



2024/2481

23.9.2024

**RACCOMANDAZIONE (UE) 2024/2481 DELLA COMMISSIONE**

**del 13 settembre 2024**

**che stabilisce orientamenti per l'interpretazione degli articoli 21, 22 e 24 della direttiva (UE) 2023/1791 del Parlamento europeo e del Consiglio per quanto riguarda le disposizioni relative ai consumatori**

LA COMMISSIONE EUROPEA,

visto il trattato sul funzionamento dell'Unione europea, in particolare l'articolo 292,

considerando quanto segue:

- (1) La direttiva 2012/27/UE del Parlamento europeo e del Consiglio <sup>(1)</sup> ha introdotto l'obbligo di conseguire l'obiettivo principale di risparmio energetico, pari ad almeno il 32,5 % a livello di Unione entro il 2030.
- (2) Il 13 settembre 2023 è stata adottata la direttiva (UE) 2023/1791 del Parlamento europeo e del Consiglio <sup>(2)</sup>. È la rifusione della direttiva 2012/27/UE, di cui lascia inalterata una serie di disposizioni introducendone al tempo stesso alcune nuove. La direttiva rifusa ha notevolmente innalzato il livello di ambizione per il 2030 in termini di efficienza energetica, anche per quanto riguarda la responsabilizzazione e la tutela dei consumatori, la loro informazione e sensibilizzazione e la riduzione della povertà energetica mediante miglioramenti dell'efficienza energetica.
- (3) Molteplici fattori impediscono ai consumatori di accedere all'ampia gamma di informazioni sul mercato a loro disposizione, di capirle e di agire di conseguenza. Tra le altre cose, l'introduzione di diritti contrattuali di base può aiutarli a capire la qualità dei servizi offerti dal fornitore nel contratto, comprese la qualità e le caratteristiche dell'energia fornita. La direttiva (UE) 2023/1791 introduce prescrizioni sui diritti contrattuali di base per il riscaldamento, il raffrescamento e l'acqua calda per uso domestico. Gli Stati membri sono tenuti a garantire che i clienti finali che acquistano riscaldamento, raffrescamento e acqua calda per uso domestico abbiano diritto a un contratto con il loro fornitore che fornisca/contenga le informazioni minime richieste, compresi i dati di contatto del fornitore, i servizi forniti, la durata del contratto e le condizioni di rinnovo e risoluzione del contratto e dei servizi. I clienti finali e gli utenti finali di riscaldamento, raffrescamento e acqua calda per uso domestico hanno diritto a un buon livello di prestazione dei servizi e di gestione dei reclami da parte del proprio fornitore.
- (4) Per indurre cambiamenti a lungo termine dei comportamenti che influiscono sul consumo di energia è possibile responsabilizzare i cittadini, sensibilizzarli in merito alle politiche in materia di efficienza energetica e migliorare l'accettazione di queste politiche da parte del pubblico. La direttiva (UE) 2023/1791 rafforza le prescrizioni in materia di divulgazione delle informazioni, anche mediante l'istituzione di sportelli unici. Gli Stati membri devono provvedere affinché siano creati sportelli unici o meccanismi analoghi volti a fornire ai clienti finali e agli utenti finali, in particolare quelli civili e quelli non civili di piccole dimensioni, comprese le PMI e le microimprese, consulenza e assistenza tecnica, amministrativa e finanziaria nel miglioramento dell'efficienza energetica. Il contributo degli sportelli unici può essere molto importante per i clienti vulnerabili, in quanto potrebbero ricevere informazioni affidabili e accessibili sui miglioramenti dell'efficienza energetica. Gli sportelli unici devono pertanto offrire servizi specifici alle persone in condizioni di povertà energetica, ai clienti vulnerabili e alle persone appartenenti a famiglie a basso reddito.

<sup>(1)</sup> Direttiva 2012/27/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 ottobre 2012, sull'efficienza energetica, che modifica le direttive 2009/125/CE e 2010/30/UE e abroga le direttive 2004/8/CE e 2006/32/CE (GU L 315 del 14.11.2012, pag. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2012/27/oj>).

<sup>(2)</sup> Direttiva (UE) 2023/1791 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 settembre 2023, sull'efficienza energetica e che modifica il regolamento (UE) 2023/955 (GU L 231 del 20.9.2023, pag. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2023/1791/oj>).

- (5) Bisogna garantire che le persone in condizioni di povertà energetica, i clienti vulnerabili, le persone appartenenti a famiglie a basso reddito e, se del caso, le persone che vivono negli alloggi sociali siano tutelate e, a tal fine, messe nelle condizioni di partecipare attivamente agli interventi e alle misure di miglioramento dell'efficienza energetica, nonché alle misure correlate di informazione o tutela dei consumatori attuate dagli Stati membri. Alle persone più bisognose (dal punto di vista energetico) dovrebbero essere dati gli strumenti per svolgere un ruolo attivo nel miglioramento delle proprie condizioni, in modo che possano decidere come migliorarle anziché essere destinatari passivi degli interventi. Andrebbero elaborate altresì campagne di sensibilizzazione mirate per illustrare i vantaggi dell'efficienza energetica e fornire informazioni sul sostegno economico disponibile.
- (6) Stabilire una definizione di povertà energetica nel diritto nazionale è un primo passo per riconoscere e individuare un problema e il suo più ampio contesto. Tutti gli attori potranno basarsi su tale definizione per predisporre le giuste risposte al fine di affrontare la povertà energetica a livello locale, regionale, nazionale e unionale tenendo conto della combinazione delle sue tre cause principali, vale a dire basso reddito, bollette dell'energia più alte e scarsa efficienza energetica.
- (7) Per responsabilizzare e tutelare i gruppi della popolazione più vulnerabili e alleviare la povertà energetica, gli Stati membri dovrebbero attuare le misure di miglioramento dell'efficienza energetica e le misure correlate di informazione o tutela dei consumatori, in particolare quelle stabilite all'articolo 8, paragrafo 3, e all'articolo 22 della direttiva (UE) 2023/1791, in via prioritaria presso le persone in condizioni di povertà energetica, i clienti vulnerabili, le persone appartenenti a famiglie a basso reddito e, se del caso, le persone che vivono negli alloggi sociali.
- (8) Al fine di sostenere le persone in condizioni di povertà energetica, i clienti vulnerabili, le persone appartenenti a famiglie a basso reddito e, se del caso, le persone che vivono negli alloggi sociali, gli Stati membri dovrebbero mettere in atto misure di miglioramento dell'efficienza energetica volte a mitigare gli effetti distributivi di altre politiche nonché realizzare investimenti tempestivi e orientati al futuro in misure di miglioramento dell'efficienza energetica prima che si manifestino gli effetti distributivi di altre politiche e misure,

HA ADOTTATO LA PRESENTE RACCOMANDAZIONE:

Gli Stati membri dovrebbero seguire gli orientamenti interpretativi di cui all'allegato della presente raccomandazione al momento di recepire nell'ordinamento nazionale gli obblighi introdotti dagli articoli 21, 22 e 24 della direttiva (UE) 2023/1791.

Fatto a Bruxelles, il 13 settembre 2024

*Per la Commissione*  
Kadri SIMSON  
*Membro della Commissione*

## ALLEGATO

## 1. INTRODUZIONE

I presenti orientamenti indicano agli Stati membri come interpretare gli articoli 21, 22 e 24 della direttiva (UE) 2023/1791 in sede di recepimento nell'ordinamento nazionale, fermo restando che l'interpretazione vincolante della legislazione dell'UE è competenza esclusiva della Corte di giustizia dell'Unione europea. Salvo indicazione contraria, i riferimenti agli articoli si intendono fatti agli articoli della direttiva (UE) 2023/1791.

## 2. CONTESTO GIURIDICO E PROGRAMMATICO

L'**articolo 21** della direttiva (UE) 2023/1791 mira a rafforzare la posizione dei consumatori introducendo diritti contrattuali di base per la fornitura di riscaldamento, raffrescamento e acqua calda per uso domestico in linea con i diritti di cui all'allegato I della direttiva 2009/73/CE del Parlamento europeo e del Consiglio <sup>(1)</sup> per quanto riguarda la prestazione di servizi nel settore del gas e all'articolo 10 della direttiva (UE) 2019/944 del Parlamento europeo e del Consiglio <sup>(2)</sup> per quanto riguarda la fornitura di energia elettrica.

L'obiettivo principale dell'**articolo 22** della direttiva (UE) 2023/1791 è facilitare la diffusione delle misure di efficienza energetica sensibilizzando, migliorando l'accesso degli attori del mercato alle informazioni e ai meccanismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie e rimuovendo gli ostacoli di ordine regolamentare e non regolamentare all'efficienza energetica. A tal fine, la direttiva (UE) 2023/1791 impone agli Stati membri gli obblighi seguenti:

- a) divulgare informazioni sulle misure di miglioramento dell'efficienza energetica, sulle azioni individuali e sui quadri finanziari e giuridici disponibili (articolo 22, paragrafo 1);
- b) promuovere e facilitare un uso efficiente dell'energia da parte dei clienti finali e degli utenti finali promuovendo cambiamenti comportamentali (ad esempio per mezzo di incentivi fiscali mirati, accesso a strumenti finanziari, informazioni ed esempi, formazione, interventi noti come «nudges and boosts» che puntano a incidere sui comportamenti, strumenti digitali) e creando un quadro di sostegno per gli attori del mercato (articolo 22, paragrafi 2 e 3);
- c) istituire appositi sportelli unici (articolo 22, paragrafi da 3 a 6);
- d) creare le condizioni affinché gli attori del mercato forniscano ai clienti finali informazioni adeguate e mirate e consulenza (articolo 22, paragrafo 7);
- e) istituire meccanismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie (articolo 22, paragrafo 8);
- f) ridurre la divergenza di interessi tra locatari e proprietari (articolo 22, paragrafi 9 e 10).

L'obiettivo dell'**articolo 24** della direttiva (UE) 2023/1791 è responsabilizzare e tutelare «le persone in condizioni di povertà energetica, i clienti vulnerabili, le persone appartenenti a famiglie a basso reddito e, se del caso, le persone che vivono negli alloggi sociali» («i gruppi vulnerabili elencati»). Le misure di responsabilizzazione e tutela sono pensate per andare a beneficio anche degli utenti finali che non hanno un contratto diretto o individuale con i fornitori di energia, in quanto il concetto di consumatori vulnerabili comprende anche gli utenti finali (articolo 24, paragrafo 1).

A norma dell'articolo 24, gli Stati membri sono tenuti a:

- a) attuare misure di miglioramento dell'efficienza energetica e misure correlate di informazione o tutela dei consumatori, in via prioritaria presso i gruppi vulnerabili elencati (articolo 24, paragrafo 2);
- b) creare o incaricare una rete esistente di esperti col compito di sostenere i responsabili politici locali e nazionali nell'elaborazione di strategie volte ad alleviare la povertà energetica (articolo 24, paragrafo 4). Tale rete può essere incaricata di offrire consulenza in merito a una serie di misure di valutazione e attenuazione della povertà energetica (articolo 24, paragrafo 4, secondo comma, lettere da a) a d)].

<sup>(1)</sup> Direttiva 2009/73/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 luglio 2009, relativa a norme comuni per il mercato interno del gas naturale e che abroga la direttiva 2003/55/CE (GU L 211 del 14.8.2009, pag. 94, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2009/73/oj>).

<sup>(2)</sup> Direttiva (UE) 2019/944 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 5 giugno 2019, relativa a norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica e che modifica la direttiva 2012/27/UE (GU L 158 del 14.6.2019, pag. 125, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/944/oj>).

Se del caso, gli Stati membri sono tenuti a sostenere i gruppi vulnerabili:

- a) mettendo in atto misure di miglioramento dell'efficienza energetica volte a mitigare gli effetti distributivi di altre politiche e misure;
- b) facendo il miglior uso possibile dei fondi pubblici disponibili a livello dell'Unione e nazionale;
- c) realizzando investimenti tempestivi e orientati al futuro;
- d) promuovendo l'assistenza tecnica e il varo di strumenti finanziari e di finanziamento abilitanti;
- e) promuovendo l'assistenza tecnica rivolta agli attori sociali;
- f) garantendo l'accesso a finanziamenti, contributi o sovvenzioni subordinato a guadagni energetici minimi (articolo 24, paragrafo 3).

In virtù dell'attenzione posta sulle persone in condizioni di povertà energetica, sui clienti vulnerabili, sulle persone appartenenti a famiglie a basso reddito e, se del caso, sulle persone che vivono negli alloggi sociali, l'articolo 22 si ricollega alle disposizioni seguenti:

- a) articoli 8 e 9 della direttiva (UE) 2023/1791: risparmi energetici e misure di efficienza energetica da realizzare presso i clienti vulnerabili, le persone in condizioni di povertà energetica e, se del caso, le persone che vivono negli alloggi sociali;
- b) articoli 21, 24 e 30 della direttiva (UE) 2023/1791: tutela dei suddetti gruppi.

In virtù dell'attenzione posta sui clienti finali e sugli utenti finali di piccole dimensioni, l'articolo 22 si ricollega alle disposizioni seguenti:

- a) articoli 8, 9 e 10 della direttiva (UE) 2023/1791: obiettivi di risparmio energetico da parte dei clienti finali;
- b) articoli 13, 14, 16, 17, 21, 24 e 29 della direttiva (UE) 2023/1791: diritti dei clienti finali e degli utenti finali o obblighi di informarli in merito a determinati aspetti.

In quest'ottica gli sportelli unici potrebbero essere incaricati di attuare almeno le parti degli obblighi relative ai gruppi citati. Il vantaggio di tale approccio sta nel fatto che gli organismi che i gruppi interessati devono contattare si riducono a un unico punto di contatto.

### 3. TERMINI E CONCETTI UTILIZZATI NEI PRESENTI ORIENTAMENTI E NELLA DIRETTIVA (UE) 2023/1791

Questa sezione spiega i termini e i concetti utilizzati nei presenti orientamenti e negli articoli 21, 22 e 24 della direttiva (UE) 2023/1791.

#### 3.1. Beneficiari



Le prescrizioni dell'articolo 21 riguardano principalmente i clienti finali e gli utenti finali, oltre ai fornitori in qualità di partner contrattuali. A differenza dei fornitori, i clienti finali e gli utenti finali non sono tuttavia soggetti agli obblighi di cui all'articolo 21, ma dovrebbero piuttosto beneficiare dei nuovi obblighi imposti ai fornitori.

L'articolo 22, che fa riferimento a tutti gli attori del mercato pertinenti (paragrafo 1), interessa una platea molto più ampia di beneficiari. Nella figura precedente, detti attori del mercato sono classificati in base alla loro vulnerabilità, in ordine crescente dal cerchio più esterno a quello più interno. Il cerchio esterno rappresenta tutti i potenziali beneficiari dell'articolo 22, tra cui clienti finali, utenti finali, organizzazioni di consumatori, rappresentanti della società civile, comunità di energia rinnovabile, comunità energetiche dei cittadini, autorità locali e regionali, agenzie per l'energia, fornitori di servizi sociali, costruttori, architetti, ingegneri, auditor ambientali e dell'energia e installatori di elementi edilizi. Il secondo cerchio comprende clienti finali e utenti finali di piccole dimensioni, ad esempio gli utenti civili e quelli non civili di piccole dimensioni, come le PMI e le microimprese. Il cerchio più interno rappresenta le persone in condizioni di povertà energetica, i clienti vulnerabili e, se del caso, le persone che vivono negli alloggi sociali.

I principali beneficiari dell'articolo 24 sono «le persone in condizioni di povertà energetica, i clienti vulnerabili, le famiglie a basso reddito e, se del caso, le persone che vivono negli alloggi sociali»: questo gruppo figura nel cerchio più interno della figura.

### 3.2. Altri termini e concetti chiave utilizzati nei presenti orientamenti

#### 3.2.1. Termini definiti nella direttiva (UE) 2023/1791

Nella direttiva (UE) 2023/1791 sono definiti i termini elencati di seguito.

«Cliente finale»: la persona fisica o giuridica che acquista energia per proprio uso finale (articolo 2, punto 28).

«Utente finale»: la persona fisica o giuridica che acquista riscaldamento, raffrescamento o acqua calda per uso domestico per proprio uso finale, oppure la persona fisica o giuridica che occupa un edificio individuale o un'unità in un condominio o edificio polifunzionale alimentato con riscaldamento, raffrescamento o acqua calda per uso domestico da una fonte centrale e che non dispone di un contratto diretto o individuale con il fornitore di energia (articolo 2, punto 53).

Tra queste due definizioni vi è una differenza che merita di essere evidenziata, ossia che mentre il cliente finale può acquistare energia per qualsiasi uso (compresa l'energia elettrica), l'utente finale si limita all'acquisto di riscaldamento, raffrescamento e acqua calda per uso domestico. Gli utenti finali non hanno alcun contratto, né diretto né individuale, con il fornitore di energia e possono essere locatari in condomini dotati di sistemi collettivi di riscaldamento, raffrescamento o produzione di acqua calda per uso domestico (contratti collettivi), persone che vivono in alloggi sociali, abitanti di una residenza indipendente o di una struttura di assistenza a lungo termine e persone che vivono in alloggi provvisori.

«Povertà energetica»: l'impossibilità per una famiglia di accedere a servizi energetici essenziali che forniscono livelli basilari e standard dignitosi di vita e salute, compresa un'erogazione adeguata di riscaldamento, acqua calda, raffrescamento, illuminazione ed energia per alimentare gli apparecchi, nel rispettivo contesto nazionale, della politica sociale esistente a livello nazionale e delle altre politiche nazionali pertinenti, a causa di una combinazione di fattori, tra cui almeno l'inaccessibilità economica, un reddito disponibile insufficiente, spese elevate per l'energia e la scarsa efficienza energetica delle abitazioni (articolo 2, punto 52).

«Divergenza di interessi»: l'assenza di una distribuzione equa e ragionevole degli obblighi e dei benefici finanziari connessi agli investimenti nell'efficienza energetica tra i soggetti interessati, ad esempio i proprietari e i locatari o i diversi proprietari di unità immobiliari, oppure i proprietari e i locatari o i diversi proprietari di condomini o edifici polifunzionali (articolo 2, punto 54).

«Strategia di coinvolgimento»: una strategia che fissa obiettivi, sviluppa tecniche e stabilisce il processo attraverso il quale coinvolgere nel processo decisionale tutti i pertinenti portatori di interessi a livello nazionale o locale, compresi i rappresentanti della società civile, come le organizzazioni dei consumatori, con l'obiettivo di diffondere una maggiore consapevolezza, ottenere un riscontro su tali politiche e migliorarne l'accettazione da parte del pubblico (articolo 2, punto 55).

#### 3.2.2. Termini e concetti non definiti nella direttiva (UE) 2023/1791

Le spiegazioni seguenti di termini e concetti utilizzati nei presenti orientamenti, ma non definiti all'articolo 2 della direttiva (UE) 2023/1791, sono fornite solo a titolo indicativo della loro interpretazione da parte della Commissione.

