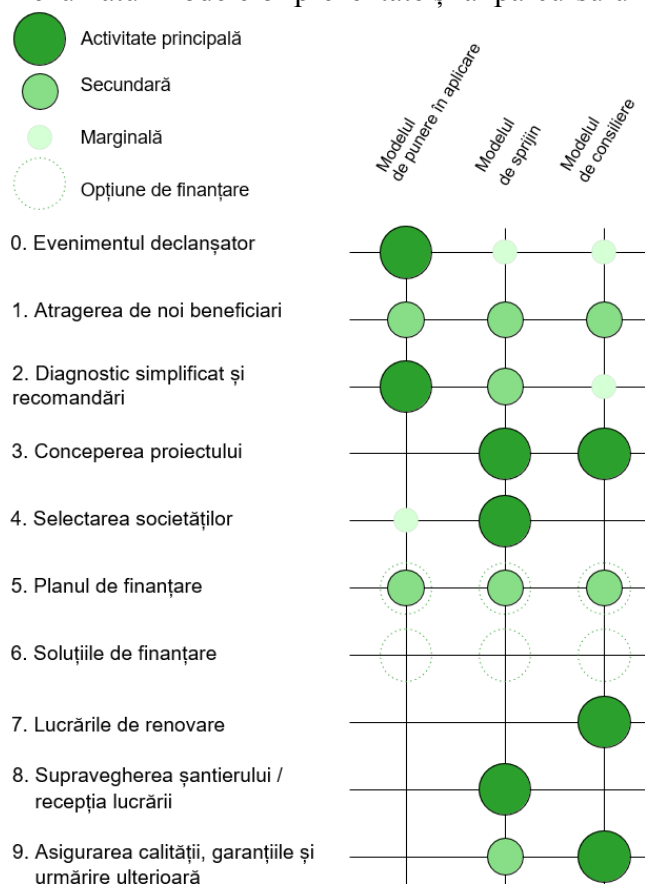
În plus, pot fi explorate diverse opțiuni și instrumente de rambursare. Se poate lua în considerare o abordare de tip **finanțare destinată locuințelor**, care asociază datoria cu proprietatea mai degrabă decât cu proprietarul, pentru a reduce aversiunea gospodăriilor față de angajamentele financiare care durează mai mult decât preconizează că vor rămâne în locuința respectivă⁹.

3.7. Un rezumat al capitolului 3 privind parcursul clientului și modelele de ghișee unice

În concluzie, figura 1 de mai jos ilustrează parcursul clientului și modul în care diferitele modele de ghișee unice contribuie la fiecare etapă.

⁹ Recomandarea Comisiei privind deblocarea investițiilor private în eficiența energetică, C(2026)1526.

Figura 1: Rezumatul modelelor prezentate și al parcursului clientului



4. PRINCIPALELE CONSIDERAȚII PENTRU ÎNFIINȚAREA DE SERVICII DE GHIȘEU UNIC

Acest capitol prezintă principalele considerații și implicațiile organizaționale și financiare ale ghișeelelor unice în sectorul rezidențial privat.

4.1. Combinarea abordării online cu cea fizică

Ghișeele unice online pot fi foarte importante pentru creșterea gradului de conștientizare a proprietarilor de clădiri cu privire la modul în care consumă energie, la importanța controlării consumului și la mijloacele de a realiza acest lucru. Impactul consilierii oferite poate fi amplificat dacă aceasta este combinată cu informații privind sprijinul financiar disponibil. Se pot utiliza instrumente online pentru a identifica și a preseleca proprietarii care sunt pregătiți să inițieze proceduri complexe și potențial costisitoare. Cu costuri moderate, abordările online pot ajunge la un public larg și pot nu doar să declanșeze acțiuni imediate, ci și să contribuie, pe termen lung, la creșterea gradului de conștientizare a publicului cu privire la avantajele renovărilor energetice și ale îmbunătățirii eficienței energetice.

Totuși, o abordare exclusiv online este insuficientă, în special pentru renovările mai complexe și aprofundate și atunci când serviciile oferite de ghișeu unic integrează mai multe servicii care necesită o evaluare specifică a clădirii în cauză. Un alt aspect care trebuie avut în vedere, pe lângă serviciul oferit, este faptul că oamenii au niveluri diferite de alfabetizare digitală. În mod inevitabil, chiar și cel mai bun instrument online va rata o parte semnificativă a populației, alcătuită adesea din persoanele cele mai în vârstă și cele mai vulnerabile. Dar, mai important, este puțin probabil ca o gospodărie să efectueze lucrări majore de renovare a

locuinței, cu costuri semnificative, fără a avea mai întâi mai multe interacțiuni față în față cu reprezentanții ghișeului unic, care să detalieze lucrările planificate și să ofere instrucțiuni sau orientări clare cu privire la ceea ce trebuie realizat în cursul proiectului.

În plus, este posibil ca proprietarul clădirii să nu aibă încredere deplină în platforma care furnizează informațiile sau să înțeleagă doar parțial avantajele renovărilor energetice. Consolidarea încrederii și abordarea preocupărilor specifice ale proprietarilor de locuințe necesită timp și dialog tehnic, ceea ce o soluție online nu poate realiza singură.

La începutul anului 2024, Comisia Europeană a organizat un grup de dezbateri al cetățenilor privind eficiența energetică, alcătuit din 150 de cetățeni selectați aleatoriu din toate statele membre ale UE. Grupul de dezbateri a adoptat 13 recomandări finale, dintre care recomandarea 1 subliniază necesitatea unor informații accesibile pentru ca gospodăriile și organizațiile aibă toate condițiile pentru a deveni mai eficiente din punct de vedere energetic¹⁰. Deși a recunoscut valoarea instrumentelor online pentru inițierea unui parcurs de renovare, grupul de dezbateri a subliniat și necesitatea de a completa această ofertă digitală cu o prezență fizică, de exemplu prin birouri regionale/locale sau vizite la fața locului.

4.2. Acoperirea geografică

Articolul 18 alineatul (1) din DPEC reformată (UE/2024/1275) prevede că, până în mai 2026, statele membre trebuie să înființeze și să opereze ghișee unice pe teritoriile lor în conformitate cu unul sau mai multe dintre cele cinci criterii „geografice”, cu scopul de a asigura acoperirea geografică și accesul larg la serviciile ghișeelor unice. În mod similar, Grupul de dezbateri al cetățenilor europeni privind eficiența energetică a subliniat importanța asigurării faptului că ghișeele unice sunt accesibile tuturor cetățenilor, inclusiv celor din zonele rurale sau îndepărtate și celor cu mobilitate redusă¹¹.

Pentru informații privind criteriile de acoperire geografică prevăzute la articolul 18 alineatul (1) din DPEC reformată (UE/2024/1275), statele membre și actorii relevanți de pe piață ar trebui să consulte anexa II¹² la Comunicarea Comisiei de stabilire a unor orientări cu privire la Directiva (UE) 2024/1275 [„Stimulente financiare, competențe și bariere de piață” (articolul 17) și „Ghișee unice pentru performanța energetică a clădirilor” (articolul 18)], care oferă recomandări pentru a asigura implementarea eficientă a ghișeelor unice pe teritoriile naționale.

¹⁰ Grupul de dezbateri al cetățenilor europeni privind eficiența energetică, 2024, [Recomandări finale](#).

¹¹ „Recomandăm ca informațiile furnizate consumatorilor să fie mai accesibile, transparente și ușor de utilizat, astfel încât gospodăriile și organizațiile să aibă toate condițiile pentru a deveni mai eficiente din punct de vedere energetic. În acest scop, recomandăm următoarele: o rețea de ghișee unice fizice la nivel municipal (de exemplu, în primării sau biblioteci), în cadrul cărora să fie disponibili experți independenți care să ofere informații suplimentare. Rețeaua nu ar trebui să facă discriminări între zonele rurale/urbane și între grupurile sociale. Ghișeul unic ar trebui să ofere consiliere cu privire la aspectele legislative, financiare și tehnice, precum și cu privire la furnizorii de servicii locale. Actorii locali sunt invitați să disemineze informații cu privire la existența acestui serviciu”. Grupul de dezbateri al cetățenilor europeni privind eficiența energetică, 2024, [Recomandări finale](#).

