



2024/2481

23.9.2024

RECOMENDACIÓN (UE) 2024/2481 DE LA COMISIÓN

de 13 de septiembre de 2024

por la que se establecen directrices para la interpretación de los artículos 21, 22 y 24 de la Directiva (UE) 2023/1791 del Parlamento Europeo y del Consejo en lo que respecta a las disposiciones relacionadas con los consumidores

LA COMISIÓN EUROPEA,

Visto el Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea, y en particular su artículo 292,

Considerando lo siguiente:

- (1) La Directiva 2012/27/UE del Parlamento Europeo y del Consejo ⁽¹⁾ introdujo el requisito de garantizar el objetivo principal de conseguir un ahorro de energía de al menos un 32,5 % a escala de la Unión para 2030.
- (2) El 13 de septiembre de 2023, se adoptó la Directiva (UE) 2023/1791 del Parlamento Europeo y del Consejo ⁽²⁾. Dicha Directiva refundió la Directiva 2012/27/UE manteniendo inalteradas algunas de sus disposiciones e introduciendo, al mismo tiempo, nuevos requisitos. Aumentó significativamente el nivel de ambición para 2030 en términos de eficiencia energética, en particular en relación con el empoderamiento y la protección de los consumidores, la información y la sensibilización y la reducción de la pobreza energética mediante mejoras de la eficiencia energética.
- (3) Múltiples factores impiden a los consumidores acceder a las distintas fuentes de información del mercado disponibles, así como entenderlas y actuar en consecuencia. La introducción de derechos contractuales básicos puede ayudar, entre otras cosas, facilitando una mejor comprensión de la calidad de los servicios ofrecidos por el suministrador en el contrato, en particular la calidad y las características de la energía suministrada. La Directiva (UE) 2023/1791 introduce disposiciones sobre los derechos contractuales básicos en relación con la calefacción, la refrigeración y el agua caliente sanitaria. Los Estados miembros deben garantizar que los clientes finales de calefacción, refrigeración y agua caliente sanitaria tengan derecho a un contrato con su suministrador que proporcione o establezca la información mínima requerida, incluidos los datos de contacto del suministrador, los servicios prestados, la duración del contrato y las condiciones para la renovación y la resolución del contrato y de los servicios. Los clientes finales y los usuarios finales de calefacción, refrigeración y agua caliente sanitaria deben tener derecho a un buen nivel de servicio y de tramitación de las reclamaciones por parte de sus suministradores.
- (4) Los cambios de comportamiento a largo plazo en el consumo de energía pueden lograrse mediante el empoderamiento de la ciudadanía, la sensibilización sobre las políticas de eficiencia energética y la mejora de su aceptación por parte del público. La Directiva (UE) 2023/1791 refuerza las disposiciones sobre divulgación de información, en particular mediante el establecimiento de ventanillas únicas. Los Estados miembros deben garantizar la creación de ventanillas únicas o mecanismos similares para prestar asesoramiento y asistencia técnicos, administrativos y financieros en materia de mejoras de la eficiencia energética a los clientes finales y a los usuarios finales, prestando especial atención a los clientes y usuarios domésticos y pequeños no domésticos, incluidas las pymes y las microempresas. La contribución de las ventanillas únicas puede ser muy importante para los clientes vulnerables, ya que en ellas podrían recibir información fácil y accesible sobre las mejoras de la eficiencia energética. Por lo tanto, las ventanillas únicas deben ofrecer servicios específicos para las personas afectadas por la pobreza energética, los clientes vulnerables y las personas en hogares de renta baja.

⁽¹⁾ Directiva 2012/27/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2012, relativa a la eficiencia energética, por la que se modifican las Directivas 2009/125/CE y 2010/30/UE, y por la que se derogan las Directivas 2004/8/CE y 2006/32/CE (DO L 315 de 14.11.2012, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2012/27/oj>).

⁽²⁾ Directiva (UE) 2023/1791 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de septiembre de 2023, relativa a la eficiencia energética y por la que se modifica el Reglamento (UE) 2023/955 (DO L 231 de 20.9.2023, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2023/1791/oj>).