«Fornitore»: la persona fisica o giuridica che, nell'ambito delle proprie attività commerciali o professionali, fornisce prodotti, servizi o sistemi relativi a tutte le forme di riscaldamento, raffrescamento e produzione di acqua calda per uso domestico.

«Sportello unico»: un luogo virtuale o fisico dove i portatori di interessi possono trovare risposta a tutte le loro domande e sostegno durante le fasi di attuazione dei progetti di ristrutturazione relativi all'efficienza energetica, in termini che spaziano dalla consulenza sul tema a tutte le informazioni e i servizi necessari per attuare un ambizioso progetto globale di efficienza energetica/ristrutturazione <sup>(3)</sup>.

«Punti unici di contatto»: non sono definiti, ma l'articolo 22, paragrafo 3, afferma chiaramente che il fine dei punti unici di contatto è fornire ai clienti finali e agli utenti finali tutte le informazioni necessarie concernenti i loro diritti, il diritto applicabile e i meccanismi di risoluzione delle controversie a loro disposizione in caso di controversia. Un punto unico di contatto può essere assimilato a un servizio di consulenza (vale a dire che può assumere forme diverse, ad esempio sportello unico o organo a sé stante) che fornisce ai portatori di interessi informazioni su aspetti giuridici connessi alle misure di efficienza energetica.

#### **Qual è la differenza tra sportello unico e punto unico di contatto?**

*In sostanza, lo sportello unico (cfr. sezione 5.3 dei presenti orientamenti) è un tipo di punto unico di contatto per i consumatori che intendono impegnarsi sul fronte dell'efficienza energetica. Onde evitare confusione, è tuttavia necessario chiarire la distinzione tra sportello unico e punto unico di contatto conformemente all'articolo 22, paragrafo 3. Sebbene entrambi si prefiggano di centralizzare i servizi di informazione, consulenza e assistenza ai clienti finali e agli utenti finali, i tipi di servizi che propongono sono diversi:*

- lo sportello unico fornisce consulenza e assistenza tecnica, amministrativa e finanziaria in materia di efficienza energetica;
- il punto unico di contatto fornisce consulenza e assistenza sugli aspetti giuridici relativi all'efficienza energetica, ad esempio sui diritti di clienti/utenti, sul diritto applicabile e sui meccanismi di risoluzione delle controversie.

*L'articolo 22, paragrafo 3, stabilisce che il punto unico di contatto può far parte di sportelli generali di informazione dei consumatori. Di conseguenza, lo sportello unico e il punto unico di contatto potrebbero intrattenere una stretta collaborazione per mettere a disposizione dei portatori di interessi una gamma completa di servizi (tecnici, amministrativi, finanziari e giuridici).*

«Clienti vulnerabili»

come stabilito all'articolo 24, paragrafo 1, della direttiva (UE) 2023/1791, il concetto di cliente vulnerabile deve essere definito dagli Stati membri ai sensi dell'articolo 3, paragrafo 3, della direttiva 2009/73/CE e dell'articolo 28, paragrafo 1, della direttiva (UE) 2019/944. L'articolo 24, paragrafo 1, prescrive inoltre che nel farlo gli Stati membri prendano in considerazione il concetto di utenti finali.

L'articolo 28 della direttiva (UE) 2019/944 afferma che «ciascuno Stato membro definisce il concetto di cliente vulnerabile che può fare riferimento alla povertà energetica e, tra le altre cose, al divieto di interruzione della fornitura di energia elettrica a detti clienti nei periodi critici. Il concetto di cliente vulnerabile può comprendere i livelli di reddito, la quota del reddito disponibile destinata alle spese per l'energia, l'efficienza energetica delle abitazioni, la dipendenza critica dalle apparecchiature elettriche per motivi di salute, l'età o altri criteri».

All'articolo 3 della direttiva 2009/73/CE si legge: «ciascuno Stato membro definisce il concetto di cliente vulnerabile che può riferirsi alla povertà energetica e, tra l'altro, al divieto di interruzione delle forniture a tali clienti in momenti critici».

La maggior parte degli Stati membri ha dato una definizione di clienti vulnerabili (civili) in applicazione della direttiva (UE) 2019/944 e della direttiva 2009/73/CE, per lo più facendo riferimento ai livelli di reddito e alla dipendenza critica dall'energia elettrica per motivi di salute <sup>(4)</sup>.

<sup>(3)</sup> Energy Cities: «How to set up a one-stop-shop for integrated home energy renovation?», 2020. Disponibile in: How to set up a one-stop-shop for integrated home energy renovation? – Energy Cities (energy-cities.eu) (consultato il 3.10.2023).

<sup>(4)</sup> ACER, «Annual Report on the Results of Monitoring the Internal Electricity and Natural Gas Markets in 2021 – Energy Retail and Consumer Protection Volume» (consultato il 7.3.2023). Per un'analisi più dettagliata dei criteri utilizzati dai diversi Stati membri (e dalla Norvegia) per definire il concetto di consumatori vulnerabili nel settore dell'energia elettrica e/o del gas nel 2018 è disponibile si veda ACER, «Annual Report on the Results of Monitoring the Internal Electricity and Natural Gas Markets in 2018 – Consumer Empowerment Volume» (consultato il 7.3.2023).

«Basso reddito»

per definire le famiglie a basso reddito si fa comunemente ricorso a una soglia prestabilita, pari al 60 % del reddito equivalente mediano nazionale <sup>(7)</sup>. Tale indicatore si basa sulla «soglia di rischio di povertà» quale definita nelle statistiche dell'UE sul reddito e sulle condizioni di vita (EU-SILC).

«Meccanismo di risoluzione extragiudiziale delle controversie»: sinonimo di «risoluzione alternativa delle controversie» (ADR), il termine è definito all'articolo 2 della direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio <sup>(8)</sup> come la «risoluzione extragiudiziale delle controversie, nazionali e transfrontaliere, concernenti obbligazioni contrattuali derivanti da contratti di vendita o di servizi tra professionisti stabiliti nell'Unione e consumatori residenti nell'Unione attraverso l'intervento di un organismo ADR che propone o impone una soluzione o riunisce le parti al fine di agevolare una soluzione amichevole».

«Mediatore dell'energia»: pur non avendo una definizione chiara nella legislazione dell'Unione, è descritto dalla Commissione come un «organismo indipendente di composizione extragiudiziale delle controversie» <sup>(9)</sup>. Il Mediatore europeo, menzionato nei trattati, è un punto di contatto che riceve denunce presentate da persone fisiche e giuridiche relative a casi di cattiva amministrazione e rafforza la responsabilità <sup>(8)</sup>. Il Mediatore per l'energia pertanto è un organismo che svolge indagini a seguito di reclami inerenti al settore energetico, che comprende energia elettrica, gas, riscaldamento, raffrescamento e acqua calda, riferisce in merito e contribuisce a risolvere le controversie.

«Alloggi sociali»: il termine è definito nel documento programmatico dell'OCSE del 2020 <sup>(9)</sup> come alloggi residenziali messi in affitto a prezzi inferiori rispetto a quelli di mercato, i cui destinatari e la cui assegnazione sono scelti in base a regole precise, ad esempio bisogni individuati o liste d'attesa. I modelli di proprietà, gestione, finanziamento e regolamentazione sono diversi da uno Stato membro all'altro, così come lo sono i gruppi di beneficiari e la terminologia (ad esempio, alloggi a canone moderato, alloggi comuni, alloggi senza scopo di lucro, promozione degli alloggi). Anche la decisione 2012/21/UE della Commissione <sup>(10)</sup> fa riferimento agli alloggi sociali, ossia alloggi per cittadini svantaggiati o gruppi sociali più svantaggiati che non sono in grado di trovare un alloggio a condizioni di mercato a causa di limiti a livello di solvibilità.

#### 4. OBBLIGHI STABILITI ALL'ARTICOLO 21

Questa sezione fornisce agli Stati membri alcuni spunti sulle possibili modalità di recepimento e attuazione delle prescrizioni dell'articolo 21.

##### 4.1. Informazioni minime da includere nei contratti (articolo 21, paragrafo 2)

###### 4.1.1. Quadro giuridico

L'articolo 21, paragrafo 2, primo comma, enumera le informazioni minime che devono figurare nel contratto tra il cliente finale e il fornitore.

La disposizione recita: «I clienti finali hanno il diritto a un contratto con il loro fornitore che specifichi:

- a) l'identità, l'indirizzo e i dati di contatto del fornitore;
- b) i servizi forniti e i livelli di qualità del servizio inclusi;

<sup>(7)</sup> Il reddito equivalente è una misura del reddito di una famiglia che tiene conto delle differenze nelle dimensioni e nella composizione delle famiglie.

Eurostat, Glossario: reddito disponibile equivalente, 2021. Disponibile in: Glossario: reddito disponibile equivalente – Statistics Explained (europa.eu) (consultato il 7.3.2023).

<sup>(8)</sup> Direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2013, sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (Direttiva sull'ADR per i consumatori) (GU L 165 del 18.6.2013, pag. 63, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>).

<sup>(7)</sup> Your Europe, Reclami e risoluzione delle controversie, 2022. Disponibile in: Reclami e risoluzione delle controversie con i fornitori di energia – Your Europe (europa.eu) (consultato il 3.10.2023).

<sup>(8)</sup> Parlamento europeo, Il Mediatore europeo, 2023. Disponibile in: Il Mediatore europeo | Note tematiche sull'Unione europea | Parlamento europeo (europa.eu) (consultato il 3.10.2023).

<sup>(9)</sup> OCSE, «Social housing: A key part of past and future housing policy», 2020. Disponibile in: social-housing-policy-brief-2020.pdf (oecd.org) (consultato il 3.10.2023).

Il documento programmatico citato fornisce una panoramica del settore, estremamente eterogeneo, sintetizzando le caratteristiche degli alloggi sociali nell'OCSE e nell'UE (nella sezione 1) e portando una serie di esempi di alloggi sociali in diversi paesi dell'OCSE (riquadro I.1) (consultato il 7.3.2023).

<sup>(10)</sup> Decisione 2012/21/UE della Commissione, del 20 dicembre 2011, riguardante l'applicazione delle disposizioni dell'articolo 106, paragrafo 2, del trattato sul funzionamento dell'Unione europea agli aiuti di Stato sotto forma di compensazione degli obblighi di servizio pubblico, concessi a determinate imprese incaricate della gestione di servizi di interesse economico generale (GU L 7 dell'11.1.2012, pag. 3, ELI: [http://data.europa.eu/eli/dec/2012/21\(1\)/oj](http://data.europa.eu/eli/dec/2012/21(1)/oj)).

- c) i tipi di servizio di manutenzione inclusi nel contratto senza oneri aggiuntivi;
- d) i mezzi per ottenere informazioni aggiornate su tutte le tariffe vigenti, gli addebiti per manutenzione e i prodotti o servizi a pacchetto;
- e) la durata del contratto, le condizioni di rinnovo e di risoluzione del contratto e dei servizi, ivi compresi i prodotti o servizi offerti a pacchetto con tali servizi, nonché se sia consentito risolvere il contratto senza oneri;
- f) l'indennizzo e le modalità di rimborso applicabili se i livelli di qualità del servizio stipulati non sono raggiunti, anche in caso di fatturazione imprecisa o tardiva;
- g) le modalità di avvio di una procedura di risoluzione extragiudiziale delle controversie conformemente all'articolo 22;
- h) informazioni sui diritti dei consumatori, incluse le informazioni sulla gestione dei reclami e su tutti gli aspetti di cui al presente paragrafo, chiaramente indicate sulla fattura o nel sito web dell'impresa e comprendenti i recapiti o il collegamento al sito web dei punti unici di contatto di cui all'articolo 22, paragrafo 3, lettera e);
- i) i dati di contatto che consentono al cliente di individuare gli sportelli unici pertinenti di cui all'articolo 22, paragrafo 3, lettera a).»

#### 4.1.2. Raccomandazioni/orientamenti

Il recepimento dell'articolo 21, paragrafo 2, primo comma, nel diritto nazionale richiede una legislazione chiara ed esplicita per garantire che siano tutelati i diritti alle informazioni di cui sopra. Gli Stati membri possono analizzare le leggi e i regolamenti nazionali vigenti in materia di contratti di fornitura di energia e di tutela dei consumatori per individuare i punti da adeguare o integrare. È consigliabile che coinvolgano i portatori di interessi, come fornitori di energia, gruppi di tutela dei consumatori e organismi di regolamentazione, fin dalle prime fasi del processo di recepimento, ad esempio tramite consultazioni pubbliche o gruppi di lavoro. I portatori di interessi possono condividere considerazioni preziose su questioni pratiche, potenziali sfide e soluzioni, in particolare per quanto riguarda le peculiarità nazionali, evitando così future controversie o ritardi nei progetti di coordinamento. Per ridurre al minimo l'ambiguità e le potenziali controversie, occorre inoltre accertarsi che la legislazione fornisca definizioni chiare dei termini utilizzati negli atti di recepimento nazionali.

Tali definizioni dovrebbero essere esaustive e includere vari scenari e problemi cui i clienti finali potrebbero dover far fronte.

Per ciascuna voce dell'elenco di cui all'articolo 21, paragrafo 2, primo comma, occorre tener conto di quanto segue.

##### a) Identità, indirizzo e dati di contatto del fornitore

L'obbligo di fornire l'identità e l'indirizzo del fornitore è inequivocabile, mentre i «dati di contatto» non sono definiti con precisione. Gli Stati membri in questo caso dispongono di un margine di discrezionalità, ma l'obiettivo della prescrizione è che i clienti finali possano capire chiaramente e senza alcun dubbio chi sia la loro controparte contrattuale e come contattarla.

Nell'interesse della massima chiarezza, gli Stati membri possono imporre obblighi minimi quanto alle informazioni da fornire (ad esempio numero di telefono e indirizzo di posta elettronica)<sup>(1)</sup>. Tali informazioni dovrebbero essere messe a disposizione per ridurre al minimo gli ostacoli per i clienti finali, tenendo conto del fatto che alcuni di essi potrebbero essere privi di competenze digitali o non avere accesso a determinate forme di comunicazione.

##### b) Servizi forniti e livelli di qualità del servizio inclusi

I livelli di qualità dei servizi prestati in relazione a sistemi di riscaldamento, raffrescamento e produzione di acqua calda per uso domestico comprendono vari aspetti, quali l'efficienza, l'affidabilità e la sicurezza dei sistemi, ma anche la qualità dei servizi di manutenzione e riparazione. Gli Stati membri dovrebbero standardizzare i parametri per determinare i livelli di qualità:

<sup>(1)</sup> Analogamente a quanto prescritto dall'articolo 5, paragrafo 1, lettera b), della direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 ottobre 2011, sui diritti dei consumatori, recante modifica della direttiva 93/13/CEE del Consiglio e della direttiva 1999/44/CE del Parlamento europeo e del Consiglio e che abroga la direttiva 85/577/CEE del Consiglio e la direttiva 97/7/CE del Parlamento europeo e del Consiglio (GU L 304 del 22.11.2011, pag. 64, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj>).

- c) Tipi di servizio di manutenzione inclusi nel contratto senza oneri aggiuntivi
- d) Mezzi per ottenere informazioni aggiornate su tutte le tariffe vigenti, addebiti per manutenzione e prodotti o servizi a pacchetto

Gli Stati membri dovrebbero addurre esempi di mezzi comunemente utilizzati nel loro territorio per ottenere tali informazioni, affinché i fornitori possano ottemperare più facilmente alle norme e sia garantita la certezza del diritto. Di norma le informazioni dovrebbero essere fornite via Internet, ma se una percentuale cospicua dei contratti è conclusa offline sarebbero più appropriati mezzi alternativi (ad esempio si può dare la possibilità di richiedere informazioni telefonicamente).

- e) Durata del contratto, condizioni di rinnovo e di risoluzione del contratto e dei servizi, ivi compresi prodotti o servizi offerti a pacchetto con tali servizi, nonché se sia consentito risolvere il contratto senza oneri
- f) Inizio del contratto, inizio della fornitura, data di fatturazione, durata minima del contratto (se applicabile), data di cessazione e periodo di preavviso
- g) l'indennizzo e le modalità di rimborso applicabili se i livelli di qualità del servizio stipulati non sono raggiunti, anche in caso di fatturazione imprecisa o tardiva

Gli Stati membri possono definire le nozioni di «indennizzo e modalità di rimborso» e «livelli di qualità del servizio». Tali definizioni dovrebbero essere esaustive e includere vari scenari e problemi cui i clienti finali potrebbero dover far fronte. Ad esempio, l'atto di recepimento nazionale potrebbe precisare che un errore di fatturazione superiore a una determinata percentuale dà diritto all'indennizzo del cliente. Gli Stati membri possono anche fissare parametri di riferimento relativi alla qualità dei servizi, come avviene generalmente negli accordi sul livello dei servizi: ad esempio tempistiche specifiche per rispondere ai reclami dei clienti o un determinato livello di precisione da rispettare nella fatturazione.

Nel fissare tali parametri di riferimento, gli Stati membri possono specificare i tassi o i metodi di calcolo dell'indennizzo in relazione a vari tipi di carenze nella qualità del servizio. Ad esempio, se il servizio è interrotto per un certo periodo, il cliente potrebbe avere diritto al rimborso di una parte del canone mensile.

Gli Stati membri dovrebbero invitare i portatori di interessi, quali fornitori di energia, gruppi di tutela dei consumatori e autorità di regolazione, a condividere le proprie considerazioni in merito a potenziali sfide, aspetti pratici e soluzioni innovative.

- h) Modalità di avvio di una procedura di risoluzione extragiudiziale delle controversie conformemente all'articolo 22
- i) Informazioni sui diritti dei consumatori, incluse le informazioni sulla gestione dei reclami e su tutti gli aspetti di cui all'articolo 21, paragrafo 2, primo comma, chiaramente indicate sulla fattura o nel sito web dell'impresa e comprendenti i recapiti o il collegamento al sito web dei punti unici di contatto di cui all'articolo 22, paragrafo 3, lettera e)

Gli Stati membri dovrebbero tener presente che l'elenco di cui all'articolo 21, paragrafo 2, primo comma, non è esaustivo e che l'espressione «informazioni sui diritti dei consumatori» comprende potenzialmente una grande varietà di informazioni, ad esempio sui diritti conferiti ai consumatori dalla direttiva 2011/83/UE o su quelli derivanti da eventuali peculiarità degli atti di recepimento nazionale.

- j) Dati di contatto che consentono al cliente di individuare gli sportelli unici pertinenti di cui all'articolo 22, paragrafo 3, lettera a)
- k) Tra questi potrebbero figurare l'indirizzo, l'indirizzo di posta elettronica, il numero di telefono e gli account sui media sociali.

#### 4.2. Altri obblighi in materia di informazioni contrattuali

L'articolo 21, paragrafo 2, secondo, terzo e quarto comma, stabilisce ulteriori obblighi oltre a quelli relativi al contenuto del contratto.