¹² Anexa II, „Stimulente financiare, competențe și bariere de piață” (articolul 17) și „Ghișee unice pentru performanța energetică a clădirilor” (articolul 18), la Comunicarea Comisiei de stabilire a unor orientări cu privire la dispozițiile noi sau modificate substanțial din Directiva (UE) 2024/1275 reformată privind performanța energetică a clădirilor. Disponibilă la adresa: <https://eur-lex.europa.eu/eli/C/2025/6438/oj>.

4.3. Abordări pentru a asigura încrederea proprietarilor de locuințe

Asigurarea faptului că proprietarii de locuințe sunt mulțumiți de rezultatele renovărilor și asigurarea calității sunt esențiale pentru consolidarea încrederii.

Stabilirea răspunderii este esențială pentru promovarea încrederii în serviciile de sprijin pentru renovare. Transparența ar trebui să fie o prioritate. Prin urmare, ghișeele unice ar trebui să furnizeze documente referitoare la procese, dar și la costurile, avantajele și riscurile intervențiilor recomandate. Colectarea și publicarea feedbackului primit din partea clienților pot îmbunătăți și mai mult credibilitatea, oferind potențialilor clienți dovada unor servicii de calitate.

Menținerea unor standarde ridicate de calitate a lucrărilor este, de asemenea, esențială, mai ales atunci când sunt implicați mai mulți antreprenori sau subcontractanți. Ghișeul unic poate urma cadre de calitate consacrate și, eventual, poate obține acreditarea de la organisme de prestigiu. Aceste cadre pot include proceduri standardizate, cerințe de certificare și monitorizarea sistematică a calității. Furnizarea unor garanții solide, susținute de sisteme de asigurare a calității, în special atunci când sunt integrate cu opțiuni de finanțare, le poate oferi proprietarilor de locuințe mai multă siguranță. Ghișeul unic poate spori și mai mult încrederea prin punerea în aplicare a unor proceduri de certificare pentru a asigura fiabilitatea și calitatea antreprenorilor.

Un cadru clar privind răspunderea și politicile de protecție a consumatorilor pot oferi protecție tuturor părților prin definirea responsabilităților pentru remediarea disfuncționalităților și prin stabilirea unor proceduri simple de soluționare a litigiilor. Protecția consumatorilor ar trebui să depășească asigurarea calității și să includă și combaterea practicilor comerciale înșelătoare. Una dintre principalele garanții ar putea fi asigurarea unor canale accesibile pentru exprimarea preocupărilor. Pentru cazurile grave, ar trebui să fie disponibile proceduri formale de soluționare a litigiilor, însă pentru o gestionare eficientă a conflictelor ar trebui acordată prioritate mecanismelor alternative de soluționare a litigiilor.

4.4. Acțiuni specifice pentru gospodăriile vulnerabile

Politicile de protecție a consumatorilor sunt deosebit de importante pentru gospodăriile vulnerabile, inclusiv pentru familiile cu venituri mici, pentru persoanele în vârstă și pentru persoanele cu probleme de sănătate. Aceste grupuri întâmpină adesea dificultăți mai mari în parcurgerea proceselor complexe de renovare, în gestionarea detaliilor tehnice sau în exercitarea drepturilor lor de consumatori.

Printre măsurile specifice de protecție se pot număra reglementări mai stricte privind stabilirea unor prețuri echitabile, asistență financiară adaptată și o mai bună supraveghere a antreprenorilor din domeniul renovărilor. Alte măsuri specifice pot include prezența unor consilieri specializați care să îi ghideze pe proprietarii de locuințe vulnerabili, clauze contractuale transparente și garanții susținute de stat pentru reducerea la minimum a riscurilor financiare.

Implicarea unor profesioniști cu competențe sociale este esențială pentru a ajunge la segmentele marginalizate ale populației și pentru a oferi un sprijin eficient. Campaniile de sensibilizare și instrumentele decizionale specifice, precum platformele online de autoevaluare, îi pot ajuta pe oameni să facă alegeri în cunoștință de cauză. Acțiunile de informare țintite pot reduce deficitul de încredere și de informații care descurajează adesea persoanele vulnerabile să adopte practici eficiente din punct de vedere energetic. Ghișeele

unice pot crește gradul de conștientizare în rândul gospodăriilor afectate de sărăcie energetică cu privire la existența unor măsuri simple și necostisitoare de îmbunătățire a eficienței energetice și de reducere a facturilor. Implicarea comunităților locale prin evenimente, inițiative de cartier, vizite la domiciliu și prezentări publice ale renovărilor reușite poate consolida încrederea.

Proiectul STEP (*Solutions to Tackle Energy Poverty* – Soluții pentru combaterea sărăciei energetice):

Proiectul STEP, finanțat prin programul Orizont 2020, a dezvoltat un model simplu, inovator și reproductibil de combatere a sărăciei energetice prin promovarea unor schimbări de comportament și a unor soluții de eficiență energetică cu costuri reduse prin consiliere adaptată.

Ghișeele unice care funcționează la nivel local sunt în poziția ideală pentru a oferi sprijin independent adaptat nevoilor și constrângerilor specifice ale gospodăriilor, în special celor financiare. Făcând legătura între gospodăriile vulnerabile și opțiunile de sprijin financiar existente, ghișeele unice pot juca un rol esențial în facilitarea accesului la soluții de energie durabilă. Aceste mecanisme financiare pot include, de exemplu, subvenții specifice, scheme bazate pe principiul „plătești pe măsură ce economisești” sau credite pe termen lung cu rate ale dobânzii scăzute sau zero.

Proiectul STEP a evidențiat o serie de informații esențiale pentru dezvoltarea unor ghișee unice destinate gospodăriilor vulnerabile. Un element crucial a fost consolidarea competențelor lucrătorilor din prima linie, cum sunt lucrătorii sociali și cei din domeniul sănătății, printr-un program modular de formare care asigură orientări eficiente pentru consumatori. De asemenea, proiectul a subliniat importanța parteneriatelor cu organizațiile de consumatori, cu comunitățile locale și cu grupurile din prima linie pentru a ajunge la persoanele cele mai afectate de sărăcie energetică.

A se vedea: <https://www.stepenergy.eu/>.

Ghișeele unice pot juca un rol esențial în combaterea sărăciei energetice prin sprijinirea atât a proprietarilor, cât și a chiriașilor. Așa cum sprijină toți proprietarii de locuințe, ghișeele unice îi pot ajuta în mod special pe proprietarii vulnerabili să aibă acces la finanțare prin utilizarea unor subvenții publice specifice și a unor scheme financiare adaptate, precum și prin îndrumarea lor în procesul de solicitare de credite de la băncile locale. Chiriașii, care au adesea o influență redusă asupra deciziilor de renovare, pot beneficia și ei de ghișeele unice, care pot acționa ca mediatori, încurajându-i (și ajutându-i) pe proprietari să efectueze renovări.

Recomandarea (UE) 2023/2407 a Comisiei¹³ și documentul de orientare care o însoțește¹⁴ oferă informații cu privire la cauzele profunde ale sărăciei energetice și propun soluții concrete. Urmând aceste recomandări, ghișeele unice pot deveni factori esențiali în

¹³ Recomandarea (UE) 2023/2407 a Comisiei din 20 octombrie 2023 privind sărăcia energetică, C/2023/4080, JO L, 2023/2407, 23.10.2023, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reco/2023/2407/oj>.

¹⁴ Documentul de lucru al serviciilor Comisiei: *EU Guidance on energy poverty* (Orientările UE privind sărăcia energetică), care însoțește Recomandarea Comisiei privind sărăcia energetică, (C/2023/4080), SWD(2023) 647, 20.10.2023.

combaterea sărăciei energetice, asigurând accesul gospodăriilor vulnerabile la soluții practice și eficiente din punctul de vedere al costurilor.

4.5. Particularitățile „colectivităților de renovare conduse de cetățeni”

Renovarea condusă de cetățeni (RCC) este un concept emergent prin care cetățenii se află în mod activ în avangarda eforturilor de renovare energetică a clădirilor. Deși majoritatea acțiunilor publice de sprijinire a renovării în sectorul rezidențial (de exemplu, programele de reînnoire urbană, campaniile de sensibilizare, ghișeele unice etc.) urmăresc deja implicarea și participarea cetățenilor, RCC-urile se disting prin faptul că sunt conduse chiar de cetățeni, apărând ca **inițiative la nivel local conduse de colectivități cetățenești**.