- (5) Es necesario garantizar la protección de las personas afectadas por la pobreza energética, los clientes vulnerables, las personas en hogares de renta baja y, en su caso, las personas que viven en viviendas sociales, y para ello, es también necesario garantizar que estén capacitados para participar activamente en las intervenciones y medidas de mejora de la eficiencia energética o en otras medidas conexas de protección de los consumidores o de información que apliquen los Estados miembros. Debe empoderarse a las personas más afectadas por la precariedad (energética) para que desempeñen un papel activo en la mejora de sus condiciones, dejen de ser receptores pasivos de las intervenciones y, en su lugar, puedan decidir cómo mejorar las condiciones a las que se enfrentan. Deben desarrollarse campañas de sensibilización específicas para ilustrar los beneficios de la eficiencia energética y para ofrecer información sobre el apoyo financiero disponible.
- (6) Consagrar una definición de pobreza energética en la legislación nacional es un primer paso para reconocer y detectar un problema y su contexto más amplio. Esto ayudará a todos los agentes pertinentes a diseñar las respuestas adecuadas para hacer frente a la pobreza energética a nivel local, regional, nacional y de la Unión, teniendo en cuenta la combinación de sus tres causas principales, a saber, la renta baja, el aumento de las facturas de energía y la baja eficiencia energética.
- (7) Para empoderar y proteger a los grupos más vulnerables de la población, los Estados miembros deben aplicar medidas de mejora de la eficiencia energética y medidas relacionadas de protección o información de los consumidores, en particular las establecidas en el artículo 8, apartado 3, y en el artículo 22 de la Directiva (UE) 2023/1791, con carácter prioritario entre las personas afectadas por la pobreza energética, los clientes vulnerables, las personas en hogares de renta baja y, en su caso, las personas que viven en viviendas sociales, a fin de reducir la pobreza energética.
- (8) Con el fin de apoyar a las personas afectadas por la pobreza energética, los clientes vulnerables, las personas en hogares de renta baja y, en su caso, las personas que viven en viviendas sociales, los Estados miembros deben aplicar medidas de mejora de la eficiencia energética para atenuar los efectos distributivos de otras políticas y realizar inversiones tempranas y con visión de futuro en medidas de mejora de la eficiencia energética antes de que los efectos distributivos de otras políticas y medidas surtan efecto.

HA ADOPTADO LA PRESENTE RECOMENDACIÓN:

Los Estados miembros deben seguir las directrices interpretativas que figuran en el anexo de la presente Recomendación al transponer los requisitos introducidos por los artículos 21, 22 y 24 de la Directiva (UE) 2023/1791 a su Derecho nacional.

Hecho en Bruselas, el 13 de septiembre de 2024.

Por la Comisión
Kadri SIMSON
Miembro de la Comisión

ANEXO

1. INTRODUCCIÓN

Las presentes directrices proporcionan a los Estados miembros orientaciones sobre la manera de interpretar los artículos 21, 22 y 24 de la Directiva (UE) 2023/1791 al transponerlos a su legislación nacional. No obstante, la interpretación vinculante de la legislación de la Unión es competencia exclusiva del Tribunal de Justicia de la Unión Europea. Salvo que se indique lo contrario, las referencias a artículos se entenderán como referencias a los artículos de la Directiva (UE) 2023/1791.

2. CONTEXTO JURÍDICO Y DE PROCEDIMIENTO

El **artículo 21** de la Directiva (UE) 2023/1791 tiene por objeto reforzar la posición de los consumidores mediante la introducción de derechos contractuales básicos para el suministro de calefacción, refrigeración y agua caliente sanitaria, en consonancia con los derechos establecidos en el anexo I de la Directiva 2009/73/CE del Parlamento Europeo y del Consejo ⁽¹⁾ en relación con la prestación de servicios de gas y en el artículo 10 de la Directiva (UE) 2019/944 del Parlamento Europeo y del Consejo ⁽²⁾ en relación con el suministro de electricidad.

El principal objetivo del **artículo 22** de la Directiva (UE) 2023/1791 es facilitar la adopción de medidas de eficiencia energética mediante la sensibilización, la mejora del acceso de los agentes del mercado a la información y a los mecanismos de resolución extrajudicial de litigios, y la supresión de las barreras reglamentarias y no reglamentarias a la eficiencia energética. A tal fin, la Directiva (UE) 2023/1791 impone a los Estados miembros la obligación de:

- a) difundir información sobre las medidas de mejora de la eficiencia energética disponibles, las acciones individuales y los marcos financieros y jurídicos (artículo 22, apartado 1);
- b) promover y facilitar el uso eficiente de la energía por parte de los consumidores finales y los usuarios finales promoviendo un cambio de comportamiento (por ejemplo, incentivos fiscales específicos, acceso a instrumentos financieros, comunicación de información y ejemplos, formación, intervenciones conductuales conocidas como *nudges* e impulsores o herramientas digitales) y creando un marco de apoyo para los agentes del mercado (artículo 22, apartados 2 y 3);
- c) establecer ventanillas únicas específicas (artículo 22, apartados 3 a 6);
- d) establecer las condiciones adecuadas para que los agentes del mercado proporcionen información adecuada y específica y asesoramiento a los clientes finales (artículo 22, apartado 7);
- e) establecer mecanismos de resolución extrajudicial de litigios (artículo 22, apartado 8);
- f) reducir la división de incentivos entre los propietarios y los arrendatarios (artículo 22, apartados 9 y 10).