#### 4.2.1. *Le condizioni devono essere «eque e comunicate in anticipo»*

È essenziale che gli Stati membri definiscano chiaramente nella legislazione nazionale cosa si intende per condizioni «eque e comunicate in anticipo». Questa espressione può essere interpretata come obbligo di garantire che i termini del contratto siano ragionevoli ed espressi in modo facilmente comprensibile, senza clausole o condizioni occulte, e trasmessi ai clienti finali prima che questi siano vincolati da un contratto o da una dichiarazione contrattuale. Gli Stati membri dovrebbero esaminare le disposizioni legislative e regolamentari nazionali vigenti in materia di trasparenza dei contratti e diritti dei consumatori nel settore dell'energia, dal momento che potrebbe essere necessario emanare norme specifiche dirette agli intermediari. Tali norme dovrebbero far sì che anche gli intermediari siano tenuti a divulgare le informazioni in modo facilmente accessibile e in tempi utili per il cittadino. Oltre a ciò, è fondamentale informare i consumatori dei loro diritti energetici e di cosa si dovrebbero attendere dai fornitori di energia e dagli intermediari durante il processo contrattuale. A tal fine si potrebbero organizzare campagne pubbliche o disseminare informazioni mediante gruppi di tutela dei consumatori o in spazi informali come gli «energy café». Infine, la legislazione nazionale dovrebbe essere riesaminata periodicamente per valutarne l'efficacia e all'occorrenza le disposizioni legislative e regolamentari dovrebbero essere adattate, sulla base sia dei riscontri di consumatori e fornitori che dei cambiamenti tecnologici e delle condizioni di mercato.

#### 4.2.2. *Sintesi delle principali condizioni contrattuali*

I fornitori sono tenuti a fornire non solo le informazioni in modo chiaro e comprensibile, ma anche una sintesi delle principali condizioni contrattuali in un linguaggio semplice e conciso.

Gli Stati membri possono elaborare orientamenti pratici rivolti ai fornitori. Per facilitare la comparabilità con altri concorrenti sul mercato, la sintesi del contratto potrebbe essere considerata preliminare alla conclusione del contratto stesso ed essere quindi fornita all'inizio del processo contrattuale.

#### 4.2.3. *Copia del contratto e informazioni su prezzi e tariffe e condizioni tipo*

Gli Stati membri dovrebbero specificare nelle disposizioni nazionali chi è responsabile di fornire le informazioni agli utenti finali.

Essi potrebbero stabilire regole o orientamenti che definiscano le modalità di trasmissione delle informazioni ai clienti: ad esempio, potrebbero chiamare i proprietari o le associazioni di proprietari di abitazioni a trasmettere informazioni per conto dei fornitori di energia, oppure imporre a questi ultimi di informare direttamente i clienti mediante altri mezzi, quali portali online o applicazioni mobili.

### 4.3. **Obbligo di comunicare ai clienti finali l'intenzione di modificare le condizioni contrattuali (articolo 21, paragrafo 3)**

Gli Stati membri dovrebbero definire con chiarezza nell'atto di recepimento i termini temporali, adeguati alle prassi nazionali, per garantire un'applicazione coerente e corretta della legge in tutti gli scenari.

Il preavviso minimo (in genere due settimane prima dell'entrata in vigore dell'adeguamento, o un mese per i clienti civili) fissato all'articolo 21, paragrafo 3, dovrebbe essere analizzato alla luce della legislazione vigente e della giurisprudenza nazionale per conformarsi ai principi nazionali di trasparenza.

Le espressioni riferite alle tempistiche, quali «ragionevole preavviso», «tempo ragionevole» e «senza indebito ritardo», potrebbero essere integrate da elementi fattuali, ad esempio «un ragionevole preavviso di almeno tre mesi» o precisazioni analoghe. Gli Stati membri potrebbero inoltre stabilire uno standard minimo per quanto riguarda indicazioni quali «in modo trasparente e comprensibile», portando esempi pratici. È opportuno consultare i fornitori di energia, le organizzazioni dei consumatori, gli esperti di povertà energetica, gli operatori sociali e le autorità di regolazione.

Infine sia i fornitori sia i consumatori dovrebbero essere al corrente dei rispettivi diritti e obblighi di legge affinché la legislazione risulti efficace. A tal fine si possono coinvolgere intermediari di fiducia, come attori sociali e consulenti energetici, e istituire sportelli di sostegno in materia di energia (ad esempio sportelli unici, energy café o un Mediatore). Gli Stati membri dovrebbero pertanto valutare la possibilità di realizzare campagne informative per responsabilizzare le parti interessate raggiungendole sui loro diritti (e doveri): ad esempio, pubblicare orientamenti esaustivi riguardanti le modalità di invio e ricezione delle comunicazioni e spiegare la ratio delle nuove norme e i loro benefici per i consumatori.

#### 4.4. Metodi di pagamento (articolo 21, paragrafo 4)

Gli atti di recepimento dovrebbero imporre esplicitamente ai fornitori di offrire una varietà di metodi di pagamento, vietando qualsiasi forma di discriminazione tra i clienti. Dovrebbero inoltre prevedere che eventuali differenze negli oneri connessi ai metodi di pagamento o ai sistemi di prepagamento siano oggettive, non discriminatorie e proporzionate. Il principio di proporzionalità dovrebbe essere scrupolosamente integrato nell'atto di recepimento, in modo che sia chiaro che gli oneri non dovrebbero superare i costi diretti a carico di chi riceve il pagamento per l'uso di un particolare metodo di pagamento o sistema di prepagamento.

In quest'ottica gli Stati membri potrebbero valutare l'opportunità di definire che cosa si intenda per «oggettivo», «non discriminatorio» e «proporzionato» in relazione ai metodi di pagamento, alla luce del contesto nazionale e del quadro giuridico vigente.

È poi necessario provvedere affinché l'attuazione dell'articolo 21, paragrafo 4, sia conforme all'articolo 62 della direttiva (UE) 2015/2366 del Parlamento europeo e del Consiglio<sup>(12)</sup>. A tal fine gli Stati membri devono analizzare la legislazione nazionale vigente in materia di servizi di pagamento per garantirne la coerenza rispetto alla nuova prescrizione. Gli Stati membri potrebbero inoltre realizzare campagne informative per far conoscere a fornitori e consumatori i diritti di cui godono e gli obblighi che incombono loro in virtù della nuova legislazione, ad esempio emanando orientamenti dettagliati.

#### 4.5. Sistemi di prepagamento (articolo 21, paragrafo 5)

Nel recepire l'articolo 21, paragrafo 5, nel diritto nazionale, è opportuno che gli Stati membri sanciscano chiaramente il principio di non discriminazione nei confronti dei clienti che utilizzano sistemi di prepagamento. I cittadini vulnerabili sono poco propensi a deviare dallo status quo (vale a dire a tariffe prestabilite, tariffe subottimali), ragion per cui dovrebbero essere maggiormente tutelati e guidati prima di accedere ai sistemi di prepagamento. La legislazione nazionale dovrebbe pertanto prevedere esplicitamente che i fornitori non possano discriminare i clienti civili che utilizzano sistemi di prepagamento. A tal fine, nei documenti di orientamento si potrebbe esemplificare il concetto di «discriminazione» nel contesto dei sistemi di prepagamento: gli Stati membri potrebbero prendere in considerazione fattori quali oneri aggiuntivi, accesso limitato ai servizi, condizioni contrattuali meno favorevoli o qualsiasi altra forma di trattamento iniquo. Chiarendo la nozione di «svantaggio» si garantirebbe che la legislazione riproduca accuratamente l'obiettivo della prescrizione e sia pertinente nel contesto nazionale.

Si raccomanda agli Stati membri di vagliare le disposizioni legislative e regolamentari nazionali in materia di sistemi di prepagamento in vigore in altri settori, come le telecomunicazioni o i servizi pubblici, al fine di individuare utili parallelismi.

#### 4.6. Condizioni eque e trasparenti (articolo 21, paragrafo 6)

A norma dell'articolo 21, paragrafo 6, «[a]i clienti finali e, se del caso, agli utenti finali sono offerte condizioni generali eque e trasparenti, che sono fornite in un linguaggio semplice e univoco e non contengono ostacoli non contrattuali all'esercizio dei diritti dei consumatori, come ad esempio un'eccessiva documentazione contrattuale. Gli utenti finali che ne facciano richiesta hanno accesso alle condizioni generali. I clienti finali e gli utenti finali sono protetti dai metodi di vendita sleali o ingannevoli. Ai clienti finali con disabilità sono fornite in formato accessibile tutte le informazioni pertinenti relative al loro contratto con il fornitore».

Nell'interesse della massima chiarezza, gli Stati membri possono definire i termini utilizzati nell'articolo 21, paragrafo 6, o fornirne esempi (ad esempio, che cosa costituisca un metodo di vendita «sleale» o «ingannevole» nel contesto nazionale). Potrebbero avvalersi pragmaticamente di esempi concreti forniti dai cittadini, prendendo spunto dalle loro esperienze e dalle pratiche che i cittadini percepiscono come sleali. Per quanto riguarda espressioni quali «in un linguaggio semplice e univoco» o «non contengono ostacoli non contrattuali all'esercizio dei diritti dei consumatori», è consigliabile chiarirle anche ai fornitori redigendo clausole contrattuali tipo e stabilire norme minime comuni. Tale compito dovrebbe essere svolto in consultazione con i portatori di interessi (come i fornitori di energia, le organizzazioni dei consumatori e le autorità di regolazione) in modo da non eccedere quanto sia effettivamente possibile.

<sup>(12)</sup> Direttiva (UE) 2015/2366 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 novembre 2015, relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno, che modifica le direttive 2002/65/CE, 2009/110/CE e 2013/36/UE e il regolamento (UE) n. 1093/2010, e abroga la direttiva 2007/64/CE (GU L 337 del 23.12.2015, pag. 35, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2366/oj>).

Per garantire l'accessibilità ai clienti con disabilità, gli atti di recepimento dovrebbero esigere ad esempio che tutte le informazioni relative ai contratti siano fornite in formati accessibili e definire cosa si intenda con l'espressione «formati accessibili», tenendo conto dei diversi tipi di disabilità.

I meccanismi di monitoraggio e applicazione sono fondamentali per l'attuazione efficace dell'articolo 21, paragrafo 6. Il legislatore dovrebbe predisporre sistemi per verificare che i fornitori rispettino tali obblighi, ad esempio prevedendo la revisione dei modelli contrattuali e dei metodi di vendita e l'istituzione di un meccanismo di reclamo per i clienti che ritengono di essere stati trattati ingiustamente.

#### 4.7. **Buon livello di prestazione dei servizi e gestione dei reclami da parte dei fornitori (articolo 21, paragrafo 7)**

Gli Stati membri dovrebbero introdurre norme e regole chiare per garantire un buon livello di prestazione dei servizi e una gestione efficace dei reclami da parte dei fornitori. In tale contesto, dovrebbero fissare il parametro di riferimento e stabilire che cosa costituisca un «buon livello di prestazione dei servizi» nel contesto nazionale e specificamente per il proprio settore energetico. Potrebbero essere contemplati parametri quali la tempestività del servizio, la qualità del servizio, la capacità di risposta, il riconoscimento di particolari esigenze energetiche ecc.

Per quanto riguarda la gestione dei reclami, la legislazione nazionale dovrebbe imporre ai fornitori di energia di dotarsi di una procedura chiara e accessibile, che i clienti dovrebbero poter seguire facilmente. La legislazione nazionale dovrebbe prevedere che tutti i reclami siano trattati in modo equo e senza indugio. Gli Stati membri possono pubblicare documenti di orientamento contenenti esempi di ciò che si intende per «semplice», «equo» e «rapido» nel contesto nazionale, al fine di evitare malintesi tra fornitori e clienti. Possono anche prendere in considerazione l'introduzione di audit standardizzati delle procedure, ad esempio per verificare se gli operatori le rendano intenzionalmente troppo complesse per i consumatori.

Inoltre gli Stati membri possono introdurre misure che impongano ai fornitori di riferire periodicamente sui propri livelli di prestazione dei servizi e sulla gestione dei reclami. Tali relazioni potrebbero essere verificate dall'autorità di regolazione competente per garantirne la conformità.

#### 4.8. **Applicazione e monitoraggio delle misure di tutela dei consumatori (articolo 21, paragrafo 8)**

Si raccomanda agli Stati membri di designare una o più autorità responsabili dell'applicazione delle misure di tutela dei consumatori di cui alla direttiva (UE) 2023/1791. L'autorità o le autorità prescelte dovrebbero non dovrebbero avere interessi di mercato concorrenti onde poter garantire l'applicazione imparziale delle misure. Le autorità prescelte possono essere amministrazioni pubbliche o autorità di regolazione. Gli Stati membri potrebbero, ad esempio, affidare il monitoraggio e l'applicazione degli obblighi in materia di tutela dei consumatori di cui alla direttiva (UE) 2023/1791 alle associazioni nazionali per la tutela dei consumatori.

#### 4.9. **Disconnessione pianificata (articolo 21, paragrafo 9)**

Gli Stati membri dovrebbero definire «informazioni adeguate» e specificare che le informazioni sulle misure alternative dovrebbero essere fornite con sufficiente anticipo. Dovrebbero inoltre precisare la nozione di «con sufficiente anticipo», ad esempio fissando un periodo minimo, che dovrebbe essere di almeno un mese conformemente all'articolo 21, paragrafo 9, della direttiva (UE) 2023/1791.

L'atto di recepimento nazionale può includere un elenco non esaustivo di «misure alternative». Tali misure potrebbero comprendere, a titolo esemplificativo, audit energetici, consulenza in materia di energia, piani di pagamento alternativi, consulenza in materia di gestione del debito o moratorie della disconnessione. Sarebbe inoltre opportuno esplicitare che all'occorrenza l'elenco può essere aggiornato.

La legislazione nazionale può chiarire che i clienti finali sono tenuti a informare senza indugio gli utenti finali di una disconnessione pianificata.

Nel recepire l'articolo 21, paragrafo 9, nel diritto nazionale, gli Stati membri possono indicare le modalità con cui tali informazioni devono essere fornite per garantire che siano chiare, accessibili e comprensibili per i clienti: ad esempio usando un linguaggio semplice, mettendole a disposizione in diversi formati (ad esempio digitale, cartaceo) o fornendo obbligatoriamente i dati di contatto cui indirizzare domande o richieste di assistenza.

## 5. OBBLIGHI STABILITI ALL'ARTICOLO 22

Questa sezione fornisce agli Stati membri alcuni spunti sulle possibili modalità di recepimento e attuazione delle prescrizioni dell'articolo 22.

### 5.1. **Trasparenza e divulgazione delle informazioni sulle misure di miglioramento dell'efficienza energetica, sulle azioni individuali e sui quadri finanziari e giuridici disponibili (articolo 22, paragrafo 1)**

#### 5.1.1. *Ambito di applicazione della prescrizione*

A norma dell'articolo 22, paragrafo 1, della direttiva (UE) 2023/1791, gli Stati membri provvedono affinché le informazioni sulle misure di miglioramento dell'efficienza energetica, sulle azioni individuali e sui quadri finanziari e giuridici disponibili siano trasparenti, accessibili e divulgate largamente. Detta disposizione contiene un elenco non esaustivo di potenziali destinatari (ossia gli «attori del mercato»).

#### 5.1.2. *Scelta delle misure politiche per conformarsi alla prescrizione*

Gli Stati membri possono raccogliere tutte le informazioni esistenti sulle misure di miglioramento dell'efficienza energetica, sulle azioni individuali e sui quadri finanziari e giuridici disponibili a livello nazionale, regionale e locale, ma anche esaminare le migliori pratiche in altri Stati membri. In tal modo le informazioni sarebbero centralizzate e tutti gli attori vi potrebbero accedere facilmente.

#### 5.1.2.1. *Come garantire che le informazioni siano trasparenti, accessibili e divulgate largamente ai diversi attori del mercato?*

Al fine di garantire la trasparenza, l'accessibilità e l'ampia divulgazione delle informazioni agli attori del mercato, gli Stati membri potrebbero esigere che i diversi soggetti (enti pubblici, fornitori di energia, imprese di costruzione ecc.) si impegnino periodicamente in attività di comunicazione attraverso vari canali digitali e analogici (cfr. tabella 1).

Tabella 1

### Possibili strategie di comunicazione per categoria di attori del mercato

Canale di comunicazione	Attori del mercato
Sportelli unici (cfr. sezione sull'argomento) e meccanismi analoghi, punti unici di contatto	— Tutti, ma in particolare i gruppi vulnerabili
Struttura nazionale/regionale che colleghi gli attori tra loro e agli enti pubblici per uno scambio regolare	— Rappresentanze di interessi (organizzazioni dei consumatori e rappresentanti della società civile) — Clienti attivi (comunità di energia rinnovabile e comunità energetiche dei cittadini)
Canali potenziati di comunicazione interna delle amministrazioni nazionali/regionali	— Enti pubblici (enti locali e regionali, agenzie per l'energia e fornitori di servizi sociali)
Organizzazioni, eventi e pubblicazioni a livello settoriale	— Soggetti economici privati (costruttori, architetti, ingegneri, auditor ambientali e dell'energia e installatori di elementi edilizi ai sensi dell'articolo 2, punto 9), della direttiva 2010/31/UE del Parlamento europeo e del Consiglio <sup>(1)</sup> )

<sup>(1)</sup> Direttiva 2010/31/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 19 maggio 2010, sulla prestazione energetica nell'edilizia (GU L 153 del 18.6.2010, pag. 13, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2010/31/oj>).

Gli attori del mercato di cui all'articolo 22, paragrafo 1, sono eterogenei e in molti casi potrebbero essere di «piccole dimensioni». Raggiungere questi gruppi specifici potrebbe non essere semplice. La sezione seguente fornisce ulteriori esempi e strategie per coinvolgere e comunicare efficacemente con questi consumatori.

### 5.1.2.2. Come aumentare l'impatto della divulgazione di informazioni sull'efficienza energetica?

Un gruppo importante per l'aumento dell'efficienza energetica è quello dei soggetti dotati di potere decisionale in relazione alle misure pertinenti. Serve un quadro che incentivi e favorisca l'azione, unito a una comunicazione efficace. Tale quadro può assumere la forma di orientamenti pratici emanati dagli Stati membri e rivolti ai soggetti con potere decisionale. Gli Stati membri possono inoltre introdurre norme che definiscano obiettivi specifici di divulgazione delle informazioni sull'efficienza energetica: ad esempio, potrebbero stabilire che diffondere informazioni sull'efficienza energetica sia una condizione per poter beneficiare di finanziamenti pubblici.