Ceea ce diferențiază RCC-urile de alte eforturi de renovare care implică mai multe persoane (cum sunt proiectele pentru condominii) este angajamentul lor față de o abordare durabilă care depășește câteva proiecte individuale. RCC-urile se remarcă prin crearea unei entități juridice, a unei comunități energetice¹⁵ sau a unei structuri echivalente¹⁶, pentru a asigura un angajament și o reziliență de durată. Astfel de structuri formale se bazează pe principii precum participarea deschisă și voluntară și controlul eficace în domeniul guvernantei, impulsionând în același timp organizarea cetățenilor și consolidarea capacităților. Aceste abordări implică și o noțiune de scară și de impact: se așteaptă ca RCC-urile să reunească într-un efort comun renovarea mai multor clădiri, de exemplu la nivel de stradă sau de district/cartier.

În cadrul unui ecosistem de structuri coerente și complementare, **RCC-urile pot funcționa ca ghișee unice complementare**, reducând în mod eficient decalajul dintre intervențiile publice convenționale și abordările private orientate spre profit.

Exemplu: Alex Energie de la Rotterdam (Țările de Jos):

Ca parte a proiectului „Salvați casele” din cadrul programului Orizont 2020, orașul Rotterdam a testat o inițiativă de ghișeu unic în districtul Prins Alexander. Ghișeul său unic a urmat o abordare ascendentă, punând accentul pe participarea cetățenilor și pe cooperativele de energie locale. Proprietarii de locuințe beneficiază de servicii prin intermediul unei colaborări strategice între orașul Rotterdam, Alex Energie (o comunitate de energie cu membri din Prins Alexander) și HOOM (o cooperativă de energie care sprijină comunitățile energetice). Alex Energie implică în mod activ locuitorii prin

¹⁵ În legislația UE există două definiții pentru comunitățile de energie. „Comunitățile de energie din surse regenerabile” sunt definite în Directiva (UE) 2023/2413 a Parlamentului European și a Consiliului din 18 octombrie 2023 de modificare a Directivei (UE) 2018/2001, a Regulamentului (UE) 2018/1999 și a Directivei 98/70/CE în ceea ce privește promovarea energiei din surse regenerabile și de abrogare a Directivei (UE) 2015/652 a Consiliului (JO L, 2023/2413, 31.10.2023, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2023/2413/oj>), iar „comunitățile de energie ale cetățenilor” sunt definite în Directiva (UE) 2019/944 a Parlamentului European și a Consiliului din 5 iunie 2019 privind normele comune pentru piața internă de energie electrică și de modificare a Directivei 2012/27/UE (JO L 158, 14.6.2019, p. 125, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/944/oj>). Ambele rămân flexibile în ceea ce privește tipul de forme juridice pe care le pot lua comunitățile (de exemplu, asociații, cooperative etc.). Dincolo de existența formei juridice, aceste definiții includ criterii privind apartenența, autonomia, deschiderea, scopul și controlul eficient.

¹⁶ În țările în care conceptul de comunități energetice nu a fost încă transpus integral în legislația națională, o entitate care îndeplinește criteriile prevăzute în directivele relevante ale Uniunii poate fi considerată o „colectivitate de renovare condusă de cetățeni”.

formarea de grupuri de lucru locale, efectuarea de scanări energetice, elaborarea de planuri energetice și organizarea de achiziții colective. De asemenea, acesta informează proprietarii de locuințe cu privire la oportunitățile de finanțare pentru renovările energetice. Detalii suplimentare sunt apoi puse la dispoziție pe platforma online a orașului, unde proprietarii de locuințe pot accesa informații privind renovările, pot solicita granturi, pot încărca documente și pot solicita asistență telefonică.

Orașul pune accentul pe furnizarea de sprijin administrativ cooperativelor energetice. În urma acestui proiect-pilot, orașul intenționează să extindă inițiativa în întregul oraș Rotterdam, promovând comunitățile locale și încurajând schimbul de soluții și de bune practici. Axându-se inițial pe izolarea acoperișurilor, municipalitatea a implicat și firme locale, multe dintre acestea fiind de liber-profesioniști, pentru a efectua lucrările. Au fost incluse în mod deliberat firme de ucenicie pentru a sprijini noile întreprinderi și pentru a forma studenții.

Sprijinul financiar a fost furnizat prin credite din Fondul pentru tranziție energetică (*Energietransitiefonds*), distribuit de municipalitatea Rotterdam și gestionat de Fondul de stimulare a locuințelor din municipalitățile din Țările de Jos (*Stimuleringsfonds Volkshuisvesting Nederlandse Gemeenten*). Aceste credite sunt disponibile atât pentru proprietarii de locuințe, cât și pentru asociațiile de proprietari.

Primele experiențe din cadrul proiectului-pilot evidențiază mai multe avantaje esențiale ale abordărilor de tip RCC¹⁷. Acestea au potențialul de a consolida **încrederea** în cadrul comunităților locale prin promovarea colaborării *inter pares* și prin întărirea rețelelor sociale, ceea ce încurajează la rândul lor participarea pe scară largă. Deși inițial pot progresa mai lent decât eforturile de renovare individuale, RCC-urile au potențial de creștere exponențială („**efectul bulgărelui de zăpadă**”), extinzându-se de la o singură clădire la cartiere întregi. **Flexibilitatea** lor le permite să exploreze pe deplin oportunități comerciale pe care ghișeu unic public ar putea fi mai puțin înclinat să le urmărească. RCC-urile pot oferi, de asemenea, **avantaje semnificative în materie de costuri** comparativ cu proiectele individuale, datorită contribuțiilor voluntare, economiilor de scară, achizițiilor colective și proiectelor standardizate. Prin **punerea în comun a resurselor**, participanții pot consolida baza generală de competențe, îmbunătățind în special supravegherea furnizorilor de servicii. Spre deosebire de inițiativele pe termen scurt, RCC-urile urmăresc **să creeze efecte structurale și de durată** prin înființarea de entități juridice, mai degrabă decât să se bazeze exclusiv pe eforturi individuale.

4.6. Resursele umane pentru ghișeele unice

După cum sugerează și denumirea, se preconizează că un ghișeu unic va oferi o gamă multidimensională de servicii pentru a-i ghida pe proprietarii de locuințe pe tot parcursul renovării energetice. Din punct de vedere tehnic, consilierii ar trebui să fie capabili să efectueze audituri energetice, să identifice soluții adaptate de energie durabilă, să detalieze conceperea proiectelor și să verifice conformitatea cu standardele de construcție¹⁸. Sprijinul

¹⁷ În ceea ce privește acțiunea Comisiei de sprijinire a proiectelor de renovare conduse de cetățeni, a se vedea: https://citizen-led-renovation.ec.europa.eu/index_en.

¹⁸ Trebuie remarcat faptul că este posibil ca anumite servicii să trebuiască să fie furnizate de arhitecți autorizați, aceasta fiind o profesie reglementată cu cerințe juridice și standarde profesionale specifice.

financiar poate depăși, de regulă, identificarea subvențiilor disponibile pentru a-i ajuta pe proprietarii de locuințe să evalueze și să obțină soluții de finanțare adecvate¹⁹. Consilierii ar putea, în plus, să ofere asistență juridică pentru a-i ajuta pe proprietarii de locuințe să înțeleagă și să își exercite drepturile de consumatori, să revizuiască contracte și să respecte cerințele de reglementare. Cel mai important, consilierii din cadrul ghișeelor unice trebuie să combine cunoștințele de specialitate cu competențe interpersonale solide, pentru a înțelege și a aborda circumstanțele și constrângerile unice ale fiecărui proprietar de locuință, în special în cazul gospodăriilor vulnerabile.

Succesul ghișeelor unice depinde, în esență, de identificarea și dezvoltarea unei rezerve adecvate de consilieri. Având în vedere gama largă de competențe necesare, reunirea unei echipe capabile să furnizeze servicii cuprinzătoare de ghișeu unic prezintă provocări organizaționale multiple. Este puțin probabil ca o singură persoană să dispună de toată cunoștințele de specialitate necesare, ceea ce face ca echipele multidisciplinare să fie esențiale. Constituirea acestor echipe necesită practici strategice de recrutare și colaborare pentru a reuni diverse medii profesionale. Aceste abordări ar trebui să valorifice atât competențele specializate, cât și competențele interpersonale, promovând un mediu care încurajează schimbul de cunoștințe. Pe lângă recrutare, păstrarea acestor profesioniști calificați necesită o abordare atentă a gestionării talentelor.