El objetivo del **artículo 24** de la Directiva (UE) 2023/1791 es empoderar y proteger «a las personas afectadas por la pobreza energética, los clientes vulnerables, las personas en hogares de renta baja y, en su caso, las personas que viven en viviendas sociales» («los grupos vulnerables mencionados»). Estas medidas de empoderamiento y protección también están destinadas a beneficiar a los usuarios finales, que no tienen un contrato directo o individual con los suministradores de energía, ya que el concepto de consumidores vulnerables incluye también a los usuarios finales (artículo 24, apartado 1).

De conformidad con el artículo 24, los Estados miembros están obligados a:

- a) Dar prioridad a las medidas de mejora de la eficiencia energética y a las medidas relacionadas de protección o información de los consumidores entre los grupos vulnerables mencionados (artículo 24, apartado 2).
- b) Establecer o utilizar una red de expertos existente que ayude a los responsables de la toma de decisiones a nivel local y nacional a desarrollar estrategias para reducir la pobreza energética (artículo 24, apartado 4). Podrá encomendarse a dicha red la labor de prestar asesoramiento sobre una serie de medidas pertinentes de evaluación y reducción de la pobreza energética [artículo 24, apartado 4, párrafo segundo, letras a) a d)].

⁽¹⁾ Directiva 2009/73/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de julio de 2009, sobre normas comunes para el mercado interior del gas natural y por la que se deroga la Directiva 2003/55/CE (DO L 211 de 14.8.2009, p. 94, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2009/73/oj>).

⁽²⁾ Directiva (UE) 2019/944 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de junio de 2019, sobre normas comunes para el mercado interior de la electricidad y por la que se modifica la Directiva 2012/27/UE (DO L 158 de 14.6.2019, p. 125, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/944/oj>).

A fin de apoyar a esos grupos vulnerables, los Estados miembros, cuando proceda:

- a) aplicarán medidas de mejora de la eficiencia energética para atenuar los efectos distributivos de otras políticas y medidas;
- b) harán el mejor uso posible de la financiación pública disponible a nivel de la Unión y nacional;
- c) realizarán inversiones tempranas y con visión de futuro;
- d) fomentarán la asistencia técnica y el despliegue de herramientas de financiación y financieras;
- e) fomentarán la asistencia técnica a los agentes sociales;
- f) garantizarán el acceso a la financiación, las ayudas o las subvenciones vinculadas a unas ganancias energéticas mínimas (artículo 24, apartado 3).

Haciendo hincapié en las personas afectadas por la pobreza energética, los clientes vulnerables, las personas en hogares de renta baja y, cuando proceda, las personas que viven en viviendas sociales, el artículo 22 se refiere a:

- a) los artículos 8 y 9 de la Directiva (UE) 2023/1791: el ahorro de energía y las medidas de eficiencia energética que deben lograrse entre los clientes vulnerables, las personas afectadas por la pobreza energética y, en su caso, las personas que viven en viviendas sociales;
- b) los artículos 21, 24, y 30 de la Directiva (UE) 2023/1791: la protección de estos grupos.

Haciendo hincapié en los clientes y usuarios finales pequeños, el artículo 22 se refiere a:

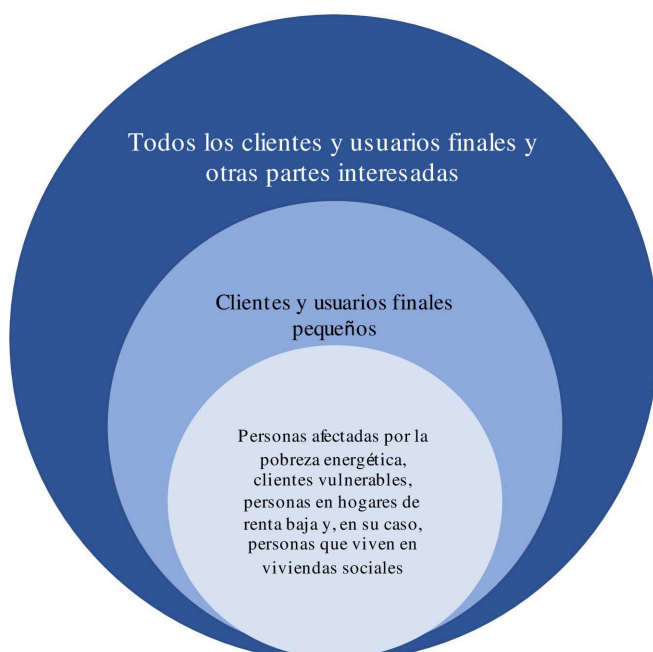
- a) los artículos 8, 9, y 10 de la Directiva (UE) 2023/1791: objetivos de ahorro de energía de los clientes finales;
- b) los artículos 13, 14, 16, 17, 21, 24 y 29 de la Directiva (UE) 2023/1791: los derechos de los clientes y usuarios finales o la obligación de informarles sobre determinadas cuestiones.