In linea generale, la divulgazione delle informazioni può basarsi sui principi seguenti <sup>(13)</sup>:

- a) obiettivi trasparenti a breve e lungo termine;
- b) un ente incaricato, dotato di risorse sufficienti per sostenere le imprese, e un portavoce che gode della fiducia del o dei gruppi di destinatari;
- c) un pubblico definito in modo circoscritto (ad esempio, dirigenti di alto livello), che comprenda tutti i portatori di interessi pertinenti, pur con campagne ad hoc incentrate sul contesto specifico;
- d) messaggi chiari direttamente traducibili in azioni e comunicazione basata sulla teoria del cambiamento;
- e) le strategie di informazione possono essere attuate parallelamente ad altre misure per sfruttare gli effetti sinergici <sup>(14)</sup>. Un esempio potrebbero essere le politiche di fissazione dei prezzi, dato che le imprese annoverano tra le ragioni principali per attuare misure di efficienza energetica i risparmi sui costi che ne derivano <sup>(15)</sup>. Potrebbe pertanto rivelarsi particolarmente incisiva una strategia di informazione che sensibilizzi sui risparmi economici ottenuti grazie alle misure di efficienza energetica, unite ad altre misure volte ad affrontare ostacoli diversi.

Le leve della comunicazione possono consistere nel mettere in evidenza i benefici sociali, ambientali ed economici e i benefici non energetici derivanti da una maggiore efficienza energetica, ad esempio più comfort e benessere, e nel rappresentare l'aumento dell'efficienza energetica come un successo. Si tratta di un aspetto importante perché il miglioramento dell'efficienza energetica è spesso percepito come meno attraente, in particolare rispetto a misure più visibili come l'installazione di un sistema di produzione di energia rinnovabile (ad esempio, pannelli solari sui tetti) <sup>(16)</sup>. Questa impostazione comunicativa potrebbe controbilanciare la tendenza umana a non considerare gli aspetti positivi a lungo termine che spesso ostacola le misure di efficienza energetica <sup>(17)</sup>.

## 5.2. Misure volte a promuovere e facilitare un uso efficiente dell'energia da parte dei clienti finali e degli utenti finali (articolo 22, paragrafi 2 e 3)

### 5.2.1. Ambito di applicazione della prescrizione

L'articolo 22, paragrafi 2 e 3, è una revisione dell'articolo 12 della direttiva 2012/27/UE. Il contenuto di base della disposizione (vale a dire l'adozione di misure appropriate per promuovere e facilitare un uso efficiente dell'energia) non è stato modificato in modo significativo rispetto alla direttiva 2012/27/UE, ma l'ambito di applicazione è stato ampliato per includere anche gli utenti finali e nella direttiva (UE) 2023/1791 sono proposti vari altri esempi di misure da attuare.

<sup>(13)</sup> Christiano, A., e Neimand, A., «Stop Raising Awareness Already», 2017. Disponibile in: Stop Raising Awareness Already (ssir.org) (consultato il 3.10.2023).

<sup>(14)</sup> Renders, N., e Meynaerts, E., «Implementation status and effectiveness of Article 17 of the Energy Efficiency Directive», 2019. Disponibile in: Implementation status and effectiveness of Article 17 of the Energy Efficiency Directive (ecee.org) (consultato il 3.10.2023);

Labandeira et al., «The impacts of energy efficiency policies: Meta-analysis», 2020. Disponibile in: The impacts of energy efficiency policies: Meta-analysis – ScienceDirect (consultato il 3.10.2023). Alt, M., Bruns, H., Della Valle, N. e Murauskaite-Bull, I., «Synergies of interventions to promote pro-environmental behaviors – A meta-analysis of experimental studies», GLOBAL ENVIRONMENTAL CHANGE-HUMAN AND POLICY DIMENSIONS, ISSN 0959-3780, 84, 2024, articolo 102776, JRC130163, <https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC130163>.

<sup>(15)</sup> Preziosi, M., Federici, A., e Merli, R., «Evaluating the Impact of Public Information and Training Campaigns to Improve Energy Efficiency: Findings from the Italian Industry», 2022. Disponibile in: Energies | Free Full-Text | «Evaluating the Impact of Public Information and Training Campaigns to Improve Energy Efficiency: Findings from the Italian Industry» (mdpi.com) (consultato il 3.10.2023).

<sup>(16)</sup> Evans, S., «If energy efficiency is so great, why aren't we doing more of it?», 2014. Disponibile in: If energy efficiency is so great, why aren't we doing more of it? – Carbon Brief (consultato il 3.10.2023).

<sup>(17)</sup> Saars, L., Meyer, J., e Madsen, M., «Kurzstudie Energieeffizienzmaßnahmen in der Industrie – Marktnahe und wirtschaftliche Energieeinsparpotentiale in der Industrie», 2023. Disponibile in: HSNR-Kurzstudie-EnEffPotentiale-Industrie-2023-03-31.pdf (deneff.org) (consultato il 3.10.2023).

## 5.2.2. Scelta delle misure politiche per conformarsi alla prescrizione

Esistono due tipi di misure in grado di promuovere e facilitare un uso efficiente dell'energia da parte dei clienti finali e degli utenti finali:

- a) strumenti e politiche per promuovere i cambiamenti comportamentali;
- b) creazione di un quadro di sostegno per gli attori del mercato come quelli di cui all'articolo 22, paragrafo 1.

Qualora comportino aiuti di Stato, le misure che promuovono e agevolano l'uso efficiente dell'energia devono essere comunicate alla Commissione prima della loro attuazione a norma dell'articolo 108, paragrafo 3, TFUE, a meno che non costituiscano aiuti de minimis <sup>(18)</sup> o rientrino nell'ambito di applicazione di un regolamento di esenzione per categoria <sup>(19)</sup>.

Tabella 2

**Strumenti e politiche per promuovere i cambiamenti comportamentali**

Tipo di strumento/politica	Descrizione
Incentivi fiscali	Gli incentivi fiscali consistono nell'utilizzo di agevolazioni fiscali (sgravi fiscali, deduzioni, crediti ecc.) per incoraggiare e sostenere comportamenti efficienti sotto il profilo energetico.
Accesso a finanziamenti, buoni, contributi e sovvenzioni	I regimi di sostegno finanziario consentono di accelerare i miglioramenti dell'efficienza energetica sopperendo alla carenza di risorse finanziarie. Gli Stati membri possono agevolare l'accesso ai regimi di sostegno esistenti a livello nazionale e dell'Unione informando i portatori di interessi della loro esistenza, aiutandoli a individuare quelli più adatti e fornendo consulenza su come accedervi e fare domanda.
Valutazioni del consumo energetico finanziate con risorse pubbliche e servizi di consulenza e sostegno personalizzati per i consumatori domestici, in particolare le persone in condizioni di povertà energetica, i clienti vulnerabili e, se del caso, le persone che vivono in alloggi sociali	Le valutazioni del consumo domestico di energia possono sensibilizzare i clienti finali e aiutarli a migliorare il proprio consumo energetico, oltre a suggerire cambiamenti per promuovere il risparmio energetico <sup>(1)</sup> . Tuttavia, dato il notevole costo di tali valutazioni <sup>(2)</sup> , può essere utile prevedere un sostegno pubblico (ad esempio sotto forma di contributi o sovvenzioni), in particolare per i clienti vulnerabili, le persone in condizioni di povertà energetica e, se del caso, le persone che vivono negli alloggi sociali.
Servizi di consulenza personalizzati per le PMI e le microimprese	Le valutazioni del consumo di energia e i servizi di consulenza possono essere rivolti anche ai clienti non civili di piccole dimensioni, come le PMI e le microimprese.
Erogazione di informazioni in formato accessibile alle persone con disabilità	Gli Stati membri dovrebbero mettere le informazioni sulle misure di efficienza energetica a disposizione di tutti, comprese le persone con disabilità. Esistono strumenti – quali il manuale dell'Alto Commissariato delle Nazioni Unite per i rifugiati (UNHCR) <sup>(3)</sup> e gli orientamenti del progetto «Bridging the gap» <sup>(4)</sup> , finanziato dall'Unione – che gli Stati membri possono utilizzare quando elaborano comunicazioni sull'efficienza energetica per renderle inclusive e accessibili alle persone con disabilità.

<sup>(18)</sup> Conformemente al regolamento (UE) 2023/2831 della Commissione, del 13 dicembre 2023, relativo all'applicazione degli articoli 107 e 108 del trattato sul funzionamento dell'Unione europea agli aiuti de minimis (GU L, 2023/2831, 15.12.2023, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2023/2831/oj>).

<sup>(19)</sup> Segnatamente il regolamento (UE) n. 651/2014 della Commissione, del 17 giugno 2014, che dichiara alcune categorie di aiuti compatibili con il mercato interno in applicazione degli articoli 107 e 108 del trattato (il cosiddetto «regolamento generale di esenzione per categoria») (GU L 187 del 26.6.2014, pag. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2014/651/oj>)

Tipo di strumento/politica	Descrizione
Progetti esemplari	Condividere migliori pratiche ed esempi riusciti di progetti di efficienza energetica è fondamentale per incoraggiare i clienti finali e gli utenti finali a intraprendere miglioramenti dell'efficienza energetica. La misura può applicarsi a tutti i gruppi pertinenti in funzione del tipo di esempio presentato. Un metodo promettente consiste nell'incentrare il messaggio chiave degli esempi sui risparmi economici che è possibile ottenere grazie ai miglioramenti dell'efficienza energetica.
Attività sul luogo di lavoro	I datori di lavoro possono organizzare sul luogo di lavoro attività volte a informare i clienti finali e gli utenti finali. In tal modo è più facile raggiungere una molteplicità di destinatari. Come nel caso dei progetti esemplari, le attività possono essere rivolte a tutti i gruppi pertinenti adattandone il contenuto. Sui luoghi di lavoro si possono inoltre presentare progetti esemplari. Oltre a ciò, le attività potrebbero comprendere formazioni sul risparmio energetico sul luogo di lavoro, aspetto questo particolarmente importante nei settori ad alta intensità energetica.
Attività formative	La formazione di professionisti e altri attori del mercato (quali famiglie, PMI, microimprese, gestori di edifici, personale addetto alla manutenzione, funzionari pubblici locali) su come valutare il consumo energetico e attuare correttamente le misure di efficienza energetica è fondamentale per aumentarne la diffusione. Simili attività di formazione hanno il potenziale di aiutare a superare ostacoli cruciali all'attuazione delle misure di efficienza energetica, come la carenza di consulenti qualificati e lavoratori manuali.
Strumenti digitali	La digitalizzazione vanta grandi potenzialità di miglioramento dell'attuazione e del monitoraggio dell'efficienza energetica, grazie a strumenti quali le applicazioni per smartphone e il materiale online <sup>(1)</sup> . Gli strumenti digitali possono essere particolarmente utili per promuovere un impegno più in linea con le esigenze delle comunità, per realizzare risparmi energetici in modo più efficace sotto il profilo dei costi e per individuare e aiutare le famiglie vulnerabili. È il caso in particolare dei contatori intelligenti, che possono contribuire a far emergere anche la cosiddetta «povertà energetica occulta». Tra gli strumenti digitali figurano ad esempio gli audit virtuali, i contatori intelligenti per il monitoraggio del consumo di energia, gli strumenti di comunicazione che forniscono informazioni aggiornate sull'efficienza energetica ecc. Una raccolta di possibili misure è consultabile attraverso NUDGE <sup>(6)</sup> .
Strategie di coinvolgimento	Le strategie di coinvolgimento possono risultare particolarmente efficaci per rafforzare il cambiamento dei comportamenti, dal momento che riuniscono diversi portatori di interessi e possono incoraggiare ad assumersi impegni, creare fiducia e favorire la condivisione di buone pratiche <sup>(7)</sup> . È opportuno che gli Stati membri tengano presente che il successo delle strategie di coinvolgimento è maggiore quando <sup>(8)</sup> : <ul style="list-style-type: none"> <li>— rientrano in un quadro più ampio, che fissa obiettivi chiari a livello nazionale, regionale o locale al fine di aumentare l'efficienza energetica, e sono accompagnate da ulteriori misure per raccogliere riscontri e/o strategie di investimento;</li> <li>— esiste una relazione pregressa tra i partecipanti (ad esempio, all'interno di una comunità);</li> <li>— esiste un modello di riferimento che riscuote il consenso del gruppo in questione.</li> </ul>

<sup>(1)</sup> S3C, «Energy audits for households», 2015. Disponibile in: S3C, Guideline: Energy audits for households, 2015 (consultato il 3.10.2023).

<sup>(2)</sup> Nell'UE si stima che oscilli tra 180 e 500 EUR a seconda del tipo e delle dimensioni dei locali (fonte: S3C, «Energy audits for households», 2015. Disponibile in: S3C, Guideline: Energy audits for households, 2015 (consultato il 3.10.2023).

<sup>(3)</sup> UNHCR, «Accessible Communication for Persons with Disabilities». Disponibile in: AAP Operational Guidance | UNHCR [https://www.unhcr.org/sites/default/files/2022-12/UNHCR\\_AAPTool\\_CT\\_Accessible\\_Communication\\_for\\_PwD.pdf](https://www.unhcr.org/sites/default/files/2022-12/UNHCR_AAPTool_CT_Accessible_Communication_for_PwD.pdf) (consultato il 3.10.2023).

<sup>(4)</sup> «Bridging the Gap – Inclusive and accessible communication guidelines», 2018. Disponibile in: BtG\_Inclusive-and-accessible-Communication-Guidelines.pdf (bridgingthegap-project.eu) (consultato il 3.10.2023).

<sup>(5)</sup> AIE, «Better energy efficiency policy with digital tools», 2021. Disponibile in: Better energy efficiency policy with digital tools – Analisi – AIE (consultato il 3.10.2023).

Tipo di strumento/politica	Descrizione
(6)	«Nudge», homepage, 2023. Disponibile in: Nudge • Nudging consumers towards energy efficiency through behavioural science (nudgeproject.eu) (consultato il 3.10.2023).
(7)	Interreg, «Behaviour change for energy efficiency», 2018. Disponibile in: <a href="https://euagenda.eu/upload/publications/untitled-192854-ea.pdf">https://euagenda.eu/upload/publications/untitled-192854-ea.pdf</a> (consultato il 3.10.2023).
(8)	AEA, «Achieving energy efficiency through behaviour change: what does it take?», 2013. Disponibile in: Achieving energy efficiency through behaviour change: what does it take? – European Environment Agency (europa.eu) (consultato il 3.10.2023).

### 5.2.3. Misurazione, monitoraggio, controllo, qualità e verifica

L'articolo 22, paragrafo 2, fa obbligo agli Stati membri di includere nelle strategie nazionali misure appropriate per promuovere e facilitare un uso efficiente dell'energia da parte dei clienti finali e degli utenti finali. Tra le strategie nazionali figurano il piano nazionale integrato per l'energia e il clima (PNEC) di cui al regolamento (UE) 2018/1999 del Parlamento europeo e del Consiglio<sup>(20)</sup> e la strategia di ristrutturazione a lungo termine a norma della direttiva 2010/31/UE. Gli Stati membri possono anche includere tali misure nelle strategie che hanno adottato specificamente per migliorare l'efficienza energetica.

### 5.3. Sportello unico per la consulenza tecnica, amministrativa e finanziaria in materia di efficienza energetica (articolo 22, paragrafi 4, 5 e 6)

#### 5.3.1. Ambito di applicazione della prescrizione

Gli Stati membri, in cooperazione con le autorità competenti e, se del caso, con i portatori di interessi privati, devono istituire appositi sportelli unici o meccanismi analoghi.

#### 5.3.2. Scelta delle misure politiche per conformarsi alla prescrizione

Data la natura a lungo termine dello sportello unico è raccomandabile che la sua istituzione si basi su un quadro normativo altrettanto a lungo termine (come il PNEC e le strategie di ristrutturazione a lungo termine), accompagnato da un solido impegno politico a conseguire gli obiettivi in materia di clima ed energia, anche sostenendo il miglioramento dell'efficienza energetica<sup>(21)</sup>.

Gli Stati membri possono designare un ente pubblico o privato responsabile dell'istituzione, della gestione e del finanziamento dello sportello unico. Le possibili configurazioni degli sportelli unici sono varie<sup>(22)</sup>. Gli Stati membri possono scegliere quella che più si addice al contesto locale, purché il servizio sia adatto ai beneficiari<sup>(23)</sup>:

- a) 100 % **pubblico**: lo sportello unico appartiene a un'autorità locale, regionale o nazionale responsabile della sua istituzione, gestione e finanziamento;
- b) 100 % **privato**: lo sportello unico può essere di proprietà di un soggetto privato, eventualmente attivo nel settore (fabbricante, installatore che intende estendere le proprie attività), il quale lo gestisce e lo finanzia; in alternativa può essere istituito su iniziativa di una società di servizi energetici esistente (che già eroga finanziamenti per misure di efficienza energetica e decide di ampliare le proprie attività) o di uno studio di consulenza (consulenti privati che desiderano ampliare l'attività mettendo i clienti in contatto con appaltatori e fornitori);

<sup>(20)</sup> Regolamento (UE) 2018/1999 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 dicembre 2018, sulla governance dell'Unione dell'energia e dell'azione per il clima che modifica i regolamenti (CE) n. 663/2009 e (CE) n. 715/2009 del Parlamento europeo e del Consiglio, le direttive 94/22/CE, 98/70/CE, 2009/31/CE, 2009/73/CE, 2010/31/UE, 2012/27/UE e 2013/30/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, le direttive del Consiglio 2009/119/CE e (UE) 2015/652 e che abroga il regolamento (UE) n. 525/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio (GU L 328 del 21.12.2018, pag. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2018/1999/oj>).

<sup>(21)</sup> Interreg Europe, «Supporting energy renovation of private households through One-Stop Shops», 2019. Disponibile in: Policy brief on One-Stop-Shops.pdf (interregeurope.eu) (consultato il 3.10.2023).

<sup>(22)</sup> Interreg Europe, «Supporting energy renovation of private households through One-Stop Shops», 2019. Disponibile in: Policy brief on One-Stop-Shops.pdf (interregeurope.eu) (consultato il 3.10.2023). JRC, «One-stop shops for residential building energy renovation in the EU», 2021. Disponibile in: JRC, One-stop shops for residential building energy renovation in the EU, 2021 (consultato il 3.10.2023).

<sup>(23)</sup> Quando istituiscono uno sportello unico e scelgono il modello da applicare, gli Stati membri dovrebbero tenere in debito conto l'obbligo loro imposto dall'articolo 108, paragrafo 3, TFUE di comunicare, prima dell'attuazione, qualsiasi misura che comporti un aiuto di Stato ai sensi dell'articolo 107, paragrafo 1, TFUE, a meno che tali misure non siano oggetto di un'esenzione per categoria.

- c) **partenariato pubblico-privato**: le autorità pubbliche e i portatori di interessi privati si associano e si spartiscono le responsabilità (ad esempio, uno sportello unico appartenente a un'autorità pubblica, che lo finanzia, è gestito da una società privata);
- d) **cooperativa**: un gruppo di portatori di interessi crea uno sportello unico sotto forma di cooperativa.