Ghișeele unice pot oferi oportunități de carieră atractive pentru profesioniștii cu experiență în construcții care intenționează să părăsească sectorul construcțiilor. Pot fi luate în considerare anumite abordări pentru primirea acestor profesioniști, astfel încât să se beneficieze de expertiza lor. Subliniind impactul lor semnificativ asupra sprijinirii comunităților și a combaterii schimbărilor climatice, ghișeele unice pot atrage și diverse talente noi în sectorul construcțiilor, în special femei și tineri profesioniști. Ghișeele unice și promotorii acestora ar putea colabora cu asociațiile din sectorul construcțiilor, cu furnizorii de tehnologie, cu agențiile de ocupare a forței de muncă, cu camerele de industrie sau cu instituțiile de învățământ pentru a dezvolta programe adaptate care să îmbine cunoștințele de specialitate (tehnice, financiare, juridice, de comunicare, servicii pentru clienți etc.) cu competențele interpersonale. Aceste programe ar putea pune accentul pe experiența practică prin stagii sau ucenicii în cadrul ghișeelor unice existente. Dezvoltarea profesională continuă ar putea contribui, de asemenea, la asigurarea faptului că oferta de servicii rămâne actualizată, pe măsură ce tehnologiile și reglementările evoluează.

La rândul lor, profesioniștii din domeniul construcțiilor care colaborează cu ghișeele unice pot beneficia de sprijin pentru a se integra fără probleme în ecosistemul ghișeelor unice și pentru a respecta standardele de calitate ale acestora. Acest lucru include înțelegerea abordărilor integrate în materie de renovare, a protocoalelor de asigurare a calității și a metodelor eficiente de colaborare cu ghișeele unice și cu instrumentele acestora. Stabilirea unor cadre de parteneriat clare cu antreprenorii este esențială pentru definirea standardelor de calitate, a protocoalelor de comunicare și a indicatorilor de performanță. Prin ateliere și sesiuni de schimb de cunoștințe periodice se poate menține alinierea între obiectivele ghișeului unic și capacitățile antreprenorului. Aceste parteneriate se pot axa și pe elaborarea unor abordări standardizate ale scenariilor de renovare des întâlnite, pentru a îmbunătăți eficiența și fiabilitatea.

¹⁹ În mod similar, deși ghișeele unice pot oferi informații generale despre opțiunile financiare, consultanța financiară ar trebui să fie furnizată, de regulă, de consultanți financiari certificați care îndeplinesc cerințele de reglementare.

Inițiative de formare a forței de muncă: BUSHROSS

Proiectul „*Building Up Skills for Home Renovation One-Stop-Shops*” (BUSHROSS), finanțat prin subprogramul „Tranziția către o energie curată” din cadrul programului LIFE, se bazează pe experiența Irlandei și a Bulgariei pentru a dezvolta programe de formare pentru personalul ghișeelor unice din aceste două țări, programe care vor fi apoi extinse în Grecia, Polonia, Slovenia și Ucraina.

Abordând nevoile personalului care gestionează aspectele juridice, tehnice, economice și sociale ale renovărilor locuințelor, proiectul va crea patru programe de formare specializate: (i) cadrul modelului de afaceri pentru ghișeele unice; (ii) înființarea și funcționarea ghișeelor unice (cu sfaturi practice de punere în aplicare); (iii) formare specifică profilului privind măsurile de renovare energetică a locuințelor și (iv) aspecte sociale (justiția socială și incluziunea, vizând în special femeile și grupurile vulnerabile). De asemenea, sunt luate în considerare competențele non-tehnice și instrumentele digitale – medierea și gestionarea conflictelor și lucrul cu instrumentele digitale.

Aceste programe de învățământ, bazate pe abordarea microcertificării, le vor oferi absolvenților certificate de calificare profesională conforme cu standardele Europass și recunoscute în toate țările UE (documentul de Mobilitate Europass și suplimentul Europass la certificatul profesional). Programele de formare vor fi testate prin formarea a 150 de formatori, care, la rândul lor, vor preda sesiuni de formare pilot la care vor participa 60 de profesioniști din fiecare dintre cele șase țări.

Ghișeele unice pot juca un rol esențial nu doar în tranziția energetică a clădirilor, ci pot servi și ca platforme puternice pentru oportunități de recalificare profesională și de ocupare a forței de muncă. Ele ar putea colabora cu agențiile de ocupare a forței de muncă și cu centrele de formare profesională pentru a identifica persoanele care doresc să își schimbe cariera. Ghișeele unice pot oferi, de asemenea, programe structurate de ucenicie care îmbină învățarea în sala de clasă cu formarea la locul de muncă, oferind o cale prin care persoanele care își schimbă cariera să dobândească experiență practică. Celor care revin pe piața muncii, ghișeele unice le pot oferi formule flexibile de lucru și programe de formare etapizate care să țină seama de diferitele niveluri de experiență și disponibilitate. Instituirea unor programe de mentorat, în cadrul cărora consilierii cu experiență să îi îndrume pe nou-veniți prin proiecte de renovare energetică, poate sprijini și mai mult dezvoltarea profesională. Caracterul colaborativ al ghișeelor unice ar trebui să stimuleze creșterea profesională prin expunerea la diferite discipline. Acest mediu ar trebui să sprijine în mod natural învățarea continuă și dezvoltarea competențelor, făcând din ghișeele unice o opțiune atractivă pentru cei care doresc să își reconstruiască parcursul profesional. Prin implicarea activă în dezvoltarea forței de muncă, ghișeele unice pot contribui atât la satisfacerea nevoilor proprii de personal, cât și la abordarea unor provocări mai ample legate de ocuparea forței de muncă din comunitățile lor.

4.7. Finanțarea ghișeelor unice și sustenabilitatea financiară a acestora

Sprijinirea serviciilor ghișeelor unice – și, prin urmare, furnizarea de asistență specifică și activă proprietarilor de locuințe ca parte a parcursului lor de renovare energetică – ar trebui să fie considerată parte integrantă a cadrului național de finanțare și sprijin pentru eficiența energetică. Serviciul de interes public furnizat de mai multe modele de ghișee unice și rolul-cheie jucat de ghișeele unice în creșterea gradului de conștientizare cu privire la avantajele eficienței energetice, în special ale renovărilor energetice, au potențialul de a aduce o

contribuție majoră la ambițiile naționale în materie de energie și climă. Ca atare, cadrul național de sprijin pentru serviciile ghișeelor unice ar trebui să fie o componentă integrantă a planurilor naționale privind energia și clima (PNEC) și a planurilor naționale de renovare a clădirilor (PNRC) ale statelor membre²⁰.

În același timp, asigurarea sustenabilității financiare a ghișeelor unice ar trebui să fie un obiectiv pe termen lung, care depinde și de contextul local și cultural, de structurile organizaționale preferate și de modelele de afaceri ale ghișeelor unice. Pentru a fi stabile din punct de vedere financiar, ghișeele unice au nevoie de fluxuri de venituri stabile și continue care să le sprijine serviciile, fie din bugetul public pentru a remedia o disfuncționalitate a pieței, fie din partea proprietarilor privați de locuințe care plătesc pentru servicii. Înainte de a explora potențialele surse de venit, este important de remarcat faptul că termenul „ghișeu unic” nu se referă la un statut juridic specific și că funcțiile unui ghișeu unic pot fi îndeplinite de diferite structuri organizaționale. Exemplele de entități care oferă consiliere sau sprijin proprietarilor de locuințe îmbracă o varietate de forme juridice, inclusiv asociații, societăți private, entități industriale și comerciale deținute de stat și autorități publice locale. Structura juridică și operațională a unui ghișeu unic va crea constrângeri și va determina accesul acestuia la surse de finanțare, ceea ce va necesita decizii strategice și de politică. În plus, deși natura serviciilor oferite are un impact direct asupra justificării finanțării publice, viabilitatea unui model de afaceri al ghișeului unic depinde, în cele din urmă, de amploarea și de domeniul de aplicare al serviciilor sale.