A tal efecto, podría encomendarse a las ventanillas únicas la aplicación, al menos, de aquellos aspectos de los requisitos relativos a los grupos mencionados. La ventaja de este enfoque es que los organismos a los que deben dirigirse los grupos pertinentes pueden reducirse a un punto de contacto único.

3. TÉRMINOS Y CONCEPTOS UTILIZADOS EN LAS PRESENTES DIRECTRICES Y EN LA DIRECTIVA (UE) 2023/1791

En esta sección se explican los términos y conceptos utilizados en las presentes directrices y en los artículos 21, 22 y 24 de la Directiva (UE) 2023/1791.

3.1. Beneficiarios



Las disposiciones del artículo 21 se refieren principalmente a los clientes finales y los usuarios finales, junto con los suministradores como contrapartes contractuales. Sin embargo, a diferencia de los suministradores, los clientes finales y los usuarios finales no tienen obligaciones en virtud del artículo 21, sino que deben beneficiarse de los nuevos requisitos impuestos a los suministradores.

Al dirigirse a todos los agentes del mercado pertinentes (artículo 22, apartado 1), el artículo 22 afecta a un conjunto mucho más amplio de beneficiarios. En la figura anterior, estos agentes del mercado se clasifican en función de su vulnerabilidad, que aumenta de fuera adentro. El círculo exterior representa a todos los beneficiarios potenciales del artículo 22, como los clientes finales, los usuarios finales, las organizaciones de consumidores, los representantes de la sociedad civil, las comunidades de energías renovables, las comunidades ciudadanas de energía, las autoridades locales y regionales, las agencias de energía, los proveedores de servicios sociales, los constructores, los arquitectos, los ingenieros, los auditores ambientales y energéticos y los instaladores de los elementos de un edificio. El segundo círculo incluye a los clientes finales y los usuarios finales pequeños, como los domésticos y pequeños no domésticos como las pymes y las microempresas. El círculo más pequeño está formado por las personas afectadas por la pobreza energética, los clientes vulnerables y, en su caso, las personas que viven en viviendas sociales.

Los principales beneficiarios del artículo 24 son «las personas afectadas por la pobreza energética, los clientes vulnerables, las personas en hogares de renta baja y, en su caso, las personas que viven en viviendas sociales». Este grupo se ilustra en el círculo más pequeño de la figura.

3.2. Otros términos y conceptos clave utilizados en las presentes directrices

3.2.1. Términos definidos en la Directiva (UE) 2023/1791

En la Directiva (UE) 2023/1791 se definen los siguientes términos:

«Cliente final»: toda persona física o jurídica que compra energía para su propio uso final (artículo 2, punto 28).

«Usuario final»: toda persona física o jurídica que adquiere calefacción, refrigeración o agua caliente sanitaria para su propio uso final, o toda persona física o jurídica que ocupa un edificio individual o una unidad de un edificio de apartamentos o edificio polivalente cuyo suministro de calefacción, refrigeración o agua caliente sanitaria proviene de una fuente central, cuando esa persona no tiene un contrato directo o individual con el suministrador de energía (artículo 2, punto 53).

Una diferencia que merece la pena destacar entre estas dos definiciones es que, mientras que el cliente final compra energía para cualquier uso (incluida la electricidad), el usuario final se limita a la adquisición de calefacción, refrigeración y agua caliente sanitaria. Los usuarios finales no tienen un contrato directo o individual con el suministrador de energía y pueden ser arrendatarios de edificios plurifamiliares con sistemas colectivos de calefacción, refrigeración o producción de agua caliente sanitaria (contratos colectivos), personas que viven en viviendas sociales, residentes de una residencia independiente o una unidad de cuidados de larga duración y personas que viven en viviendas o refugios temporales.