Oltre a istituire sportelli unici, gli Stati membri possono creare meccanismi analoghi che forniscano servizi equivalenti, ad esempio consulenza da remoto via Internet, applicazioni o linee telefoniche di assistenza. Esistono anche opzioni in presenza, quali seminari sull'efficienza energetica organizzati da membri della comunità locale o metodi simili alla vendita porta a porta.

#### 5.3.2.1. Beneficiari

Uno sportello unico può offrire un catalogo generale di servizi a clienti civili (ossia singole famiglie o associazioni di proprietari) e clienti non civili di piccole dimensioni (come le PMI, le microimprese e gli enti pubblici). Si potrebbero adattare i servizi a tutto campo proposti nella sezione 5.3.2.2 dei presenti orientamenti, adeguandoli se necessario alle diverse tipologie abitative (con particolare attenzione agli edifici con le prestazioni peggiori) e tenendo conto del contesto locale. Si dovrebbe inoltre ideare una serie di servizi apposti da mettere a disposizione di destinatari specifici, ad esempio le famiglie vulnerabili o le aziende e gli installatori accreditati che forniscono servizi di riqualificazione. È inoltre possibile per lo sportello unico offrire servizi commerciali a clienti non civili di dimensioni maggiori, come le grandi imprese, a condizione che ciò non distolga risorse dai beneficiari designati. Lo sportello unico può anche aiutare a risolvere il problema della divergenza di interessi (tramite la mediazione) e a sopperire alla carenza di risorse finanziarie che grava su molti proprietari.

#### 5.3.2.2. Servizi e attività

I servizi e le attività proposti dallo sportello unico possono articolarsi lungo l'intera catena del valore dei servizi relativi alle misure di efficienza energetica, secondo un approccio olistico. La tabella 3 raccoglie esempi di servizi proponibili dallo sportello unico. <sup>(24)</sup>

Tabella 3

#### Esempi di servizi proponibili dallo sportello unico

Catena del valore	Descrizione	Esempi di servizi
<b>Valutazione</b>	Servizi di valutazione dell'efficienza e delle prestazioni energetiche attuali, volti a individuare gli aspetti che richiedono miglioramenti e i potenziali effetti degli interventi.	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Valutazione in una o due fasi: 1) valutazione iniziale online basata su parametri di base, 2) incontro con addetti dello sportello unico (in loco o presso gli uffici)</li> <li>— Analisi/audit della prestazione energetica, delle esigenze del cliente e dei suoi comportamenti</li> </ul>
<b>Orientamento</b>	Servizi di consulenza e assistenza ai clienti per l'elaborazione di piani di miglioramento dell'efficienza energetica che identifichino possibili miglioramenti e mirino a ristrutturazioni più profonde.	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Elaborazione di un piano di miglioramento dell'efficienza energetica e/o di un passaporto di ristrutturazione degli edifici <sup>(1)</sup>, con punti d'azione concreti e definizione delle priorità</li> <li>— Calcolo della prestazione energetica attuale rispetto a quella futura, compresi costi, benefici e risparmi</li> <li>— Definizione degli obiettivi e individuazione dei risparmi garantiti</li> </ul>

<sup>(24)</sup> Interreg Europe, «Supporting energy renovation of private households through One-Stop Shops», 2019. Disponibile in: Policy brief on One-Stop-Shops.pdf (interregueurope.eu) (consultato il 3.10.2023). JRC, «One-stop shops for residential building energy renovation in the EU», 2021. Disponibile in: JRC, One-stop shops for residential building energy renovation in the EU, 2021 (consultato il 3.10.2023).

Catena del valore	Descrizione	Esempi di servizi
<b>Accesso ai finanziamenti</b>	Servizi di consulenza e assistenza finanziaria ai clienti. Uno sportello unico può fornire direttamente soluzioni di finanziamento oppure fungere da intermediario tra clienti e istituti finanziari.	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Elaborazione di un piano finanziario</li> <li>— Individuazione delle risorse disponibili: risorse proprie, regimi di finanziamento pubblico, strumenti finanziari o una loro combinazione</li> </ul>
<b>Attuazione</b>	Servizi che comprendono la selezione di appaltatori idonei, la stesura di contratti, la gestione delle procedure di autorizzazione/ concessione di permessi, il monitoraggio del processo di costruzione.	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Individuazione e selezione di appaltatori idonei e primo contatto</li> <li>— Avvio e gestione delle procedure di autorizzazione/concessione di permessi</li> <li>— Preparazione e stesura dei contratti</li> </ul>
<b>Assicurazione della qualità</b>	Lo sportello unico può fornire servizi di assicurazione della qualità relativi all'individuazione degli appaltatori (ossia garantire che siano qualificati e certificati) e all'attuazione delle misure (ossia controllare i lavori e supervisionare il processo).	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Individuazione di professionisti e appaltatori qualificati in materia di efficienza energetica</li> <li>— Ispezione e controllo dell'attuazione</li> <li>— Verifica che entrambe le parti (clienti e appaltatori) siano adeguatamente assicurate</li> </ul>
<b>Monitoraggio e seguito</b>	Il monitoraggio e il seguito possono comprendere anche servizi di manutenzione e rendiconti sulla soddisfazione sia degli appaltatori che dei consumatori, oltre alla collaborazione con il punto unico di contatto per quanto riguarda gli aspetti giuridici.	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Installazione di contatori intelligenti</li> <li>— Audit energetici di follow-up</li> <li>— Relazioni sulle bollette energetiche</li> <li>— Indagine sulla soddisfazione</li> <li>— Servizi di manutenzione</li> <li>— Gestione con gli appaltatori degli aspetti legati alle garanzie</li> <li>— Relazioni sui risparmi energetici effettivi</li> <li>— Collaborazione con il punto unico di contatto</li> </ul>
<b>Trasversale</b>	Attività trasversali quali la sensibilizzazione in merito ai vantaggi dell'efficienza energetica, la diffusione di informazioni, l'offerta di corsi di formazione ecc.	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Sensibilizzazione: fornire informazioni sui comportamenti che incidono sul consumo energetico e sulle soluzioni energetiche disponibili (ad esempio, sistemi di riscaldamento efficienti, energie rinnovabili, stoccaggio dell'energia)</li> <li>— Diffusione delle informazioni: raccogliere dati aggregati per tipologia ricavati da progetti di efficienza energetica, condividere esperienze e renderle pubbliche</li> <li>— Corsi di formazione</li> </ul>

(<sup>1</sup>) Articolo 12 della direttiva (UE) 2024/1275 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 24 aprile 2024, sulla prestazione energetica nell'edilizia (rifusione) (GU L, 2024/1275, 8.5.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2024/1275/oj>).

Gli Stati membri dovrebbero garantire che gli sportelli unici offrano servizi specifici alle persone in condizioni di povertà energetica, ai clienti vulnerabili e alle persone appartenenti a famiglie a basso reddito. Per migliorare l'accesso, lo sportello unico potrebbe offrire ai clienti civili servizi specifici gratuiti. Un altro aspetto importante è la formazione e la sensibilizzazione dei consulenti dello sportello unico e, potenzialmente, dei tecnici che effettuano interventi nelle abitazioni di famiglie vulnerabili (<sup>25</sup>).

(<sup>25</sup>) Cfr. ad esempio il progetto STEP H2020 incentrato sulle famiglie in condizioni di povertà energetica (<https://www.stepenergy.eu>) e lo sportello unico Opelanga della regione basca (<https://opelanga.eus/en>).

#### 5.3.2.2.1 Lavoro di prossimità, sensibilizzazione e informazione

Altri servizi specifici rivolti alle famiglie a basso reddito e vulnerabili possono comprendere:

- a) lavoro di prossimità presso gruppi «difficili da raggiungere»<sup>(26)</sup> servendosi di formati, canali e sedi accessibili e collaborando con partner locali al fine di sensibilizzare sui metodi per ridurre le bollette energetiche elevate e aumentare il comfort e di persuadere i clienti civili a usare i servizi dello sportello unico. Svolto da un'organizzazione integrata nella comunità, il lavoro di prossimità può contribuire a superare le diffidenze e a creare una cultura di accettazione grazie alla comunicazione tra pari;
- b) sensibilizzazione in merito alla povertà energetica con partner e reti di riferimento, ad esempio i servizi sociali, i servizi sanitari e le organizzazioni dei consumatori. Messa a punto di formazioni rivolte ai consulenti e ai punti di contatto locali esistenti affinché si familiarizzino con esperienze, cause e soluzioni della povertà energetica;
- c) istituzione di una rete di riferimento per aiutare le famiglie a superare gli ostacoli che esulano dall'ambito di competenza dello sportello unico. Le famiglie a basso reddito o vulnerabili hanno maggiori probabilità di trovarsi in situazioni complesse in termini di regime di occupazione e sicurezza dell'alloggio, nonché di far fronte a problemi di reddito, debiti e altre difficoltà che potrebbero limitare la loro capacità di approcciarsi all'efficienza energetica. Le intese di deferimento incrociato con altri servizi di sostegno, ad esempio abitativi, sanitari e sociali, con il Mediatore per l'energia, con gruppi di tutela dei consumatori e consulenti legali possono contribuire a superare tali problemi;
- d) informazioni sui diritti nei mercati dell'energia e degli alloggi, tra le altre cose per quanto concerne la fatturazione precisa, la disconnessione, il recupero dei crediti e le norme abitative, in particolare per gli alloggi in affitto;
- e) sostegno per determinare gli obiettivi specifici delle singole famiglie nell'adozione di misure di efficienza energetica (ad esempio ridurre le bollette, aumentare le temperature interne o contribuire a determinati esiti di salute);
- f) sostegno dopo l'installazione o la ristrutturazione per garantire che le nuove tecnologie funzionino e siano programmate in modo corretto, che siano conseguiti i risultati attesi o auspicati (risparmi energetici o maggiore comfort) e che le famiglie siano accompagnate nell'effettuare qualsiasi adeguamento necessario. Questi servizi possono includere anche il sostegno alla risoluzione di eventuali controversie contrattuali.

#### 5.3.2.2.2. Consulenza e sostegno sotto il profilo sociale e tecnico e accesso ai finanziamenti per la ristrutturazione

Altri servizi specifici rivolti alle famiglie a basso reddito e vulnerabili possono comprendere:

- a) audit energetici totalmente sovvenzionati e sopralluoghi di un esperto di risparmio energetico ed efficienza energetica residenziale per comprendere sia le condizioni tecniche dell'abitazione sia la situazione e le esigenze dei componenti della famiglia;
- b) assistenza alle persone vulnerabili nella negoziazione con i proprietari affinché ci si impegni a ristrutturare l'edificio in modo accettabile per tutte le parti, con la consapevolezza dei diritti dei locatari e delle normative del settore locativo, e se necessario assistenza nell'accesso alla consulenza e alla rappresentanza legali;
- c) sostegno per l'intero processo di ristrutturazione con un livello di servizio più elevato rispetto a quello per altre famiglie, che ad esempio potrebbe includere la figura di un responsabile della ristrutturazione ad hoc con la formazione adeguata e gli opportuni protocolli;
- d) accesso a sovvenzioni adeguate (verifica dell'ammissibilità, compilazione delle domande ecc.) e spiegazione dei meccanismi finanziari idonei a reperire i fondi mancanti se le sovvenzioni non coprono tutti i costi delle misure. Gli orientamenti sull'articolo 24 della direttiva (UE) 2023/1791 forniscono informazioni sugli strumenti finanziari adatti alle famiglie a basso reddito.

#### 5.3.2.2.3 Consulenza e sostegno riguardo alle bollette energetiche

Altri servizi specifici rivolti alle famiglie a basso reddito e vulnerabili possono comprendere:

- a) sostegno per interpretare la bolletta dell'energia, verificarne l'accuratezza e valutare l'adeguatezza della tariffa energetica; sostegno per accedere a eventuali aiuti finanziari cui la famiglia è ammissibile;
- b) accertamento dell'accesso all'intera gamma di prestazioni di sostegno al reddito cui la famiglia ha diritto (offerte dallo sportello unico o tramite la rete di riferimento).

<sup>(26)</sup> UsersTCP, «Hard-to-Reach Energy Users: A Literature Review», 2020. Disponibile in: [HTR-Task-Literature-Review\\_EBook.pdf](https://data.europa.eu/eli/reco/2024/2481/oj) (userstcp.org) (consultato il 3.10.2023).

### 5.3.2.3. Modello economico e finanziario

I costi operativi di uno sportello unico comprendono generalmente le risorse umane, i locali per gli uffici, gli strumenti informatici e la relativa assistenza. I costi variano in funzione dei servizi forniti, dell'ubicazione e del livello di assistenza. Esistono diversi modelli economici e finanziari per finanziare uno sportello unico. Un'opzione consiste nell'offrire gratuitamente i servizi ai clienti finanziando lo sportello unico mediante fondi pubblici o privati. In alternativa, lo sportello unico può offrire i propri servizi a pagamento, applicando una tariffa fissa per servizio/pacchetto o in percentuale dei costi totali del progetto di efficienza energetica. Un'altra possibilità consiste nell'abbinare i servizi individuali dello sportello unico, gratuiti, a servizi trasversali a pagamento. Gli Stati membri sono liberi di scegliere il modello economico e finanziario più adatto alla gamma di servizi offerti e ai costi operativi stimati <sup>(27)</sup>.

Per istituire uno sportello unico, gli Stati membri potrebbero inoltre avvalersi del sostegno dell'Unione. Esistono varie fonti di finanziamento dell'Unione che offrono soluzioni per la creazione di uno sportello unico <sup>(28)</sup>:

- a) **Fondi strutturali e di investimento europei** (fondi SIE) – tra il 2014 e il 2020 sono stati stanziati 18 miliardi di EUR per l'efficienza energetica. Per il periodo in corso (2021-2027) sono a disposizione ulteriori risorse, che possono essere utilizzate per sviluppare nuovi strumenti finanziari a sostegno dell'efficienza energetica, compresi gli sportello unici;
- b) **Banca europea per gli investimenti** (BEI) – Lo strumento finanziario «Finanziamenti intelligenti per edifici intelligenti» proposto dalla BEI fornisce sovvenzioni che possono essere utilizzate come garanzia per progetti di efficienza energetica. Mira a sostenere lo sviluppo di uno sportello unico specifico a livello locale o regionale;
- c) **Interreg Europe** – La piattaforma di apprendimento delle politiche di Interreg Europe può sostenere le regioni che intendono sviluppare sportelli unici attraverso i suoi strumenti e servizi, tra cui una banca dati di buone pratiche e il sostegno di esperti su richiesta, che comprende un servizio di valutazione inter pares e un servizio assistenza.

### 5.3.2.4. Organizzazione pratica

Lo sportello unico può essere inserito in una rete nazionale al fine di scambiare le migliori pratiche e beneficiare delle economie di scala, sfruttando al contempo la buona comprensione del contesto, del mercato e dei portatori di interessi locali per individuare lacune e offerte esistenti, adattare il catalogo dei servizi alle circostanze locali e capire dove il sostegno sia più necessario. Gli Stati membri dovrebbero garantire che tutti i cittadini abbiano accesso a uno sportello unico prevedendo una copertura territoriale sufficiente e rendendolo accessibile telefonicamente e online (ad esempio, comunicazione attraverso un sito Internet/una piattaforma), aspetto questo particolarmente importante se i destinatari sono un gruppo vulnerabile. Lo sportello unico dovrebbe essere integrato nel contesto locale e gestito da persone del luogo. Al momento di istituire uno sportello unico si può prendere in considerazione quanto segue <sup>(29)</sup>:

- a) **definire la struttura dello sportello unico:** lo sportello unico svolge una varietà di funzioni ed è pertanto utile integrare i servizi digitali e quelli in presenza. Ad esempio, i potenziali clienti possono fare una prima valutazione rispondendo a una serie di domande chiuse (sì/no) sul sito Internet. Lo sportello unico può anche sfruttare le innumerevoli possibilità offerte dall'intelligenza artificiale, come ad esempio per funzioni di chat sofisticate sul sito Internet. I servizi in presenza sono utili per stabilire un rapporto di fiducia, in particolare con i più vulnerabili, che potrebbero prediligere questo tipo di canale perché diffidenti e limitati da altri fattori, come il divario digitale. Inoltre l'opzione in presenza consente di prestare i servizi complessi sopra descritti: ad esempio, determinare con un cliente gli obiettivi di una ristrutturazione e valutare in modo approfondito l'edificio sono attività più semplici da svolgere di persona. La combinazione di un ufficio in cui i potenziali interessati possono recarsi e di servizi online potrebbe aumentare il numero di clienti, in particolare tra i gruppi più difficilmente raggiungibili;

<sup>(27)</sup> Quando istituiscono uno sportello unico e scelgono il modello da applicare, gli Stati membri dovrebbero tenere in debito conto l'obbligo loro imposto dall'articolo 108, paragrafo 3, TFUE di comunicare, prima dell'attuazione, qualsiasi misura che comporti un aiuto di Stato ai sensi dell'articolo 107, paragrafo 1, TFUE, a meno che tali misure non siano oggetto di un'esenzione per categoria.

<sup>(28)</sup> Interreg Europe, «Supporting energy renovation of private households through One-Stop Shops», 2019. Disponibile in: Policy brief on One-Stop-Shops.pdf (interregeurope.eu) (consultato il 3.10.2023).

<sup>(29)</sup> Energy Cities: «How to set up a one-stop-shop for integrated home energy renovation?», 2020. Disponibile in: How to set up a one-stop-shop for integrated home energy renovation? – Energy Cities (energy-cities.eu) (consultato il 3.10.2023).