4.7.1. Utilizarea subvențiilor pentru a acoperi funcționarea ghișeelor unice

În unele cazuri, pentru a sprijini adoptarea pe scară mai largă a renovărilor energetice sau absorbția unui program amplu de renovări energetice, serviciile ghișeelor unice pot fi furnizate gratuit proprietarilor de locuințe. În special, acest lucru se poate întâmpla adesea pentru o anumită perioadă, pentru programe finanțate de la bugetul public sau pentru un anumit segment al populației. Totuși, trebuie recunoscut faptul că un serviciu gratuit nu se poate susține financiar și ar trebui subvenționat, fie direct prin alocări bugetare, fie indirect prin contribuții obligatorii din partea sectorului privat. Asigurarea unui flux continuu de finanțare pentru ghișeele unice este esențială pentru ca acestea să poată oferi sprijin continuu populației, precum și pentru păstrarea profesioniștilor calificați și a expertizei. Deși subvențiile sunt vitale, în special în etapele inițiale ale înființării ghișeelor unice, utilizarea lor ca unică sursă de finanțare nu este o strategie viabilă pe termen lung. Asigurarea sustenabilității financiare necesită integrarea viabilității economice în primele etape de proiectare.

De asemenea, este posibil ca subvențiile pentru serviciile ghișeelor unice să fie instabile în timp și să depindă de schimbarea priorităților de politică și de constrângerile bugetare, ceea ce face ca planificarea pe termen lung să fie incertă. Deși pot sprijini în mod eficient proiectele-pilot și etapele inițiale ale înființării, subvențiile nu sunt adecvate pentru a fi adoptate pe scară largă de către piață, care necesită fluxuri financiare stabile și previzibile. O reducere sau realocare bruscă a fondurilor publice poate să perturbe activitățile și să expună ghișeul unic la

²⁰ Care urmează să fie adoptate până la 31 decembrie 2026 în conformitate cu articolul 3 din Directiva (UE) 2024/1275 și cu anexa II la aceasta. Statelor membre li s-au pus la dispoziție modele specifice pentru a le ajuta să își elaboreze planurile în conformitate cu anexa II din DPEC, inclusiv în ceea ce privește crearea ghișeelor unice sau a unor mecanisme similare în temeiul articolului 18 pentru furnizarea de consiliere și asistență tehnică, administrativă și financiară”. A se vedea modelul adnotat la adresa: <https://circabc.europa.eu/ui/group/8f5f9424-a7ef-4dbf-b914-1af1d12ff5d2/library/a8116057-2055-48e7-81c5-ee94a62de5c8>.

instabilitate financiară. În plus, un model dependent de subvenții nu este scalabil. Extinderea serviciilor la mai mulți proprietari de locuințe sau la alte regiuni ar necesita creșteri continue ale cheltuielilor publice, ceea ce este rareori fezabil.

Chiar și atunci când sunt disponibile, subvențiile sunt adesea plătite cu întârzieri semnificative, ceea ce creează provocări legate de fluxul de numerar care pot exercita o presiune asupra activităților zilnice. De asemenea, condițiile de finanțare variază de obicei foarte mult, subvențiile fiind structurate pe bază de tarife zilnice, sume forfetare sau alocări din proiecte, ceea ce sporește complexitatea planificării financiare. În plus, subvențiile publice sunt stabilite adesea la minimul necesar pentru îndeplinirea sarcinilor atribuite, ceea ce limitează capacitatea unei organizații de a consolida stabilitatea financiară. Organizațiile mai mici, în special cele fără scop lucrativ, se confruntă și cu alte provocări. Multe dintre ele se străduiesc să genereze excedente de exploatare recurente, ceea ce îngreunează constituirea de rezerve financiare sau obținerea de credite pe termen lung. Prin urmare, ele se bazează adesea pe finanțare bancară pe termen scurt la rate ridicate ale dobânzii, care consumă o parte semnificativă a bugetelor lor și le subminează și mai mult sustenabilitatea. Această fragilitate financiară impune o abordare pe termen scurt, limitând adesea planificarea pe durata subvențiilor disponibile, de obicei de la un an la trei ani. Aceste constrângeri conduc la utilizarea pe scară largă a contractelor pe termen scurt și a limitărilor salariale, ceea ce îngreunează planificarea carierei pe termen lung de către angajați. Rata ridicată de rotație a personalului, în special în rândul consilierilor, perturbă continuitatea și reduce eficacitatea generală a ghișeelor unice.

Finanțarea publică de către statele membre ar trebui să asigure un sprijin continuu pentru serviciile ghișeelor unice, pentru a reduce fragilitatea financiară și riscul de perturbare a serviciului furnizat și pentru a permite ghișeelor unice să își păstreze expertiza dobândită. În același timp, pentru a construi un model sustenabil, ghișeele unice nu se pot baza în întregime pe finanțare externă, care ar putea fi retrasă în orice moment din cauza mediului politic și a priorităților guvernamentale în schimbare. În schimb, încorporarea unor mecanisme generatoare de venituri ar permite o creștere organică determinată mai degrabă de cerere decât de constrângerile bugetare. Deși subvențiile joacă un rol esențial în etapele inițiale, o strategie pe termen lung ar trebui să integreze surse diverse de finanțare, precum contribuții ale proprietarilor de locuințe, parteneriate cu instituțiile financiare sau sprijin din partea sectorului.

4.7.2. *Poziționarea ghișeului unic ca broker sau „vânzările legate”*

Pe baza observației că proprietarii de locuințe nu sunt dispuși să plătească pentru servicii de consiliere, un model de afaceri des întâlnit presupune ca ghișeele unice să ofere servicii gratuite proprietarilor de locuințe și să acționeze ca intermediari. În acest model, ghișeele unice direcționează clienții către parteneri terți cu care au acorduri contractuale și obțin un comision pentru aceste direcționări. Acesta este un model deja adoptat pe scară largă în sectorul privat, unde își desfășoară activitatea brokerii de îmbunătățiri imobiliare, brokerii de credite și brokerii de certificate negociabile.

Totuși, atunci când ghișeul unic primește o remunerație din vânzări legate și de la terți, acesta nu mai poate pretinde că își desfășoară activitatea exclusiv în interesul proprietarului locuinței. În astfel de cazuri, clientul principal al ghișeului unic nu mai este proprietarul locuinței, ci partenerul comercial care îi finanțează activitatea.

4.7.3. Taxarea proprietarilor de locuințe pentru serviciile furnizate

Implicarea proprietarilor de locuințe, care ar suporta costurile unora dintre serviciile oferite, integral sau parțial, ar contribui la asigurarea sustenabilității financiare a activităților ghișeelor unice. De exemplu, un ghișeu unic ar putea taxa proprietarii de locuințe pentru serviciile sale generale de sprijin în conceperea și punerea în aplicare a proiectelor de renovare energetică, oferind în același timp servicii gratuite gospodăriilor vulnerabile sau anumitor zone localizate datorită unui posibil program național sau regional de sprijin public pentru renovările energetice. Succesul acestei abordări depinde de măsura în care proprietarii de locuințe consideră că este avantajos să plătească pentru serviciile ghișeului unic. Acest lucru nu reprezintă o provocare în etapa de construcție, însă rămâne un obstacol semnificativ în etapele preliminare de consultare și planificare. Această reticență provine, de regulă, din faptul că proprietarii de locuințe nu recunosc pe deplin valoarea sau importanța acestor servicii preliminare. Prin urmare, un obiectiv-cheie al intervenției publice ar putea fi schimbarea acestei percepții, menținând în același timp sprijinul financiar direct pentru gospodăriile mai vulnerabile.

4.8. Ghișeele unice și normele privind ajutoarele de stat: considerații specifice privind serviciile de interes economic general

Ghișeele unice pot fi operate de diverse entități, inclusiv de organisme publice sau semipublice, cum sunt autoritățile locale sau agențiile pentru energie, dar și de organizații private, de la asociații și grupuri comunitare până la întreprinderi comerciale.

Decalajul dintre ritmul și profunzimea actuale ale renovării energetice și amploarea și ritmul necesare pentru atingerea obiectivelor Uniunii, în special în ceea ce privește competitivitatea, securitatea energetică și atenuarea schimbărilor climatice, justifică intervenția și sprijinul financiar public pentru organizațiile publice și private existente care furnizează servicii de ghișeu unic, precum și pentru înființarea și dezvoltarea unora noi.