«Pobreza energética»: toda situación en la que un hogar no puede acceder a los servicios energéticos esenciales cuando dichos servicios proporcionan unos niveles básicos y dignos de vida y salud, como calefacción, agua caliente, refrigeración e iluminación adecuadas, y la energía para hacer funcionar los aparatos, dados el contexto nacional pertinente, la política social existente y otras políticas nacionales pertinentes, como consecuencia de varios factores, incluidos, como mínimo, los siguientes: inasequibilidad, renta disponible insuficiente, gasto energético elevado y escasa eficiencia energética de los hogares (artículo 2, punto 52).

«Incentivos divididos»: toda situación en la que no existe una distribución justa y razonable de las obligaciones financieras y las recompensas relacionadas con las inversiones en eficiencia energética entre los agentes afectados, por ejemplo, los propietarios y arrendatarios o los distintos propietarios de las unidades de un edificio, o los propietarios y arrendatarios o los distintos propietarios de edificios de apartamentos o edificios polivalentes (artículo 2, punto 54).

«Estrategia de implicación»: una estrategia que fija los objetivos, desarrolla las técnicas y establece el proceso por el que se involucra a todas las partes interesadas a escala nacional o local, incluidos los representantes de la sociedad civil, como las organizaciones de consumidores, en el proceso de elaboración de políticas, con el fin de darlas a conocer, recabar opiniones al respecto y mejorar su aceptación por parte del público (artículo 2, punto 55).

3.2.2. Términos y conceptos no definidos en la Directiva (UE) 2023/1791

Las siguientes explicaciones sobre los términos y conceptos utilizados en las presentes directrices, pero no definidos en el artículo 2 de la Directiva (UE) 2023/1791, solo se ofrecen a título indicativo en lo que respecta a la interpretación que la Comisión hace de dichos términos y conceptos:

«Suministrador»: toda persona física o jurídica que, actuando a título comercial o profesional, suministre productos, servicios o sistemas relacionados con todas las formas de calefacción, refrigeración y agua caliente sanitaria.

«Ventanilla única»: todo lugar virtual o físico en el que las partes interesadas reciben apoyo en todos los asuntos, así como en las fases de ejecución de los proyectos de renovación relacionados con la eficiencia energética, desde el asesoramiento sobre el tema hasta toda la información y los servicios que necesitan para ejecutar un ambicioso proyecto global de eficiencia energética o renovación ⁽³⁾.

No se definen los «puntos de contacto únicos», pero el artículo 22, apartado 3, establece claramente que el objetivo de estos es proporcionar a los clientes finales y los usuarios finales toda la información necesaria en relación con sus derechos, el Derecho aplicable y los mecanismos de resolución de que disponen en caso de litigio. Puede entenderse como un asesor (es decir, que adopta diferentes formas, por ejemplo como ventanilla única o entidad única) que proporciona a las partes interesadas información sobre cuestiones jurídicas relacionadas con las medidas de eficiencia energética.

¿Cuál es la diferencia entre una ventanilla única y un punto de contacto único?

En esencia, la ventanilla única (véase la sección 5.3 de las presentes directrices) es un tipo de punto de contacto único para los consumidores que deseen implicarse en la eficiencia energética. No obstante, para evitar confusiones, es necesario aclarar la distinción entre ventanilla única y punto de contacto único con arreglo al artículo 22, apartado 3. Mientras que ambos instrumentos tienen por objeto centralizar los servicios de información, asesoramiento y asistencia a los clientes finales y los usuarios finales, los tipos de servicios que ofrece cada instrumento difieren:

- la ventanilla única ofrece asesoramiento y asistencia técnicos, administrativos y financieros en materia de eficiencia energética;
- el punto de contacto único ofrece asesoramiento y asistencia sobre aspectos jurídicos relacionados con la eficiencia energética, por ejemplo, sobre los derechos de los clientes y los usuarios, el Derecho aplicable y los mecanismos de resolución de litigios.

El artículo 22, apartado 3, establece que los puntos de contacto único podrían formar parte de los puntos generales de información de los consumidores. En consecuencia, la ventanilla única y el punto de contacto único podrían trabajar en estrecha colaboración para garantizar que se ponga a disposición de las partes interesadas toda la gama de servicios (es decir, técnicos, administrativos, financieros y jurídicos).

«Clientes vulnerables»

Tal como se establece en el artículo 24, apartado 1, de la Directiva (UE) 2023/1791, el concepto de clientes vulnerables deben definirlo los Estados miembros de conformidad con el artículo 3, apartado 3, de la Directiva 2009/73/CE y el artículo 28, apartado 1, de la Directiva (UE) 2019/944. El artículo 24, apartado 1, establece asimismo que los Estados miembros deben tener en cuenta el concepto de «usuarios finales» a la hora de definir el concepto de «clientes vulnerables»:

El artículo 28 de la Directiva (UE) 2019/944 establece que «cada uno de los Estados miembros definirá el concepto de cliente vulnerable que podrá referirse a la pobreza energética y, entre otras cosas, a la prohibición de desconexión de la electricidad a dichos clientes en momentos críticos. El concepto de clientes vulnerables podrá comprender los niveles de renta, la proporción de la renta disponible dedicada al gasto energético, la eficiencia energética de los hogares, la dependencia crítica de equipamientos eléctricos por motivos de salud, la edad u otros criterios».