- b) **individuare i segmenti di clientela e le loro esigenze:** il processo di istituzione di uno sportello unico può iniziare con una mappatura completa dei portatori di interessi nazionali e locali (autorità pubbliche, imprese, società del settore dell'energia, cittadini, professionisti dell'efficienza energetica, decisori). Si possono riunire diversi gruppi di portatori di interessi per sviluppare il concept dello sportello unico e definirne gli obiettivi. La mappatura può riguardare anche i potenziali beneficiari e le loro esigenze;
- c) **definire la gamma di servizi:** la giusta gamma di servizi può essere definita in funzione dei tipi di beneficiari e delle loro esigenze. Lo sportello unico può fare una proposta di valore per ciascun segmento di clientela: in altre parole, può individuare i benefici derivanti dai servizi proposti e il modo in cui tali benefici consentono di colmare le lacune del mercato;
- d) **individuare la struttura dei costi e i flussi di entrate:** a seconda dei segmenti di clientela prescelti e dei servizi forniti, lo sportello unico sarà soggetto a diversi costi fissi e variabili, che è possibile individuare. L'organismo che lo istituisce può anche individuare i flussi di entrate e definire il modello economico e finanziario dello sportello unico. I gruppi più vulnerabili dovrebbero sempre essere tutelati: dovrebbe essere assolutamente chiaro che non si lucrerà sulle richieste di questi gruppi. A causa delle condizioni subottimali in cui vivono, i cittadini vulnerabili sono più esposti a bias cognitivi che rischiano di minare il processo decisionale. Questa vulnerabilità può essere sfruttata da soggetti in mala fede, che manipolano i cittadini vulnerabili per indurli ad accettare tariffe e opzioni subottimali. Le tariffe speciali e la trasparenza dovrebbero essere garantite specialmente alle persone più vulnerabili. Per individuare tattiche manipolatorie da sanzionare si può fare ricorso alle scienze comportamentali <sup>(30)</sup>;
- e) **individuare i partner e le risorse chiave:** l'organismo responsabile può individuare i partner più importanti (come gli enti locali e regionali, le organizzazioni professionali, le agenzie immobiliari, le banche, gli istituti finanziari, le compagnie di assicurazione ecc.) e definirne chiaramente il ruolo e il contributo alle attività dello sportello unico. Si possono inoltre individuare chiaramente le principali risorse fisiche, umane, finanziarie e intellettuali necessarie allo svolgimento delle attività dello sportello unico;
- f) **definire i rapporti con la clientela e i canali di comunicazione:** per ciascun segmento di clientela si possono determinare/specificare/individuare i tipi di rapporto (virtuale o fisico) e i canali di comunicazione, ad esempio riunioni individuali, sessioni informative, strumenti di comunicazione digitale (sito Internet, newsletter, media sociali ecc.), canali dei partner chiave.

### 5.3.3. In che modo gli sportelli unici possono raccogliere dati aggregati per tipologia?

L'articolo 22, paragrafo 5, lettera b), stabilisce che, se del caso, lo sportello unico raccoglie dati aggregati per tipologia ricavati da progetti di efficienza energetica, condivide esperienze e rende pubbliche tali informazioni. La raccolta di dati da parte dello sportello unico può permettere di ottenere statistiche e informazioni aggregate sull'efficienza energetica che siano complete, solide, rappresentative e valide. Inoltre può permettere di migliorare il funzionamento dello sportello unico, di condividere buone pratiche con altri Stati membri o portatori di interessi nazionali, regionali e locali e di informare/sensibilizzare gli attori del mercato in merito all'efficienza energetica. Lo sportello unico anche è in un'ottima posizione per raccogliere dati molto dettagliati sull'efficienza energetica. Lo sportello unico ha a disposizione e raccoglie le seguenti categorie principali di dati:

- a) dati operativi, compresi dati sui costi operativi e di servizio, sulle richieste di informazioni ricevute, sul numero e il tipo di servizi forniti, sul numero e il tipo di beneficiari;
- b) dati sulla soddisfazione della clientela, anche riguardo all'accessibilità dei servizi;
- c) dati sulle famiglie, in particolare sull'ammissibilità alle sovvenzioni destinate alle famiglie a basso reddito o in condizioni di povertà energetica, che naturalmente sono riservati e soggetti alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio <sup>(31)</sup>;

<sup>(30)</sup> Della Valle, N. e Sareen, S., «Nudging and boosting for equity? Towards a behavioural economics of energy justice», ENERGY RESEARCH and SOCIAL Science, ISSN 2214-6296, 68, 2020, articolo 101589, JRC125190, <https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC125190>.

<sup>(31)</sup> Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (GU L 119 del 4.5.2016, pag. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj>).

- d) dati relativi agli audit energetici degli edifici/delle abitazioni, anche tramite la banca dati sulla prestazione energetica degli edifici a norma dell'articolo 22 della direttiva (UE) 2024/1275;
- e) dati sull'impatto, che può essere definito come il tasso di riuscita del processo della richiesta iniziale fino al risultato desiderato, ad esempio in termini di misure di efficienza energetica installate, comportamenti modificati o efficacia di ciascuna attività di prossimità nel generare richieste.

#### 5.4. Meccanismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie (articolo 22, paragrafo 8)

##### 5.4.1. Ambito di applicazione della prescrizione

L'articolo 22, paragrafo 8, estende l'insieme dei diritti di accesso a «meccanismi semplici, equi, trasparenti, indipendenti, efficaci ed efficienti di risoluzione extragiudiziale delle controversie» e i criteri di qualità per gli organismi di risoluzione delle controversie di cui all'articolo 26 della direttiva (UE) 2019/944 a:

- a) utenti finali. L'articolo 22, paragrafo 8, si ricollega all'articolo 21 in quanto prevede la risoluzione extragiudiziale delle controversie relative ai nuovi diritti contrattuali riconosciuti agli utenti finali dall'articolo 21 (cfr. sezione 4 dei presenti orientamenti);
- b) clienti vulnerabili, persone in condizioni di povertà energetica e, se del caso, persone che vivono negli alloggi sociali.

Il diritto alla risoluzione extragiudiziale riguarda le controversie relative ai diritti e agli obblighi di cui alla direttiva (UE) 2023/1791, nel cui ambito di applicazione potrebbero rientrare non solo i fornitori di riscaldamento, raffrescamento e acqua calda per uso domestico (espressamente menzionati all'articolo 21), ma anche, ad esempio, gli erogatori di finanziamenti, gli auditor dell'energia, i fornitori di servizi energetici e professionisti quali architetti e ingegneri. I diritti specifici riconosciuti dalla direttiva (UE) 2023/1791 riguardano:

- c) la contabilizzazione del gas naturale (articolo 13), quella per il riscaldamento, il raffrescamento e l'acqua calda per uso domestico (articolo 14) e la contabilizzazione divisionale (articolo 15);
- d) la fatturazione affidabile, precisa e fondata sul consumo reale di gas naturale (articolo 17) e di riscaldamento, raffrescamento e acqua calda per uso domestico (articolo 18);
- e) l'accesso gratuito alle fatture, alle informazioni di fatturazione e ai dati relativi ai consumi di gas naturale (articolo 19) e di riscaldamento, raffrescamento e acqua calda per uso domestico (articolo 20);
- f) i diritti contrattuali di base relativi alla fornitura di teleriscaldamento, teleraffrescamento e acqua calda (articolo 21) introdotti dalla direttiva (UE) 2023/1791.

##### 5.4.2. Scelta delle misure politiche per conformarsi alla prescrizione

L'articolo 22, paragrafo 8, consente agli organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie già esistenti (autorità di regolazione, mediatori indipendenti o organismi dei consumatori) di estendere le loro competenze e i loro servizi conformandosi alle nuove prescrizioni, a condizione che siano altrettanto efficaci. Gli Stati membri dovrebbero chiarire nella legislazione come fare affinché l'accesso ai meccanismi extragiudiziali sia semplice, equo, trasparente, indipendente, efficace ed efficiente.

Gli Stati membri possono cogliere l'occasione per rivedere e ampliare i servizi extragiudiziali in modo da conformarsi alle prescrizioni dell'articolo 22, al fine di migliorare la facilità di accesso e di prestazione dei servizi.

Per adeguare i servizi extragiudiziali alle prescrizioni dell'articolo 22, i servizi di consulenza e di risoluzione già esistenti dovrebbero essere estesi ai clienti finali e alle loro controparti contrattuali, in particolare quelle che forniscono teleriscaldamento, teleraffrescamento e acqua calda. La mediazione dovrebbe riguardare le controversie relative ai nuovi diritti previsti all'articolo 21.

Inoltre i servizi dovrebbero essere adattati in modo da rispondere specificatamente alle esigenze delle persone in condizioni di povertà energetica, dei clienti vulnerabili e, se del caso, delle persone che vivono in alloggi sociali:

- a) intraprendere attività di prossimità per **aumentare la consapevolezza di base dei diritti dei consumatori**, mirando in particolare a determinati gruppi demografici e ai gruppi sottorappresentati nel bacino di utenza dei meccanismi di risoluzione delle controversie <sup>(32)</sup>. In tale contesto possono svolgere un ruolo importante i servizi a cui si rivolgono le famiglie vulnerabili e in condizioni di povertà energetica (ad esempio i servizi sociali, gli organismi per l'edilizia residenziale, i gruppi di consumatori, gli energy café, il Mediatore per l'energia, i servizi sanitari pubblici e i medici). Un altro strumento importante può essere l'azione proattiva per orientare le attività di sensibilizzazione in risposta a eventi che pongono rischi specifici per i consumatori (ad esempio, la crisi dei prezzi dell'energia) e a denunce e illeciti comuni (ad esempio, le pratiche di vendita impropria);
- b) **migliorare i canali di accesso ai servizi**. Gli Stati membri possono migliorare le possibilità di accesso alla risoluzione delle controversie per i consumatori predisponendo un punto unico di contatto presso cui sia possibile trovare i servizi inerenti a tutte le imprese interessate (come previsto all'articolo 22, paragrafo 3, lettera e)]. Modelli semplificati e più uniformi, in cui un numero ridotto di organismi copre tutti i settori pertinenti, migliorano la navigabilità a vantaggio dei consumatori e limitano il rischio di «perdersi» nel sistema. Gli Stati membri dovrebbero far rispettare gli obblighi vigenti che impongono ai professionisti di informare chiaramente i consumatori in merito all'organismo di risoluzione delle controversie competente <sup>(33)</sup>;
- c) gli Stati membri possono **migliorare i risultati** ottenuti dai servizi per le famiglie vulnerabili garantendo l'indipendenza e l'imparzialità dei prestatori di servizi al fine di aumentare la fiducia. In tal senso è utile anche ridurre gli oneri procedurali e accorciare i termini per il trattamento dei reclami e per le decisioni <sup>(34)</sup>. L'accesso gratuito alla risoluzione delle controversie, anche attraverso canali non digitali, e il sostegno in fase di presentazione dei reclami sono particolarmente importanti per i clienti vulnerabili. Una buona pratica adottata da alcuni meccanismi di risoluzione consiste nell'introdurre requisiti di qualità specifici per rispondere alle esigenze dei clienti vulnerabili, tra cui ad esempio la formazione del personale, la creazione e la pubblicazione di procedure e livelli di servizio elevati per i clienti vulnerabili <sup>(35)</sup>. I meccanismi di ricorso collettivo possono ridurre gli oneri e i rischi a carico dei singoli clienti.

Gli attori locali possono fungere da intermediari tra i portatori di interessi e i partner ai fini della risoluzione dei problemi. Possono creare fiducia e sostenere l'accesso delle famiglie vulnerabili. È bene che i meccanismi di risoluzione extragiudiziale godano di grande visibilità e pertanto i sistemi dovrebbero essere concepiti in modo da essere accessibile sia agli utenti finali che alle organizzazioni intermedie.

## 5.5. Misure volte a eliminare gli ostacoli di ordine regolamentare e non regolamentare all'efficienza energetica per quanto riguarda il problema della divergenza di interessi (articolo 22, paragrafo 9)

### 5.5.1. Ambito di applicazione della prescrizione

L'articolo 22, paragrafo 9, rafforza l'obbligo per gli Stati membri di adottare misure volte a eliminare gli ostacoli all'efficienza energetica posti dalla cosiddetta «divergenza di interessi».

### 5.5.2. Scelta delle misure politiche per conformarsi alla prescrizione

L'articolo 22, paragrafo 9, elenca alcune iniziative che possono servire ad appianare la divergenza di interessi. Di seguito sono illustrate le tre tipologie di possibili soluzioni.

#### 5.5.2.1. Opzioni regolamentari

- a) **Norme minime di prestazione:** gli Stati membri possono esigere, mediante l'introduzione di disposizioni regolamentari, che gli edifici in locazione rispettino norme minime. Tali disposizioni impongono ai proprietari di intraprendere lavori specifici o provvedere affinché le loro proprietà siano conformi alle norme.

<sup>(32)</sup> Creutzfeldt, N., Gill, C., Cornelis, M. e McPherson, R., «Access to Justice for Vulnerable and Energy-Poor Consumers – Just Energy?», capitolo 4, 2021 (bloomsbury.com) (consultato il 3.10.2023).

<sup>(33)</sup> [specificare] Cfr. articolo/i ... della direttiva 2013/11/UE.

<sup>(34)</sup> BEUC, «Alternative dispute resolution for consumers: Time to move up a gear», 2022. Disponibile in: beuc-x-2022-062\_adr\_position\_paper.pdf (consultato il 3.10.2023).

<sup>(35)</sup> BEUC, «Alternative dispute resolution for consumers: Time to move up a gear», 2022. Disponibile in: beuc-x-2022-062\_adr\_position\_paper.pdf (consultato il 3.10.2023).

- b) **Revisione della disciplina locativa e condominiale:** gli Stati membri possono introdurre leggi che prevedano una maggiore flessibilità negli accordi tra locatario e proprietario o tra proprietari e che stabiliscano regole e condizioni per la ripartizione dei costi. Le leggi potrebbero specificare se e in che modo il proprietario può recuperare parte dell'investimento nel miglioramento dell'efficienza energetica, ad esempio sotto forma di una quota dei risparmi sui costi per l'energia del locatario o di un aumento del canone di locazione. Si potrebbero inoltre chiarire le condizioni alle quali il locatario può rifiutare l'aumento del canone di locazione <sup>(36)</sup>. Per quanto riguarda la divergenza di interessi tra più soggetti, la disciplina condominiale può prevedere disposizioni sulle regole di voto e sulla ripartizione dei costi delle misure di efficienza energetica, come pure una chiara descrizione dei ruoli dei vari soggetti. <sup>(37)</sup>
- c) **Etichettatura energetica e dati relativi agli edifici:** il rilascio dell'etichetta energetica dell'edificio al momento della vendita o della locazione, come previsto all'articolo 12 della direttiva 2010/31/UE (Rilascio dell'attestato di prestazione energetica), contribuisce a garantire che le parti interessate dispongano delle informazioni necessarie.
- d) **Contabilizzazione individuale/contabilizzazione divisionale/riscontro diretto:** la contabilizzazione individuale o divisionale, come previsto all'articolo 13 (Contabilizzazione del gas naturale), all'articolo 14 (Contabilizzazione per il riscaldamento, il raffrescamento e l'acqua calda per uso domestico) e all'articolo 15 (Contabilizzazione divisionale e ripartizione dei costi per il riscaldamento, il raffrescamento e l'acqua calda per uso domestico) della direttiva (UE) 2023/1791, consente ai locatari di essere più consapevoli del proprio consumo energetico.

#### 5.5.2.2. Strumenti finanziari

- a) **Incentivi finanziari e fiscali diretti per i gruppi destinatari costituiti da locatari/proprietari:** a tal fine si potrebbero prevedere regimi di sostegno o sgravi fiscali di cui possono godere solo i proprietari (residenziali), ad esempio riducendo gli ostacoli che complicano la presentazione della domanda di determinate sovvenzioni nel caso dei condomini e fissando per questi ultimi un obiettivo specifico o destinando loro risorse specifiche nei programmi di ristrutturazione.
- b) **Finanziamento in bolletta:** gli Stati membri possono agevolare i contratti di rendimento energetico che consentono il rimborso delle misure di efficienza energetica tramite le bollette energetiche mensili. Con questo meccanismo, gli investimenti iniziali sarebbero sostenuti da un terzo, ad esempio il fornitore di energia, una banca o una società di servizi energetici, che sarebbe anche responsabile della gestione del programma di finanziamento in bolletta e della riscossione dei pagamenti tramite la bolletta energetica o il canone di locazione. Il finanziamento in bolletta dovrebbe basarsi sul profilo energetico specifico: se si considera un profilo generale di consumo energetico, le persone in condizioni di povertà energetica potrebbero infatti essere svantaggiate laddove i risparmi energetici attesi (sulla base del profilo generale) non si concretizzassero.

Qualora comportino aiuti di Stato, le misure che promuovono e agevolano l'uso efficiente dell'energia devono essere comunicate alla Commissione prima della loro attuazione a norma dell'articolo 108, paragrafo 3, TFUE, a meno che non costituiscano aiuti de minimis <sup>(38)</sup> o rientrino nell'ambito di applicazione di un regolamento di esenzione per categoria <sup>(39)</sup>.

#### 5.5.2.3. Altre azioni, come le locazioni verdi o gli strumenti di informazione

- a) **Locazioni verdi:** gli Stati membri possono agevolare i contratti di locazione verde, che permettono a locatari e proprietari di far convergere i rispettivi interessi attorno alle misure di efficienza energetica. A tal fine, gli Stati membri possono mettere a disposizione orientamenti pratici sulle modalità di redazione di un contratto di locazione verde, come anche modelli standard facilmente accessibili e fruibili da locatari e proprietari.

<sup>(36)</sup> Economidou, M., e Bertoldi, P., «Practices to overcome split incentives in the EU building stock», 2015. Disponibile in: Practices to overcome split incentives in the EU building stock (ecee.org) (consultato il 3.10.2023).

<sup>(37)</sup> Economidou, M., e Serrenho, T., «Assessment of progress made by Member States in relation to Article 19(1) of Directive 2012/27/EU: actions taken to remove barrier of split incentives and boost green procurement», 2019. Disponibile in: Assessment of progress made by Member States in relation to Article 19(1) of the Directive 2012/27/EU – Ufficio delle pubblicazioni dell'Unione europea (europa.eu) (consultato il 3.10.2023).

<sup>(38)</sup> Conformemente al regolamento (UE) 2023/2831.

<sup>(39)</sup> Segnatamente il regolamento (UE) n. 651/2014 della Commissione, del 17 giugno 2014, che dichiara alcune categorie di aiuti compatibili con il mercato interno in applicazione degli articoli 107 e 108 del trattato (il cosiddetto «regolamento generale di esenzione per categoria»), in particolare l'articolo 38 *ter*.

## 6. OBBLIGHI STABILITI ALL'ARTICOLO 24

Questa sezione offre agli Stati membri orientamenti sulle modalità di recepimento e attuazione delle prescrizioni dell'articolo 24.

### 6.1. Definire il concetto di clienti vulnerabili, compresi gli utenti finali (articolo 24, paragrafo 1)

#### 6.1.1. Quadro giuridico

Per garantire che le misure volte a responsabilizzare e tutelare i gruppi vulnerabili raggiungano tutte le famiglie interessate, l'articolo 24, paragrafo 1, fa obbligo agli Stati membri di includere non solo i clienti, ma anche gli **utenti finali** nella definizione di clienti vulnerabili. L'obbligo è complementare ad altre prescrizioni della direttiva (UE) 2023/1791, in particolare all'articolo 22, che mirano ad estendere agli utenti finali le disposizioni relative alle informazioni sull'efficienza energetica e sull'uso efficiente dell'energia, agli sportelli unici e ai meccanismi extragiudiziali di risoluzione delle controversie.