În temeiul legislației Uniunii în domeniul concurenței și, în special, al legislației privind ajutoarele de stat, furnizarea de consiliere și sprijin în materie de renovare în sectorul rezidențial privat poate fi considerată o „activitate economică”, indiferent de statutul juridic al entității implicate și indiferent dacă aceasta urmărește sau nu obținerea de profit, deoarece se poate considera că entitatea respectivă se află în concurență cu alte organisme care furnizează servicii similare²¹. Deși legislația Uniunii nu interzice entităților publice să se angajeze în activități economice sau autorităților publice să sprijine financiar entități publice sau private care își desfășoară activitatea „pe piață”, această clasificare ca „activitate economică” impune îndeplinirea unor condiții specifice pentru a asigura respectarea normelor privind ajutoarele de stat²².

O abordare poate fi definirea „sprijinului pentru renovările energetice prin intermediul ghișeelor unice” ca „serviciu de interes economic general” (SIEG), atunci când domeniul de aplicare al serviciilor furnizate permite o astfel de clasificare. Într-adevăr, conceptul de SIEG în temeiul dreptului Uniunii se aplică serviciilor pe care autoritățile publice le consideră

²¹ A se vedea, de exemplu, Comunicarea Comisiei privind noțiunea de ajutor de stat astfel cum este menționată la articolul 107 alineatul (1) din Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene, C/2016/2946, https://eur-lex.europa.eu/legal-content/RO/TXT/?uri=oj:JOC_2016_262_R_0001.

²² Astfel cum se prevede la articolul 107 alineatul (3) din Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene și în actele legislative relevante (enumerare la adresa: https://competition-policy.ec.europa.eu/state-aid/legislation_en).

esențiale pentru cetățeni, dar care ar fi furnizate în mod necorespunzător de piață fără intervenție publică. Prin urmare, o astfel de calificare se poate referi, de exemplu, la anumite servicii de consiliere și de asistență tehnică ce nu sunt furnizate sau sunt furnizate insuficient de piață, dar care, de regulă, nu se referă la lucrările de renovare energetică în sine. Astfel de servicii pot fi furnizate de entități publice sau de societăți private în temeiul unor contracte de servicii publice, cu supraveghere reglementară pentru a se asigura respectarea standardelor și a obligațiilor.

5. UNDE SE POATE APELA LA SPRIJINUL UE

Dispozițiile referitoare la ghișeele unice din DEE reformată (UE/2023/1791) și din DPEC reformată (UE/2024/1275) servesc drept referință pentru punerea în aplicare a serviciilor ghișeelor unice. La rândul său, prezentul document de orientare prezintă principalele considerații pentru dezvoltarea de ghișee unice pe baza experienței și a modelelor elaborate până în prezent în Uniune, recunoscând că niciun model nu se potrivește tuturor situațiilor. În schimb, este necesară o abordare adaptată, care să țină seama de caracteristicile distincte ale fiecărei regiuni. Punerea în aplicare cu succes va depinde de un proces flexibil, iterativ, care să integreze feedbackul încă de la început, permițând învățarea continuă, perfecționarea și extinderea.

În sprijinul acestui proces, Comisia oferă asistență pentru înființarea ghișeelor unice, pentru a contribui la îndeplinirea obiectivelor în materie de eficiență energetică și renovare. Acest lucru include sprijin financiar specific prin granturi pentru acțiuni în cadrul programelor sale de finanțare a tranziției către o energie curată, precum și schimburi *inter pares* și oportunități de colaborare în rețea pentru practicienii din cadrul ghișeelor unice.

Această asistență include sprijin financiar direct și indirect prin diverse mecanisme de finanțare. Sprijinul direct implică, de regulă, acordarea de către Comisie a finanțării (de obicei granturi) direct beneficiarilor, pe baza unor cereri de propuneri deschise. Sprijinul indirect implică, de obicei, furnizarea de către Comisie a sprijinului financiar statelor membre, care, la rândul lor, îl acordă beneficiarilor finali.

5.1. Sprijinul financiar direct

5.1.1. Subprogramul „Tranziția către o energie curată” din cadrul programului LIFE

Subprogramul „Tranziția către o energie curată” din cadrul programului LIFE (LIFE CET), cu un buget de aproximativ 1 miliard EUR în cadrul financiar multianual 2021-2027, oferă sprijin pentru consolidarea capacităților, asistență pentru dezvoltarea de proiecte, adoptarea pe piață și acțiuni de guvernare în domeniul eficienței energetice, al energiei din surse regenerabile integrate și al tranziției juste. Ca parte a programului de lucru multianual pentru perioada 2025-2027, subprogramul LIFE CET va sprijini în mod specific înființarea ghișeelor unice pentru eficiență energetică și renovările energetice ca parte a cererilor sale specifice de granturi pentru acțiuni, cu un buget orientativ de 25 de milioane EUR pe parcursul perioadei de trei ani. Până în prezent, subprogramul LIFE CET și predecesoarele sale au sprijinit înființarea a aproape 50 de servicii de renovare a locuințelor în 17 state membre diferite ale UE (și în două țări asociate)²³. În plus, înființarea ghișeelor unice pentru renovări energetice

²³ CINEA, *Giving LIFE to Europe's clean energy transition* (Tranziția Europei către o energie curată prin programul LIFE – exemple concrete), https://cinea.ec.europa.eu/publications/digital-publications/giving-life-europes-clean-energy-transition_en.

ar putea fi sprijinită prin granturi pentru acțiuni destinate asistenței pentru dezvoltarea de proiecte și inițiativelor autorităților locale și regionale.

Pe lângă sprijinul financiar acordat prin cererile de granturi, subprogramul LIFE CET sprijină ghișeele unice prin acțiuni de sensibilizare și prin promovarea celor mai bune practici existente, prin schimburi *inter pares*, prin sprijin pentru consolidarea capacităților și prin instituirea comunității de practici a ghișeelor unice. [Inițiativa ManagEnergy](#) oferă cursuri de perfecționare specifice agențiilor locale și regionale din domeniul energiei și autorităților publice aferente pentru a promova, a stimula și a sprijini proiectele în domeniul energiei durabile. În special, sunt organizate cursuri de perfecționare specifice ManagEnergy privind înființarea de ghișee unice pentru renovările energetice.

5.1.2. ELENA – Asistență europeană pentru energie locală

Mecanismul de Asistență europeană pentru energie locală (ELENA), gestionat de Banca Europeană de Investiții (BEI) în numele Comisiei, oferă granturi pentru asistență tehnică în vederea sprijinirii proiectelor de investiții durabile. El ajută entitățile publice și private să dezvolte și să pună în aplicare inițiative în materie de eficiență energetică, energie din surse regenerabile și transport durabil prin abordarea obstacolelor financiare, tehnice și administrative. Finanțarea ELENA acoperă până la 90 % din costurile de pregătire a proiectelor, inclusiv pentru studiile de fezabilitate, planificarea activității, strategiile de finanțare și procesele de achiziții publice. Proiectele eligibile trebuie să demonstreze un impact semnificativ, cu factori de levier necesari de cel puțin 20 pentru eficiența energetică și 10 pentru proiectele rezidențiale. De la lansarea sa în 2009, ELENA a mobilizat peste 337 de milioane EUR sub formă de granturi, sprijinind orașele, regiunile și instituțiile publice la realizarea obiectivelor Uniunii în materie de climă și energie, cu scopul de a mobiliza investiții în valoare de peste 11,3 miliarde EUR. Se acceptă cereri în mod continuu, solicitanții fiind îndrumați de experții BEI pe tot parcursul procesului.

Ca parte a sprijinului pe care îl oferă pentru dezvoltarea de proiecte, mecanismul ELENA poate contribui la crearea unor ghișee unice specifice pentru îmbunătățiri ale eficienței energetice și renovări energetice, cu scopul de a sprijini agregarea rezervei de investiții relevante. În ultimii ani, mecanismul ELENA a contribuit la înființarea a 26 de ghișee unice în 11 state membre (Belgia, Bulgaria, Danemarca, Estonia, Irlanda, Spania, Franța, Italia, Letonia, Țările de Jos și Polonia). Mecanismul ELENA oferă sprijin la cerere (primul venit, primul servit)²⁴.