El artículo 3 de la Directiva 2009/73/CE establece que cada uno de los «Estados miembros definirá el concepto de cliente vulnerable que podrá referirse a la pobreza energética y, entre otras cosas, a la prohibición de desconexión de dichos clientes en períodos críticos».

Los clientes (domésticos) vulnerables se han definido en la mayoría de los Estados miembros de conformidad con la Directiva (UE) 2019/944 y la Directiva 2009/73/CE, y las definiciones se refieren en la mayoría de los casos a los niveles de renta y a la dependencia crítica de la electricidad por motivos de salud ⁽⁴⁾.

⁽³⁾ Energy Cities, 2020: *How to set up a one-stop-shop for integrated home energy renovation?* [«¿Cómo crear una ventanilla única para la renovación energética integral del hogar?», documento no disponible en español]. Disponible en: [How to set up a one-stop-shop for integrated home energy renovation?-Energy Cities \(energy-cities.eu\)](https://www.energy-cities.eu/) (consultado el 3 de octubre de 2023).

⁽⁴⁾ ACER, 2022: *Annual Report on the Results of Monitoring the Internal Electricity and Natural Gas Markets in 2021-Energy Retail and Consumer Protection Volume*. (consultado el 7 de marzo de 2023). En ACER (2019) puede encontrarse una evaluación más detallada de los criterios utilizados por los distintos Estados miembros (y Noruega) para definir el concepto de consumidores vulnerables de electricidad o gas en 2018. *Annual Report on the Results of Monitoring the Internal Electricity and Natural Gas Markets in 2018 - Consumer Empowerment Volume*. (consultado el 7 de marzo de 2023).

«Renta baja»

Al definir un hogar de renta baja, se utiliza de forma generalizada un umbral fijado en el 60 % de la renta mediana nacional equivalente ⁽⁵⁾. Este indicador se basa en el «umbral de riesgo de pobreza» definido en las estadísticas de la UE sobre la renta y las condiciones de vida (EU-SILC).

El «mecanismo de resolución extrajudicial de litigios», también denominado «resolución alternativa de litigios», se define en el artículo 2 de la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo ⁽⁶⁾ como «resolución extrajudicial de litigios nacionales y transfronterizos relativos a obligaciones contractuales derivadas de contratos de compraventa o de prestación de servicios entre un comerciante establecido en la Unión y un consumidor residente en la Unión, mediante la intervención de una entidad de resolución alternativa de litigios [...], que propone o impone una solución o que reúne a las partes con el fin de facilitar una solución amistosa».

El «defensor del pueblo para la energía» no se define con claridad en la legislación de la Unión. Sin embargo, la Comisión se refiere a él como un organismo independiente para la resolución extrajudicial de litigios ⁽⁷⁾. El Defensor del Pueblo Europeo se menciona en los Tratados y es un punto de contacto para las personas físicas y jurídicas de recepción de reclamaciones sobre mala administración y de refuerzo de la rendición de cuentas ⁽⁸⁾. Por lo tanto, un defensor del pueblo para la energía es un organismo que investiga, informa y ayuda a resolver las reclamaciones relacionadas con la energía, como la electricidad, el gas, la calefacción, la refrigeración y el agua caliente.

El concepto de «vivienda social» se define en el informe de políticas de la OCDE ⁽⁹⁾ de 2020 como los alojamientos residenciales de alquiler proporcionados a precios inferiores a los del mercado que se seleccionan y asignan con arreglo a normas específicas, como las necesidades detectadas o las listas de espera. Los modelos de propiedad, gestión, financiación y reglamentación difieren de un Estado miembro a otro, al igual que la población beneficiaria y la terminología (por ejemplo, «vivienda de alquiler moderado», «vivienda común», «vivienda sin ánimo de lucro» o «promoción de la vivienda»). La Decisión 2012/21/UE de la Comisión ⁽¹⁰⁾ también hace referencia a las viviendas sociales, es decir, viviendas para ciudadanos desfavorecidos o grupos menos favorecidos socialmente que, por problemas de solvencia, no puedan encontrar vivienda en condiciones de mercado.