Il termine **utente finale** è così definito all'articolo 2, punto 53), della direttiva (UE) 2023/1791: «la persona fisica o giuridica che acquista riscaldamento, raffrescamento o acqua calda per uso domestico per proprio uso finale, oppure la persona fisica o giuridica che occupa un edificio individuale o un'unità in un condominio o edificio polifunzionale alimentato con riscaldamento, raffrescamento o acqua calda per uso domestico da una fonte centrale e che non dispone di un contratto diretto o individuale con il fornitore di energia». Tra gli utenti non hanno alcun contratto, né diretto né individuale, con il fornitore di energia si annoverano ad esempio i locatari in condomini dotati di sistemi collettivi di riscaldamento, raffrescamento o produzione di acqua calda per uso domestico, le persone che vivono in alloggi sociali, gli abitanti di residenze indipendenti o di strutture di assistenza a lungo termine e le persone che vivono in alloggi provvisori.

#### 6.1.2. Scelta delle misure politiche per conformarsi alla prescrizione

Per soddisfare la prescrizione, gli Stati membri possono estendere agli utenti finali i meccanismi di sostegno e tutela esistenti e proposti, ad esempio offrendo una tariffa sociale non solo ai clienti vulnerabili che acquistano energia per il proprio consumo, ma anche ai locatari di appartamenti sociali con riscaldamento collettivo che non hanno un contratto diretto o individuale con il fornitore di energia.

### 6.2. Mettere in atto miglioramenti dell'efficienza energetica e misure correlate di tutela dei consumatori, in via prioritaria presso i gruppi vulnerabili (articolo 24, paragrafo 2)

#### 6.2.1. Ambito di applicazione della prescrizione

A norma dell'articolo 24, paragrafo 2, per alleviare la povertà energetica gli Stati membri devono attuare misure di miglioramento dell'efficienza energetica e misure correlate di informazione o tutela dei consumatori, in via prioritaria presso le persone in condizioni di povertà energetica, i clienti vulnerabili, le persone appartenenti a famiglie a basso reddito e, se del caso, le persone che vivono negli alloggi sociali.

#### 6.2.2. Scelta delle misure politiche per conformarsi alla prescrizione

Per individuare e dare priorità alle famiglie interessate si può ricorrere a una combinazione delle soluzioni seguenti (elenco non esaustivo): concentrarsi sulle famiglie a basso reddito (solitamente autodichiarate); utilizzare le prestazioni di sicurezza sociale o abitative esistenti come «prestazioni passaporto» per accedere al sostegno per l'efficienza energetica; concentrarsi sulle famiglie già identificate come clienti vulnerabili aventi diritto al sostegno sui mercati dell'energia; individuare zone geografiche a basso reddito o altrimenti svantaggiate; usare una combinazione di variabili, in primo luogo il livello di efficienza energetica dell'abitazione, il reddito e i costi dell'energia, per individuare le famiglie vulnerabili alla povertà energetica (vale a dire quelle che rischiano di trovarsi in condizioni di povertà energetica).

Per attuare l'obbligo di rendere prioritarie le misure di miglioramento dell'efficienza energetica, gli Stati membri possono ad esempio introdurre contributi e sovvenzioni per l'efficienza energetica o per la ristrutturazione delle abitazioni <sup>(40)</sup>, come pure regimi di sostituzione degli elettrodomestici, specificamente rivolti alle famiglie appartenenti ai gruppi vulnerabili. Regimi analoghi aperti a tutti possono offrire misure gratuite o livelli di sovvenzione significativamente più elevati alle famiglie ammissibili. Potrebbe inoltre essere necessario un sostegno specifico per i locatari di alloggi in locazione privata, dati gli elevati livelli di povertà energetica e di vulnerabilità di questo tipo di soggetti in molti Stati membri.

Per rendere operative le misure di informazione e responsabilizzazione in via prioritaria presso i gruppi vulnerabili elencati, gli Stati membri possono creare, ad esempio, punti di consulenza energetica a livello regionale o comunale che forniscano informazioni e assistenza ai consumatori vulnerabili e consulenze energetiche a domicilio o di persona per le famiglie a basso reddito. Per essere efficaci, dovrebbero essere concepiti appositamente per sostenere i gruppi vulnerabili e ne dovrebbero conoscere le esigenze specifiche in termini di energia, la situazione abitativa e il regime di occupazione dell'alloggio, oltre a considerare la composizione e l'esperienza delle famiglie. Tale prescrizione può essere letta in combinato disposto con quella complementare dell'articolo 22 secondo cui gli sportelli unici devono offrire servizi specifici alle persone in condizioni di povertà energetica e alle famiglie vulnerabili.

Le misure di informazione possono essere combinate con il sostegno ai gruppi vulnerabili per aiutarli ad orientarsi sul mercato dell'approvvigionamento energetico, interpretare le bollette, gestire i debiti, far valere i propri diritti sui mercati dell'energia e per garantire la tutela dei consumatori (compresi i nuovi diritti contrattuali dei clienti nell'ambito della fornitura di teleriscaldamento, teleraffrescamento e acqua calda di cui all'articolo 21 della direttiva (UE) 2023/1791). Ad esempio, i punti unici di contatto che forniscono ai gruppi vulnerabili tutte le informazioni necessarie sui loro diritti, sul diritto applicabile e sui meccanismi di risoluzione delle controversie possono sostenere l'accesso alla tutela.

### 6.3. **Mettere in atto misure di miglioramento dell'efficienza energetica volte a mitigare gli effetti distributivi di altre politiche e misure (articolo 24, paragrafo 3, lettera a)]**

#### 6.3.1. *Ambito di applicazione della prescrizione*

L'articolo 24, paragrafo 3, lettera a), impone agli Stati membri, se del caso, di affrontare e attenuare gli effetti distributivi negativi, in particolare per quanto riguarda le misure fiscali e l'applicazione dello scambio di quote di emissioni ai settori dell'edilizia e dei trasporti conformemente alla direttiva 2003/87/CE del Parlamento europeo e del Consiglio <sup>(41)</sup>. L'obbligo deve essere assolto mettendo in atto misure di efficienza energetica.

Gli effetti distributivi sono le conseguenze di misure politiche specifiche sulle famiglie appartenenti a fasce di reddito diverse. Gli effetti distributivi negativi o regressivi si manifestano quando le misure politiche colpiscono in modo sproporzionato le famiglie a basso reddito o altri gruppi vulnerabili <sup>(42)</sup>. Per facilitare la valutazione degli effetti distributivi delle politiche attuate dagli Stati membri, nel 2022 la Commissione ha pubblicato una serie di orientamenti che propongono metodi avanzati di valutazione <sup>(43)</sup>.

<sup>(40)</sup> Gli orientamenti sugli aiuti di Stato per le misure di efficienza energetica negli edifici figurano nel modello guida «Energy efficiency in buildings» (disponibile all'indirizzo: [https://competition-policy.ec.europa.eu/document/download/f38dcd94-689e-4de9-9747-765126f49438\\_en?filename=template\\_RRF\\_energy\\_efficiency\\_in\\_buildings\\_04042023.pdf](https://competition-policy.ec.europa.eu/document/download/f38dcd94-689e-4de9-9747-765126f49438_en?filename=template_RRF_energy_efficiency_in_buildings_04042023.pdf)).

Il modello fornisce indicazioni sia sulle situazioni in cui le misure a sostegno dell'efficienza energetica nell'edilizia potrebbero non comportare aiuti di Stato, sia sulle basi giuridiche adeguate con riferimento alla compatibilità degli aiuti di Stato.

<sup>(41)</sup> Direttiva 2003/87/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 ottobre 2003, che istituisce un sistema per lo scambio di quote di emissioni dei gas a effetto serra nella Comunità e che modifica la direttiva 96/61/CE del Consiglio (GU L 275 del 25.10.2003, pag. 32, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2003/87/oj>).

<sup>(42)</sup> Eurofound, «Distributional impacts of climate policies in Europe», 2021. Disponibile in: Impatti distributivi delle politiche per il clima in Europa | Fondazione europea per il miglioramento delle condizioni di vita e di lavoro (europa.eu) (consultato il 3.10.2023); Vandyck, T., Della Valle, N., Temursho, U. e Weitzel, M., «EU climate action through an energy poverty lens», SCIENTIFIC REPORTS, ISSN 2045-2322, 13 (1), 2023, articolo 6040, JRC130057, <https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC130057>.

<sup>(43)</sup> Comunicazione della Commissione al Parlamento europeo, al Consiglio, al Comitato economico e sociale europeo e al Comitato delle regioni, «Valutare meglio l'impatto distributivo delle politiche degli Stati membri» [COM(2022) 494].

### 6.3.2. *Scelta delle misure politiche per conformarsi alla prescrizione*

Le misure di efficienza energetica impiegate per attenuare gli effetti distributivi possono comprendere investimenti in tecnologie o apparecchiature a livello individuale/domestico o investimenti in servizi pubblici/infrastrutture a vantaggio dei gruppi o delle comunità più oberati. Gli investimenti nell'efficienza energetica offrono soluzioni più sostenibili e contribuiscono ad affrontare le disuguaglianze strutturali che sfociano in effetti distributivi negativi, come abitazioni inefficienti e la possibilità di accedere esclusivamente a fonti energetiche costose, inefficienti o inquinanti. <sup>(44)</sup>

Gli Stati membri possono, ad esempio, utilizzare le entrate provenienti dai sistemi per lo scambio di quote di emissioni dell'UE (ETS) e dalle imposte nazionali sul carbonio per finanziare i regimi di ristrutturazione delle abitazioni e le ristrutturazioni gratuite a fini di efficienza energetica per le famiglie a basso reddito. Anche stabilire che parte dei risparmi energetici di un regime obbligatorio di efficienza energetica vada a beneficio delle famiglie a basso reddito o vulnerabili può contribuire a limitare gli effetti della pratica di rivalersi dei costi sui clienti tramite le bollette (cfr. le prescrizioni specifiche dell'articolo 8 della direttiva (UE) 2023/1791). Detti regimi a favore delle famiglie a basso reddito, delle famiglie vulnerabili e delle persone appartenenti a comunità scarsamente servite o svantaggiate, ad esempio le famiglie rurali, possono promuovere le misure di risparmio energetico.

### 6.4. **Fare il miglior uso possibile dei fondi pubblici a livello nazionale e dell'Unione e realizzare investimenti orientati al futuro (articolo 24, paragrafo 3, lettere b) e c)]**

#### 6.4.1. *Ambito di applicazione della prescrizione*

L'articolo 24, paragrafo 3, lettera b), incoraggia gli Stati membri a fare il miglior uso possibile dei fondi pubblici disponibili a livello nazionale e dell'Unione, compresi, se del caso, i contributi finanziari che gli Stati membri ricevono dal Fondo sociale per il clima e i proventi della vendita all'asta delle quote di emissioni a norma dell'EU ETS, investendoli in via prioritaria in misure di miglioramento dell'efficienza energetica. Oltre alle entrate del Fondo sociale per il clima e del sistema ETS, esistono altri programmi europei che possono finanziare gli sforzi degli Stati membri tesi a migliorare l'efficienza energetica, ad esempio il dispositivo per la ripresa e la resilienza, i fondi della politica di coesione, il Fondo per la modernizzazione e InvestEU.

L'articolo 24, paragrafo 3, lettera c), sottolinea la necessità che gli Stati membri realizzino investimenti orientati al futuro e mirati ai miglioramenti dell'efficienza energetica. Lo scopo è proteggere le famiglie dagli effetti negativi di altre politiche prima che si manifestino, agevolare l'ampliamento e la ridefinizione dei programmi di sostegno per attenuare gli effetti distributivi negativi e ridurre l'onere finanziario sulla spesa pubblica per l'assistenza finanziaria.

#### 6.4.2. *Scelta delle misure politiche per conformarsi alla prescrizione*

L'istituzione di regimi di finanziamento adeguati a sostegno della diffusione degli investimenti nell'efficienza energetica e nella decarbonizzazione è descritta negli orientamenti relativi all'articolo 30 <sup>(45)</sup>. Esistono numerosi esempi di Stati membri che si servono di finanziamenti pubblici per migliorare l'efficienza energetica in zone caratterizzate da livelli elevati di povertà energetica o da livelli di finanziamento superiori per le famiglie a basso reddito. Per raggiungere un buon livello di finanziamento per le famiglie a basso reddito, gli Stati membri possono raggruppare misure di finanziamento individuali in modo da combinare fondi pubblici, certificati bianchi, prestiti a tasso zero, modelli di finanziamento innovativi come le piattaforme di finanziamento collettivo ecc. È possibile, ad esempio, combinare i fondi nazionali per l'efficienza energetica e il riscaldamento con finanziamenti integrativi a livello locale per le misure costose e un prestito a tasso zero.

<sup>(44)</sup> OCSE, «Managing the Distributional Effects of Environmental and Climate Policies: The Narrow Path for a Triple Dividend», 2021. Disponibile in: [https://one.oecd.org/document/ENV/WKP\(2021\)20/En/pdf](https://one.oecd.org/document/ENV/WKP(2021)20/En/pdf) (consultato il 3.10.2023).

<sup>(45)</sup> Raccomandazione della Commissione, del 12 dicembre 2023, relativa al recepimento dell'articolo 30 riguardante i fondi nazionali per l'efficienza energetica, il finanziamento e il supporto tecnico della direttiva (UE) 2023/1791 sull'efficienza energetica (GU C, C/2023/1553, 19.12.2023, ELI: <http://data.europa.eu/eli/C/2023/1553/oj>).

Per realizzare investimenti mirati e orientati al futuro, gli Stati membri possono introdurre un nuovo programma di efficienza energetica, oppure ampliare o ridefinire un programma esistente per incentrarlo sui cittadini più oberati e rispondere alle loro esigenze. A titolo di esempio, prima di tassare le emissioni di carbonio dei combustibili fossili utilizzati per il riscaldamento si possono introdurre sovvenzioni per l'isolamento o le tecnologie di riscaldamento pulite come le pompe di calore, e in vista di riforme fiscali che aumentano il costo dei carburanti per il trasporto stradale e i pedaggi, o dell'introduzione di limiti di emissione nelle zone urbane, si possono varare incentivi per l'acquisto di mezzi di trasporto a basse emissioni di carbonio (quali biciclette e veicoli elettrici) e regimi di rottamazione. Inoltre, prima dell'introduzione di riforme fiscali, gli Stati membri potrebbero prendere in considerazione interventi volti ad accrescere la consapevolezza dei vantaggi di queste nuove tecnologie: spesso le persone sono restie ad adottarle per incertezza, percezioni errate o per tendenza all'inerzia. Le campagne di informazione sui benefici supplementari delle tecnologie, sul loro funzionamento, sul numero di persone che le utilizzano e sulla loro esperienza positiva possono pertanto essere fondamentali.

Gli Stati membri che introducono nuovi regimi di sostegno o modificano o prorogano regimi esistenti dovrebbero valutare se tali misure comportino un aiuto di Stato, nel qual caso si rende necessaria una comunicazione preventiva alla Commissione a norma dell'articolo 108, paragrafo 3, TFUE.

#### 6.5. **Promuovere l'assistenza tecnica e il varo di strumenti finanziari e di finanziamento abilitanti (articolo 24, paragrafo 3, lettera d)]**

##### 6.5.1. *Ambito di applicazione della prescrizione*

L'articolo 24, paragrafo 3, lettera d), impone agli Stati membri, se del caso, di promuovere l'assistenza tecnica per i clienti vulnerabili, le persone in condizioni di povertà energetica, le famiglie a basso reddito e, se del caso, le persone che vivono negli alloggi sociali, nonché il varo di strumenti finanziari e di finanziamento che mettano tali gruppi vulnerabili nelle condizioni di beneficiare degli investimenti in efficienza energetica. Nell'attuare l'articolo 24 si possono rendere in considerazione vari esempi di strumenti finanziari e di finanziamento abilitanti, ad esempio i regimi di compensazione in bolletta, le riserve locali per perdite su crediti, i fondi di garanzia e i fondi mirati a ristrutturazioni profonde.

##### 6.5.2. *Scelta delle misure politiche per conformarsi alla prescrizione*

Per i clienti vulnerabili è più difficile agire in modo indipendente nel mercato liberalizzato dell'energia e cogliere le opportunità che esso offre. Analogamente, spesso queste famiglie non sono ben servite o hanno minore accesso a servizi di sostegno quali la consulenza energetica o il cambio di tariffa, a meno che i regimi o i programmi non siano specificamente concepiti e dedicati alle loro esigenze. L'assistenza tecnica, di particolare rilievo per i gruppi vulnerabili, può pertanto essere fornita tra gli altri nei settori seguenti:

- a) consulenza relativa alle tariffe energetiche e alle misure comportamentali per ridurre il consumo di energia secondo le loro esigenze;
- b) consulenza relativa agli elettrodomestici, ad esempio per la sostituzione di elettrodomestici vecchi e difettosi, sistemi di illuminazione, caldaie per acqua calda ecc.;
- c) misure di ristrutturazione profonda in condomini, compresa la sostituzione o l'ammodernamento del sistema di approvvigionamento energetico, con particolare attenzione alla valutazione tecnico-economica della ristrutturazione e al coordinamento dei diversi portatori di interessi coinvolti;
- d) misure di ristrutturazione profonda in abitazioni unifamiliari, compresa la sostituzione del sistema di approvvigionamento energetico, prestando particolare attenzione alla scelta delle misure tecniche più efficaci e alla praticabilità dei finanziamenti.

L'assistenza tecnica per i gruppi vulnerabili può essere erogata, ad esempio, da punti di consulenza energetica ed energy café a livello regionale o comunale o con consulenze a domicilio in materia di energia. Ai fini dell'attuazione dell'articolo 24, paragrafo 3, lettera d), è importante assicurarsi che l'assistenza erogata raggiunga effettivamente i gruppi vulnerabili elencati. A tal fine è possibile, ad esempio, ricorrere a consulenti con competenze sia nel settore energetico sia nel settore sociale o coinvolgere attori sociali che garantiscano l'accesso alle famiglie vulnerabili (cfr. sezione 6.6 dei presenti orientamenti).

I finanziamenti e gli strumenti finanziari sono descritti in termini generali negli orientamenti relativi all'articolo 30 <sup>(46)</sup>. L'articolo 24, paragrafo 3, lettera d), elenca esempi di strumenti finanziari e di finanziamento che possono essere adatti ai gruppi vulnerabili, tra cui regimi di compensazione in bolletta, riserve locali per perdite su crediti, fondi di garanzia e fondi mirati a ristrutturazioni (profonde). Indipendentemente dai modelli specifici scelti, è consigliabile che gli strumenti finanziari e di finanziamento siano: <sup>(47)</sup>

- a) ideati specificamente per i gruppi destinatari in modo da risultare accessibili e adeguati, come ulteriormente sottolineato all'articolo 24, paragrafo 3, lettera f);
- b) disponibili per i diversi tipi di investimento, tra cui investimenti in elettrodomestici (ad esempio per la sostituzione di elettrodomestici vecchi e difettosi), sistemi di illuminazione, caldaie per acqua calda ed edifici, fino alla ristrutturazione anche profonda;
- c) adatti a diversi contesti abitativi, visto che la decisione di investimento in un contesto condominiale è completamente diversa, ad esempio, da quella in un contesto abitativo unifamiliare. I regimi di finanziamento devono contribuire a decisioni di investimento positive da parte delle famiglie vulnerabili in entrambe le circostanze, tenuto conto di tutti i vari quadri giuridici, quali la disciplina condominiale e locativa ecc.