Mecanismul ELENA poate fi utilizat, de asemenea, de statele membre la nivel național, reproducând modelul de succes ELENA cu ajutorul altor surse de finanțare (de exemplu, fondurile politicii de coeziune, Fondul pentru modernizare, fondurile Mecanismului de redresare și reziliență sau orice altă finanțare națională). Astfel de scheme ELENA naționale ar putea fi instituite pentru a aborda lacunele locale specifice în materie de expertiză tehnică și financiară în vederea pregătirii investițiilor în eficiența energetică în diferite sectoare. În acest scop, statele membre pot solicita un proiect-pilot în cadrul actualului mecanism ELENA gestionat de BEI, pentru a transfera cunoștințe și a dobândi experiență cu sprijinul BEI.

²⁴ Promotorii de proiecte sunt invitați să contacteze mecanismul ELENA prin intermediul datelor de contact de pe site-ul ELENA.

5.2. Sprijinul financiar indirect: fondurile politicii de coeziune și Fondul social pentru climă

5.2.1. Mecanismul de redresare și reziliență

Mecanismul de redresare și reziliență (MRR) include investiții în valoare de aproape 80 de miliarde EUR în renovări vizând eficiența energetică și în construcția de clădiri în perioada 2021-2026. Mecanismul combină investițiile cu reformele pentru a facilita și mai mult renovările vizând eficiența energetică.

În cadrul MRR, multe state membre au inclus măsuri de instituire a unor servicii de ghișeu unic în planurile lor de redresare și reziliență (PNRR), în special cu obiectivul de a facilita punerea în aplicare a măsurilor de eficiență energetică și de a oferi un sprijin cuprinzător proprietarilor de locuințe în legătură cu investițiile din PNRR.

De exemplu, planul de redresare și reziliență al Italiei include măsuri de înființare de ghișee unice care să faciliteze renovarea clădirilor publice și private, cu accent pe eficiența energetică și durabilitate. De asemenea, Spania a inclus ghișeele unice în planul său de redresare și reziliență, pentru a sprijini renovarea clădirilor rezidențiale, cu un accent deosebit pe reducerea sărăciei energetice. Portugalia a favorizat o abordare concertată prin semnarea unui protocol de cooperare între agențiile și asociațiile relevante pentru a crea ghișee unice vizând eficiența energetică pentru cetățeni.

Sprijinul din MRR pentru aceste inițiative urmărește să consolideze coordonarea și eficiența proiectelor de renovare energetică, asigurându-se că proprietarii de locuințe primesc asistență tehnică, administrativă și financiară integrată. Mobilizând sprijin din MRR, statele membre pot accelera implementarea ghișeelor unice, contribuind astfel la realizarea obiectivelor Uniunii în materie de climă și energie. După încheierea sprijinului din MRR, este esențial ca aceste servicii care le oferă proprietarilor de locuințe asistență tehnică, administrativă și financiară integrată pentru proiecte de renovare energetică să fie continuate de administrațiile naționale.

5.2.2. Fondurile politicii de coeziune

În perioada de programare 2021-2027, în cadrul obiectivului specific al politicii de coeziune privind eficiența energetică (RSO2.1) au fost planificate investiții în valoare de 22 de miliarde EUR²⁵. Pentru a promova punerea în aplicare a acestor proiecte, fondurile politicii de coeziune sprijină și consolidarea capacităților autorităților publice. Asistența tehnică suplimentară legată de punerea în aplicare a programului este furnizată la inițiativa Comisiei.

La nivelul statelor membre – sprijin pentru consolidarea capacităților

Fondul european de dezvoltare regională (FEDR) și Fondul de coeziune (FC) pot sprijini înființarea ghișeelor unice în temeiul articolului 3 alineatul (4) din Regulamentul (UE) 2021/1058 al Parlamentului European și al Consiliului²⁶, care prevede că aceste fonduri pot sprijini activități de îmbunătățire a capacității autorităților responsabile de programe din statele membre, precum și a capacității actorilor sectoriali sau teritoriali responsabili cu desfășurarea de activități relevante pentru execuția acestor fonduri, cu condiția ca acest lucru

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

²⁶ Regulamentul (UE) 2021/1058 al Parlamentului European și al Consiliului din 24 iunie 2021 privind Fondul european de dezvoltare regională și Fondul de coeziune, JO L 231, 30.6.2021, p. 60, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/1058/oj>.

să contribuie la obiectivele programului. Acesta ar putea fi cazul unui ghișeu unic care promovează renovarea clădirilor în vederea creșterii eficienței energetice, finanțat cu resurse din FEDR/FC și în conformitate cu obiectivul specific 2.1.

Asistență tehnică la nivelul Uniunii

Programul „*Cohesion for Transitions (C4T) Groundwork*” a fost lansat de Direcția Generală Politică Regională a Comisiei Europene pentru a sprijini punerea în aplicare a proiectelor de investiții în tranziția către durabilitate, finanțate de FEDR și FC în cadrul obiectivului de politică 2. Programul oferă regiunilor eligibile sprijin personalizat pentru consolidarea capacităților și consiliere, acoperind domenii precum tranziția energetică, economia circulară, gestionarea apei, adaptarea la schimbările climatice și biodiversitatea. De exemplu, principalele activități de sprijin pot include analiza mecanismelor de finanțare de la nivelul Uniunii și al statelor membre pentru a identifica cele mai bune practici de finanțare a eficienței energetice, precum și ateliere specifice privind modelele financiare, opțiunile de stabilire a prețurilor și strategiile pentru serviciile ghișeelor unice.

Exemplu de asistență tehnică C4T: Finanțarea renovărilor energetice – Modelul ghișeului unic de la Plovdiv

Agenția pentru Energie de la Plovdiv, Bulgaria, a primit asistență pentru înființarea unui ghișeu unic pentru renovarea clădirilor rezidențiale din regiunea Plovdiv ca serviciu autonom²⁷. Asistența a abordat lipsa opțiunilor de finanțare pentru renovarea locuințelor în Bulgaria și a analizat posibile instrumente financiare și metode de finanțare a proceselor de renovare vizând eficiența energetică, de reducere a complexității și de încurajare a investițiilor private.

Principalele activități de sprijin au inclus:

Cele mai bune practici în materie de finanțare a eficienței energetice: analiza mecanismelor de finanțare ale Uniunii și a celor naționale, precum inițiativa UE Renovate, resursele politicii de coeziune și modelele de finanțare privată. Cele mai bune practici din state membre precum Estonia, Franța și Țările de Jos au ilustrat strategii financiare eficiente pentru renovarea energetică.

Modele de finanțare și opțiuni de stabilire a prețurilor: trei ateliere au prezentat modele și strategii de finanțare pentru serviciile ghișeelor unice, oferind date provenind din state membre ale UE (Belgia, Spania, Letonia și Slovenia) și punând accentul pe abordări inovatoare, precum finanțarea legată de proprietate, granturile de prefinanțare și contractele de performanță energetică.

5.2.3. Fondul social pentru climă

Fondul social pentru climă (FSC) va oferi statelor membre finanțare specifică, astfel încât grupurile vulnerabile, precum gospodăriile afectate de sărăcie energetică sau de sărăcie din perspectiva transporturilor, să fie sprijinite în mod direct.

²⁷

[Factsheet_C4T_TA_Support_Plovdiv.pdf](#); [Inforegio - Coeziune pentru tranziții \(C4T\)](#).

În ceea ce privește energia, statele membre pot utiliza FSC pentru a sprijini măsuri și investiții structurale în eficiența energetică, renovarea clădirilor, încălzirea și răcirea curată și integrarea energiei din surse regenerabile, vizând în principal gospodăriile vulnerabile și microîntreprinderile vulnerabile afectate de impactul social al includerii emisiilor de gaze cu efect de seră generate de clădiri și transporturi în schema de comercializare a certificatelor de emisii (ETS2).

Pentru a avea acces la finanțare, statele membre trebuie să elaboreze planuri sociale naționale pentru climă care să enumere și să explice toate măsurile și proiectele de investiții planificate. Pentru a finanța măsurile și proiectele de sprijinire a grupurilor celor mai vulnerabile, FSC trebuie să pună în comun veniturile provenite din licitarea certificatelor din ETS2 și a certificatelor din schema EU ETS existentă. Împreună cu o contribuție obligatorie de 25 % din partea statelor membre la planurile lor sociale pentru climă, FSC ar trebui să mobilizeze o finanțare publică de cel puțin 86,7 miliarde EUR în perioada 2026-2032.