4. OBLIGACIONES ESTABLECIDAS EN EL ARTÍCULO 21

Esta sección facilita a los Estados miembros elementos sobre cómo pueden transponer y poner en ejecución las diversas disposiciones del artículo 21.

4.1. Información mínima que debe incluirse en los contratos. Artículo 21, apartado 2

4.1.1. Marco jurídico

En el artículo 21, apartado 2, párrafo primero, se enumera la información mínima que debe figurar en el contrato entre el cliente final y el suministrador.

Con arreglo a dicha disposición, «[l]os clientes finales tendrán derecho a un contrato con el suministrador en el que se especifique:

- a) la identidad, la dirección y los datos de contacto del suministrador;
- b) los servicios prestados y sus correspondientes niveles de calidad;

⁽⁵⁾ La renta equivalente es una medida de la renta del hogar que tiene en cuenta las diferencias en el tamaño y la composición de un hogar. Eurostat, 2021: Glossary: Equivalised disposable income [Glosario: «renta disponible equivalente», información en inglés]. Disponible en: Glossary: Equivalised disposable income-Statistics Explained (europa.eu) (consultado el 7 de marzo de 2023).

⁽⁶⁾ Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y por la que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (Directiva sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo) (DO L 165 de 18.6.2013, p. 63, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>).

⁽⁷⁾ Your Europe, 2022: Reclamaciones y resolución de conflictos. Disponible en: Reclamaciones y resolución de conflictos. Your Europe (europa.eu) (consultado: el 3 de octubre de 2023).

⁽⁸⁾ Parlamento Europeo, 2023: el Defensor del Pueblo Europeo. Disponible en: El Defensor del Pueblo Europeo | Fichas temáticas sobre la Unión Europea | Parlamento Europeo (europa.eu) (consultado el 3 de octubre de 2023).

⁽⁹⁾ OCDE, 2020: *Social housing: A key part of past and future housing policy* [«Vivienda social: Una parte clave de la política de vivienda pasada y futura», documento en inglés]. Disponible en: [social-housing-policy-brief-2020.pdf](https://www.oecd.org/social-housing-policy-brief-2020.pdf) (oecd.org) (consultado el 3 de octubre de 2023). Este informe de políticas ofrece un panorama general de este sector tan sumamente heterogéneo, resume las características distintivas de la vivienda social en la OCDE y en la UE (en la sección 1), y ofrece una selección de ejemplos sobre viviendas sociales en varios países de la OCDE (recuadro 1.1). (Consultado el 7 de marzo de 2023).

⁽¹⁰⁾ Decisión 2012/21/UE de la Comisión, de 20 de diciembre de 2011, relativa a la aplicación de las disposiciones del artículo 106, apartado 2, del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea a las ayudas estatales en forma de compensación por servicio público concedidas a algunas empresas encargadas de la gestión de servicios de interés económico general (DO L 7 de 11.1.2012, p. 3, ELI: [http://data.europa.eu/eli/dec/2012/21\(1\)/oj](http://data.europa.eu/eli/dec/2012/21(1)/oj)).

- c) el tipo de servicio de mantenimiento incluido en el contrato sin cargo adicional;
- d) la forma de obtener información actualizada sobre todas las tarifas aplicables, los gastos de mantenimiento y los productos o servicios agrupados;
- e) la duración del contrato, las condiciones para la renovación y la resolución del contrato y de los servicios, incluidos productos o servicios agrupados, y si se puede resolver el contrato gratuitamente;
- f) los acuerdos de compensación y reembolso aplicables si no se cumplen los niveles de calidad contratados, incluida la facturación incorrecta o efectuada con retraso;
- g) el método para iniciar un procedimiento de resolución extrajudicial de litigios de conformidad con lo dispuesto en el artículo 22;
- h) la información sobre los derechos de los consumidores, incluida la relativa a la tramitación de las reclamaciones y toda la información mencionada en el presente apartado, que estará claramente indicada en las facturas o los sitios web de las empresas de electricidad y que incluirá los datos de contacto o el enlace al sitio web de los puntos de contacto únicos a los que se refiere el artículo 22, apartado 3, letra e);
- i) los datos de contacto que permitan al cliente conocer cuáles sean las ventanillas únicas correspondientes mencionadas en el artículo 22, apartado 3, letra a)».