Gli Stati membri possono, ad esempio, introdurre un regime di finanziamento nell'ambito del quale le famiglie a basso reddito possono noleggiare elettrodomestici efficienti sotto il profilo energetico. Il regime consentirebbe alle famiglie a basso reddito di avere accesso ad elettrodomestici efficienti sotto il profilo energetico senza dover sostenere i costi iniziali e, in ultima analisi, contribuirebbe a ridurre le loro spese energetiche e a migliorarne la situazione finanziaria.

## 6.6. **Promuovere l'assistenza tecnica rivolta agli attori sociali (articolo 24, paragrafo 3, lettera e)]**

### 6.6.1. *Ambito di applicazione della prescrizione*

L'articolo 24, paragrafo 3, lettera e), riconosce il prezioso contributo degli attori sociali all'attuazione delle politiche e delle misure volte a combattere la povertà energetica. Gli Stati membri possono promuovere l'assistenza tecnica rivolta agli attori sociali per accrescere le loro competenze professionali e le loro conoscenze tecniche. Tale assistenza è essenziale per rafforzare la loro capacità di promuovere la partecipazione attiva dei clienti vulnerabili al mercato dell'energia e favorire il cambiamento in meglio del rapporto di questi ultimi con l'energia.

### 6.6.2. *Scelta delle misure politiche per conformarsi alla prescrizione*

Nel contesto dell'articolo 24, paragrafo 3, lettera e), tra gli attori sociali si possono annoverare imprese pubbliche, private, di beneficenza e sociali e istituti religiosi con finalità sociali. Il processo di attuazione può trarre vantaggio in particolare dal coinvolgimento attivo degli attori sociali che operano nei servizi abitativi, sanitari, sociali, di tutela dei consumatori e di coesione e sviluppo della comunità.

Stando all'esperienza pratica, l'assistenza tecnica rivolta agli attori sociali può comprendere, tra l'altro:

- a) lo sviluppo di un sito Internet esaustivo dove gli attori sociali possano trovare informazioni dettagliate sui concetti e sulle procedure propri del settore energetico (ad esempio bollette, procedure giuridiche per le disconnessioni, diritti dei consumatori);
- b) lo sviluppo di vari strumenti e pubblicazioni utili al miglioramento delle conoscenze e delle capacità degli attori sociali di intervenire direttamente su questioni connesse all'energia (ad esempio schede informative, guide pratiche, calcolatori del consumo medio);
- c) un sostegno personalizzato agli attori sociali mediante consulenza e orientamento permanenti, sessioni di formazione o visite in loco;
- d) l'organizzazione di corsi di formazione generali e specifici per gli attori sociali, che spazino dalle competenze di base con moduli di argomento giuridico, amministrativo, sociale e tecnico alle formazioni approfondite, ad esempio sul funzionamento del mercato dell'energia, sull'alfabetizzazione finanziaria e su quella digitale;

<sup>(46)</sup> Raccomandazione della Commissione, del 12 dicembre 2023, relativa al recepimento dell'articolo 30 riguardante i fondi nazionali per l'efficienza energetica, il finanziamento e il supporto tecnico della direttiva (UE) 2023/1791 sull'efficienza energetica (GU C, C/2023/1553, 19.12.2023, ELI: <http://data.europa.eu/eli/C/2023/1553/oj>).

<sup>(47)</sup> Per maggiori informazioni sull'argomento: Commissione europea, «The evolution of financing practices for energy efficiency in buildings, SME's and in industry: final report», 2022. Disponibile in: Report on the evolution of financing practices for energy efficiency in buildings, SME's and in industry – Ufficio delle pubblicazioni dell'Unione europea (europa.eu) (consultato il 3.10.2023).

- e) l'istituzione di una rete per lo scambio di metodi e pratiche per affrontare la povertà energetica e creare collegamenti tra i vari portatori di interessi del settore pubblico e della società civile.

#### 6.7. **Garantire l'accesso a finanziamenti, contributi o sovvenzioni (articolo 24, paragrafo 3, lettera f)]**

##### 6.7.1. *Ambito di applicazione della prescrizione*

L'articolo 24, paragrafo 3, lettera f), amplia la prescrizione dell'articolo 24, paragrafo 3, lettera d), ponendo l'accento sull'importanza di garantire che i gruppi vulnerabili abbiano accesso a finanziamenti, contributi o sovvenzioni adeguati, subordinatamente a guadagni energetici minimi, e di facilitare l'accesso a prestiti bancari a prezzi abbordabili o ad apposite linee di credito.

##### 6.7.2. *Scelta delle misure politiche per conformarsi alla prescrizione*

Negli orientamenti relativi all'articolo 30 si trova una descrizione generale dei regimi e degli strumenti finanziari, ma affinché questi siano efficaci dovrebbero essere concepiti in modo da essere accessibili e accettati dai gruppi vulnerabili individuati. L'esperienza insegna che, per i gruppi vulnerabili elencati, sono particolarmente accessibili i regimi di finanziamento con le caratteristiche seguenti: <sup>(48)</sup>

- a) una quota del regime di finanziamento è riservata ai gruppi vulnerabili elencati, vale a dire che i richiedenti che non appartengono al gruppo di destinatari non possono accedere ai finanziamenti. Diversamente, vi è un'elevata probabilità che gruppi a reddito più elevato utilizzino l'intera sovvenzione;
- b) le condizioni di sovvenzione tengono conto della situazione economica dei gruppi vulnerabili elencati. Le esigenze di finanziamento possono infatti variare notevolmente tra famiglie a reddito basso, medio e alto;
- c) affrontano il problema del basso merito creditizio delle famiglie vulnerabili. A tal fine si può includere nel regime di finanziamento una garanzia o si può applicare un regime di compensazione in bolletta, nel quale l'investimento è rifinanziato dal risparmio energetico, mentre la bolletta energetica o i costi mensili degli alloggi restano invariati;
- d) superano efficacemente gli impedimenti di natura finanziaria garantendo la disponibilità dei fondi prima del termine di pagamento dei lavori, contribuendo in tal modo a ridurre al minimo i potenziali ostacoli finanziari. In alternativa la sovvenzione può essere erogata direttamente all'installatore, razionalizzando il processo di pagamento;
- e) sono adattati ai diversi contesti in cui i gruppi vulnerabili possono prendere o rinunciare a una decisione di investimento. I regimi di finanziamento per la sostituzione degli elettrodomestici saranno quindi concepiti in modo diverso da quelli per le ristrutturazioni profonde;
- f) garantiscono la longevità dei finanziamenti in quanto aspetto fondamentale per mantenere l'accesso al sostegno finanziario quando necessario. Le famiglie vulnerabili soffrono più di altri gruppi di consumatori se il regime di sovvenzioni non è accessibile in modo permanente (ad esempio in caso di interruzione quando i fondi di bilancio per un determinato periodo sono esauriti).

#### 6.8. **Creazione di una rete di esperti (articolo 24, paragrafo 4)**

##### 6.8.1. *Ambito di applicazione della prescrizione*

L'articolo 24, paragrafo 4, impone agli Stati membri di creare una rete di esperti o incaricare una esistente di elaborare strategie volte a sostenere i responsabili politici locali e nazionali nell'attuazione di misure di miglioramento dell'efficienza energetica come anche strumenti finanziari e di assistenza tecnica volti ad alleviare la povertà energetica. Prevede anche che gli esperti della rete provengano da vari settori, tra cui la sanità, l'edilizia e il settore sociale, e fa obbligo agli Stati membri di adoperarsi affinché la composizione della rete rispetti il principio dell'equilibrio di genere e rifletta i punti di vista di tutti.

<sup>(48)</sup> Sunderland, L., e Gibb, D., «Taking the burn out of heating for low-income households», 2022. Disponibile in: Taking the burn out of heating for low-income households – Regulatory Assistance Project (raponline.org) (consultato il 3.10.2023).

L'articolo 24, paragrafo 4, elenca una serie di attività che possono essere affidate alla rete di esperti, descritte nella sezione 6.9 dei presenti orientamenti, *Consulenza offerta dalla rete di esperti*.

#### 6.8.2. *Scelta delle misure politiche per conformarsi alla prescrizione*

La rete di esperti può assumere varie forme, tra cui osservatorio nazionale (solitamente finanziato con fondi pubblici), organo indipendente di consulenza e controllo governativi o organismo guidato dalla società civile o dal mondo accademico formalmente in relazione con i decisori politici.

Onde garantire che nella rete siano rappresentati i settori pertinenti, è opportuno cercare esperti dei settori sanitario, edilizio e sociale. Per quanto riguarda il settore sanitario può trattarsi di esponenti di enti sanitari pubblici governativi e non governativi, servizi sanitari nazionali e rappresentanti della società civile che fanno parte di organizzazioni di beneficenza attive nei settori della salute fisica e mentale, fondazioni, associazioni e gruppi di persone con disabilità. Quanto al settore dell'edilizia, la rete può coinvolgere ministeri o agenzie governative preposti all'edilizia abitativa e alle comunità, organismi nazionali di normazione in materia di edilizia abitativa, fornitori di alloggi sociali, organizzazioni che rappresentano i locatori, i locatari e i proprietari di abitazioni, associazioni che si occupano di esclusione abitativa o senza fissa dimora, come pure coloro che elaborano e attuano programmi di efficienza energetica e ristrutturazione. Per il settore sociale, tra i rappresentanti possono figurare membri di gruppi di consumatori, enti di inclusione sociale e istruzione, associazioni di amministrazioni locali o regionali, ONG e reti di lotta alla povertà, associazioni religiose e gruppi di beneficenza. Alle reti di esperti possono partecipare anche le amministrazioni pubbliche preposte ad altri settori pertinenti, quali l'acqua o i trasporti, i fornitori di energia, i distributori e le autorità di regolazione, il mondo accademico e i difensori civici o mediatori dell'energia.

È importante tenere in considerazione l'equilibrio di genere tra i partecipanti anche perché le famiglie a guida femminile sono da sempre riconosciute come a più alto rischio di povertà energetica<sup>(49)</sup>. La rete di esperti può raggiungere la composizione richiesta con il contributo di organizzazioni rappresentative centrate sui principali gruppi a rischio di povertà energetica (ad esempio le fasce di età più avanzata, famiglie, bambini e minoranze, compresi immigrati e rifugiati), di ricercatori in grado di presentare l'entità e le prevalenze del rischio di povertà energetica e le disuguaglianze strutturali che portano a tale rischio e, potenzialmente, di coloro che ne hanno esperienza diretta. Per consentire alle persone con esperienza diretta di contribuire positivamente alla rete si potrebbero prendere in considerazione soluzioni che rendano possibile la piena partecipazione, comprese la remunerazione per il tempo dedicato e per gli spostamenti, la creazione di un ambiente inclusivo e l'attenzione all'impegno in termini di tempo e al calendario delle attività.

#### 6.9. **Consulenza offerta dalla rete di esperti (articolo 24, paragrafo 4)**

L'articolo 24, paragrafo 4, specifica che la rete di esperti può essere incaricata di fornire consulenza in merito a una serie di misure pertinenti di valutazione e attenuazione della povertà energetica.

La rete può sostenere l'elaborazione di definizioni, indicatori e criteri nazionali di «povertà energetica» e «condizioni di povertà energetica» e lo sviluppo del concetto di «clienti vulnerabili», che include gli utenti finali (articolo 24, paragrafo 4, lettera a)], come anche lo sviluppo o il miglioramento di indicatori e insiemi di dati pertinenti al settore della povertà energetica (articolo 24, paragrafo 4, lettera b)].

L'articolo 24, paragrafo 4, prevede inoltre la possibilità che la rete di esperti offra consulenza su metodi e misure tesi a garantire l'accessibilità del costo della vita e la promozione della neutralità dei costi degli alloggi, oppure modalità per assicurare che i fondi pubblici investiti in misure di miglioramento dell'efficienza energetica vadano a beneficio sia dei proprietari che dei locatari di immobili e unità immobiliari, con particolare riferimento ai clienti vulnerabili, alle persone in condizioni di povertà energetica e, se del caso, alle persone che vivono negli alloggi sociali (articolo 24, paragrafo 4, lettera c)].

<sup>(49)</sup> Oliveras, L. et al.: «Energy poverty and health: Trends in the European Union before and during the economic crisis, 2007–2016», 2021. Disponibile in: Energy poverty and health: Trends in the European Union before and during the economic crisis, 2007-2016 – ScienceDirect (consultato il 3.10.2023); Murauskaite-Bull, I., Feenstra, M., Creusen, A., Koukoufikis, G., Della Valle, N., Shortall, R. e Stojilovska, A., «Gender and Energy: The effects of the energy transition on women», Ufficio delle pubblicazioni dell'Unione europea, Lussemburgo, 2023, doi: 10.2760/511412, JRC132744.

Sebbene l'installazione di misure di efficienza energetica possa ridurre le bollette energetiche, tali misure possono aumentare il costo della vita in altri settori, in funzione delle modalità del loro finanziamento. Ciò vale in particolare per gli alloggi sociali o gli alloggi in locazione, la cui ristrutturazione potrebbe dover essere finanziata parzialmente dai fornitori mediante il canone di locazione. Per evitare l'aumento del canone o di altri costi, si suggeriscono metodi per alleviare la povertà energetica e ridurre i costi dell'energia che promuovano al contempo la neutralità dei costi degli alloggi (quando eventuali aumenti dei canoni o i costi di rimborso del finanziamento sono interamente controbilanciati da risparmi energetici)<sup>(50)</sup>. Per evitare l'incremento dei costi degli alloggi, una misura centrale consiste nel sovvenzionare in modo significativo le misure di efficienza energetica con finanziamenti pubblici, evitando o riducendo la necessità di rimborsi del finanziamento. Misure idonee a tal fine sono delineate nella sezione 6.5 dei presenti orientamenti sul varo di strumenti finanziari e di finanziamento adeguati e nella sezione 5.5 sulla divergenza di interessi.

Infine, la rete di esperti può offrire consulenza sulle misure per prevenire le situazioni in cui determinati gruppi si trovano maggiormente, o corrono maggiormente il rischio di trovarsi, in condizioni di povertà energetica o sono più esposti ai suoi effetti negativi, sulla base del reddito, del genere, dell'appartenenza demografica, delle condizioni di salute o dell'appartenenza a una minoranza (articolo 24, paragrafo 4, lettera d).

La valutazione degli indicatori di povertà energetica e la disaggregazione dei dati per reddito, genere, regime di occupazione dell'alloggio e altre variabili, effettuata da osservatori nazionali o reti di esperti sulla povertà energetica, può fornire un quadro più dettagliato a livello nazionale e locale di chi sia più a rischio di povertà energetica e può contribuire a correlare i fattori strutturali con quelli sociali. Le reti nazionali di esperti possono anche condurre ricerche sull'efficacia e sugli effetti distributivi delle politiche in materia di energia, reddito o di altre politiche sociali, al fine di stabilire chi ne benefici e individuare eventuali oneri sociali aggiuntivi che queste creano. Anche proiezioni orientate al futuro sui tassi e sui rischi di povertà energetica derivanti dalle variazioni dei prezzi dell'energia possono mettere in evidenza rischi per determinati gruppi e quindi influire sull'elaborazione di politiche e programmi di sostegno per affrontare o prevenire la povertà energetica tra questi gruppi a rischio.

## 7. OBBLIGHI DI COMUNICAZIONE

### 7.1. Aggiornamento dei piani nazionali integrati per l'energia e il clima

A norma dell'articolo 14, paragrafo 2, del regolamento (UE) 2018/1999, gli Stati membri sono tenuti a presentare entro il 30 giugno 2024, e quindi entro il 1° gennaio 2034 e successivamente ogni 10 anni, l'aggiornamento dell'ultimo **piano nazionale integrato per l'energia e il clima** (PNEC) notificato. L'articolo 14, paragrafo 1, impone loro di presentare una proposta di aggiornamento del PNEC sempre un anno prima del termine di cui all'articolo 14, paragrafo 2.

Oltre a quanto previsto dal regolamento (UE) 2018/1999, l'articolo 22, paragrafo 2, della direttiva (UE) 2023/1791 fa obbligo agli Stati membri di adottare misure appropriate per promuovere e facilitare un uso efficiente dell'energia da parte dei clienti finali e degli utenti finali e di includere le misure in una strategia nazionale, come il PNEC, o nella strategia di ristrutturazione a lungo termine istituita ai sensi dell'articolo 2 *bis* della direttiva 2010/31/UE.

### 7.2. Relazioni intermedie

L'articolo 17 del regolamento (UE) 2018/1999 impone agli Stati membri di presentare **relazioni intermedie** nazionali integrate sull'energia e il clima riguardanti tutte e cinque le dimensioni dell'Unione dell'energia, una delle quali è l'efficienza energetica.

L'articolo 24 del medesimo regolamento specifica le informazioni da comunicare in relazione alle misure adottate per affrontare la povertà energetica.

Qualora una valutazione rilevi la presenza di un numero significativo di famiglie in condizioni di povertà energetica in uno Stato membro, esso deve includere nella sua relazione intermedia nazionale integrata sull'energia e il clima informazioni sui progressi verso l'obiettivo indicativo nazionale nel ridurre tale numero nonché informazioni quantitative sul numero delle famiglie in condizioni di povertà energetica e, se del caso, informazioni sulle politiche e le misure di lotta alla povertà energetica.

<sup>(50)</sup> «Neutralità dei costi degli alloggi» è un'espressione utilizzata sia nel settore dell'edilizia sociale sia dalle organizzazioni che rappresentano i locatari: significa che i costi totali degli alloggi (compresi il canone di locazione/mutuo ipotecario, le bollette energetiche e altre fatture) non devono aumentare dopo la ristrutturazione. I risparmi sulla bolletta energetica possono essere utilizzati per recuperare parte degli investimenti iniziali nelle misure di efficienza energetica, ad esempio mediante un aumento del canone, purché il costo totale dell'alloggio resti invariato rispetto a prima della ristrutturazione. Maggiori informazioni sono disponibili nel portale dell'Unione internazionale degli inquilini e in quello di «Housing Europe». (consultato l'8.3.2023).

L'articolo 24 della direttiva (UE) 2023/1791 impone agli Stati membri di comunicare le misure di miglioramento dell'efficienza energetica e le misure correlate di informazione o tutela dei consumatori, in particolare quelle prescritte all'articolo 8, paragrafo 3, e all'articolo 22 della direttiva (UE) 2023/1791, attuate in via prioritaria presso le persone in condizioni di povertà energetica, i clienti vulnerabili, le persone appartenenti a famiglie a basso reddito e, se del caso, le persone che vivono negli alloggi sociali al fine di alleviare la povertà energetica, nel quadro dei requisiti di comunicazione esistenti di cui all'articolo 24 del regolamento (UE) 2018/1999.

---