Sprijinul acordat ghișeelor unice în cadrul planurilor sociale naționale pentru climă instituite în cadrul FSC este eligibil în temeiul articolului 8 alineatul (1) literele (c) și (d) din Regulamentul (UE) 2023/955 al Parlamentului European și al Consiliului²⁸.

Comunicarea Comisiei intitulată „Orientări privind planurile sociale pentru climă”²⁹ invită, de asemenea, statele membre „să aibă în vedere înființarea unor ghișee unice care să ofere servicii de consiliere și educaționale care să combine diverse opțiuni de finanțare (granturi, împrumuturi cu niveluri diferite de cofinanțare și rate ale dobânzii, precum și instrumente financiare) în funcție de nivelul de venit, de situația locativă sau de tipul de clădire, inclusiv în parteneriat cu intermediarii financiari și organizațiile locale”.

În plus, tabelul 1 secțiunea B1 din anexa I la Comunicarea Comisiei intitulată „Orientări tehnice privind aplicarea principiului de «a nu aduce prejudicii semnificative» în temeiul Regulamentului privind Fondul social pentru climă”³⁰ exclude „[a]ctivități și active legate de furnizarea de informații, educație, sensibilizare și consiliere cu privire la măsuri și investiții eficiente din punctul de vedere al costurilor, precum și cu privire la sprijinul disponibil pentru renovarea clădirilor, eficiența energetică și decarbonizare, inclusiv economiile de energie și reducerea sărăciei energetice” de la obligația de a furniza dovezi că activitatea respectă principiile DNSH. Acest lucru facilitează utilizarea FSC pentru înființarea ghișeelor unice. Totuși, accentul pus pe gospodăriile și microîntreprinderile vulnerabile trebuie menținut.

²⁸ Regulamentul (UE) 2023/955 al Parlamentului European și al Consiliului din 10 mai 2023 de instituire a Fondului social pentru climă și de abrogare a Regulamentului (UE) 2021/1060 (JO L 130, 16.5.2023, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2023/955/oj>).

²⁹ Comunicarea Comisiei „Orientări privind planurile sociale pentru climă”, C(2025) 881 final (JO C, C/2025/1597, 25.3.2025, ELI: <http://data.europa.eu/eli/C/2025/1597/oj>).

³⁰ Anexele la Comunicarea Comisiei „Orientări tehnice privind aplicarea principiului de «a nu aduce prejudicii semnificative» în temeiul Regulamentului privind Fondul social pentru climă”, C(2025) 880 final, 5.3.2025.

6. APENDICE – REFERINȚE UTILE

Prezentul appendice oferă o listă de resurse utile care trebuie consultate în vederea înființării de servicii de ghișee unice la nivel național, regional și local. Acesta detaliază diferitele etape ale „parcursului clientului”. De asemenea, el prezintă soluții practice dezvoltate prin proiecte-pilot de ghișee unice, sprijinite de programele Orizont 2020 și LIFE CET, care pot servi drept surse de inspirație.

În special, cu sprijinul programului LIFE CET, proiectul **EU-PEERS**³¹ creează o comunitate europeană de practicieni în domeniul ghișeelor unice. Această inițiativă facilitează schimbul de cunoștințe și consolidează expertiza colectivă în ceea ce privește serviciile integrate de renovare a locuințelor. Prin aceste acțiuni, EU-PEERS urmărește să îmbunătățească condițiile de funcționare a ghișeelor unice prin recomandări și colaborarea cu părțile interesate de pe piață.

În esență, comunitatea de practici face legătura între practicieni pentru ca aceștia să colaboreze cu privire la provocările des întâlnite. Aceasta funcționează prin intermediul a șase platforme naționale și regionale din Irlanda, Spania, Franța, Ungaria și statele baltice, împreună cu o platformă suplimentară pentru activități de informare la nivelul Uniunii. Aceste platforme găzduiesc activități periodice de învățare reciprocă, evenimente de colaborare în rețea cu prezență fizică și sesiuni online de consolidare a capacităților. Un program dedicat de mentorat oferă, de asemenea, sprijin inițiativelor de ghișee unice aflate la început de drum. Comunitatea este deschisă față de ghișeele unice și alte părți interesate din domeniul renovării locuințelor, oferind diverse oportunități de participare și colaborare.

În plus, Uniunea sprijină de mai mulți ani proiecte ale UE care dezvoltă serviciile ghișeelor unice pentru renovări energetice. Aceste proiecte au generat o cantitate semnificativă de experiență, bune practici și analize, prezentate în linkurile de mai jos și avute în vedere la elaborarea prezentelor orientări practice.

6.1. EU-PEERS – Comunitatea practicienilor ghișeelor unice

- Site-ul proiectului: <https://www.eu-peers.eu/>.
- Forum online: <https://eu-peers.humhub.com>.

6.2. Repere și analize

- Milin C., Bullier A. (2021), *Towards large-scale roll out of “integrated home renovation services in Europe”* (Către introducerea pe scară largă a „serviciilor integrate de renovare a locuințelor în Europa”), lucrările Consiliului European pentru o economie eficientă din punct de vedere energetic, studiu de vară, 2021.
- INNOVATE (2020). *How to set up a one-stop shop for integrated home energy renovation? A step-by-step guide for local authorities and other actors* (Cum se poate

³¹ A se vedea <https://www.eu-peers.eu/> și <https://eu-peers.humhub.com>.

înființa un ghișeu unic pentru renovarea energetică integrată a locuințelor? Ghid pas cu pas pentru autoritățile locale și alți actori) (<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* (Inventarul celor mai bune practici pentru stabilirea unui pachet de servicii integrate pentru eficiența energetică, inclusiv accesul la finanțare pe termen lung pentru proprietarii de locuințe) (<https://europa.eu/!B6yd4Y>).
- ORFEE (2024). *How to create a local support and financing service for energy renovation? The example of third-party financing companies in France* (Cum se poate crea un serviciu local de sprijin și finanțare pentru renovarea energetică? Exemplul societăților de finanțare terțe din Franța) ([ORFEE_SERAFIN_Methodological-guide_FINAL.pdf](#)).
- ORFEE (2024). *More one-stop shops to boost home energy renovation. How to set up a supportive national framework for local one-stop shops?* (Mai multe ghișee unice pentru a stimula renovarea energetică a locuințelor. Cum se poate institui un cadru național favorabil pentru ghișeele unice locale?) (<https://serafin-renov.fr/>).
- PEER (2021). *Benchmark of replicable best practices* (Etalon de bune practici reproductibile) (<https://europa.eu/!VD6gCj>).
- PRORETRO (2021). *Analysis of existing one-stop shop business models in EU promoting building retrofits in the private residential sector* (Analiza modelelor de afaceri de tip ghișeu unic existente în UE care promovează modernizarea clădirilor în sectorul rezidențial privat) (<https://europa.eu/!3WVybM>).
- PRORETRO (2024). *Policy Brief. Recommendations from the ProRetro project* (Sinteză de politică. Recomandări din cadrul proiectului ProRetro) (<https://europa.eu/!8gjpnk>).

6.3. Pachetele de rezultate CORDIS

- *Giving LIFE to Europe's clean energy transition* (Tranziția Europei către o energie curată prin programul LIFE – exemple concrete) (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* (Tranziția către o energie curată pe plan local: autoritățile locale ca vectori ai unei Europe decarbonizate) (<https://europa.eu/!7vKBwW>).
- *Deep renovation: new approaches to transform the renovation market* (Renovarea aprofundată: noi abordări pentru transformarea pieței renovărilor) (<https://europa.eu/!GW8Fd3>).

- *Private finance for energy efficiency: new solutions for funding Europe's energy transition* (Finanțare privată pentru eficiența energetică: noi soluții pentru finanțarea tranziției energetice a Europei) (<https://europa.eu/!rb66nQ>).
- *Construction skills: leveraging new skills for the building sector to deliver on the European Green Deal* (Competențe în domeniul construcțiilor: mobilizarea de noi competențe pentru sectorul construcțiilor în vederea punerii în aplicare a Pactului verde european) (<https://europa.eu/!HgXGfv>).