4.1.2. Recomendaciones y orientaciones

Al transponer el artículo 21, apartado 2, párrafo primero, al Derecho nacional, es necesario establecer una legislación clara y explícita que garantice la protección de los derechos a dicha información. Los Estados miembros podrían analizar las disposiciones legales y reglamentarias nacionales vigentes en materia de contratos de suministro de energía y protección de los consumidores para determinar en qué cuestiones son necesarios ajustes o adiciones. Es aconsejable que los Estados miembros impliquen a las partes interesadas, como los suministradores de energía, los grupos de defensa de los consumidores y los organismos reguladores ya en los primeros pasos del proceso de transposición. Esto podría hacerse a través de consultas públicas o grupos de trabajo. Las partes interesadas pueden aportar información valiosa sobre aspectos prácticos, posibles problemas y soluciones, en particular en lo que respecta a las respectivas peculiaridades nacionales, evitando así litigios o retrasos en los proyectos de coordinación en el futuro. Para reducir al mínimo la ambigüedad y los posibles litigios, también debe garantizarse que la legislación proporcione definiciones claras de los términos utilizados en la transposición nacional de la disposición.

Dichas definiciones deben ser exhaustivas y abarcar diversas hipótesis y posibles problemas a los que podrían enfrentarse los clientes finales.

En relación con cada uno de los elementos mencionados en la lista del artículo 21, apartado 2, párrafo primero, debe tenerse en cuenta lo siguiente:

- a) La identidad, la dirección y los datos de contacto del suministrador

Si bien el requisito de facilitar la identidad y la dirección del suministrador es inequívoco, el término «datos de contacto» y la información que estos abarcan no están definidos con precisión. Los Estados miembros disponen de un margen de maniobra en este ámbito, pero el objetivo de la disposición es que los clientes finales puedan determinar con claridad y plenas garantías cuál es su parte contratante y cómo ponerse en contacto con ella.

Para evitar una posible falta de claridad, los Estados miembros podrían imponer un requisito mínimo para la información que debe facilitarse, como un número de teléfono y una dirección de correo electrónico⁽¹⁾. Dicha información debe facilitarse para reducir al mínimo las barreras para los clientes finales, teniendo en cuenta que algunos de ellos pueden no estar instruidos digitalmente o no tener acceso a determinadas formas de comunicación.

- b) Los servicios prestados y sus correspondientes niveles de calidad

Los niveles de calidad en la prestación de los servicios de sistemas de calefacción y refrigeración y agua caliente sanitaria abarcan diversos aspectos, como la eficiencia, fiabilidad y seguridad de los sistemas, así como la calidad de los servicios de mantenimiento y reparación prestados. A fin de determinar los niveles de calidad, los Estados miembros deben normalizar los parámetros.

⁽¹⁾ Similar al requisito establecido en el artículo 5, apartado 1, letra b), de la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores, por la que se modifican la Directiva 93/13/CEE del Consejo y la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y se derogan la Directiva 85/577/CEE del Consejo y la Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo (DO L 304 de 22.11.2011, p. 64, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj>).

- c) El tipo de servicio de mantenimiento incluido en el contrato sin cargo adicional
- d) La forma de obtener información actualizada sobre todas las tarifas aplicables, los gastos de mantenimiento y los productos o servicios agrupados

Los Estados miembros deben proporcionar ejemplos de los medios utilizados habitualmente en su país para obtener dicha información, a fin de facilitar el cumplimiento a los suministradores y garantizar la seguridad jurídica. Por lo general, la información debe facilitarse a través de internet, pero si una gran parte de los contratos no se celebran en línea, sería más adecuado facilitar información por medios alternativos (por ejemplo, permitir solicitar la información por teléfono).

- e) La duración del contrato, las condiciones para la renovación y la resolución del contrato y de los servicios, incluidos productos o servicios agrupados, y si se puede resolver el contrato gratuitamente
- f) El inicio del contrato, el inicio del suministro, la fecha de facturación, la duración mínima del contrato (si procede), la fecha de rescisión y el plazo de notificación previa
- g) los acuerdos de compensación y reembolso aplicables si no se cumplen los niveles de calidad contratados, incluida la facturación incorrecta o efectuada con retraso

Los Estados miembros podrían definir los términos «acuerdos de compensación y reembolso» y «niveles de calidad». Dichas definiciones deben ser exhaustivas y abarcar diversas hipótesis y posibles problemas a los que podrían enfrentarse los clientes finales. Por ejemplo, en la transposición nacional podría especificarse que un error de facturación superior a un determinado porcentaje debería dar derecho al cliente a una compensación. Los Estados miembros también podrían establecer parámetros de referencia de calidad del servicio, ya que suele hacerse en los acuerdos de nivel de servicio; por ejemplo, entre otros, plazos concretos para la resolución de las reclamaciones de los clientes o un determinado nivel de precisión que debe cumplirse al facturar.

Al establecer dichos parámetros de referencia, los Estados miembros también podrían especificar las tarifas o los métodos de cálculo de las compensaciones por diversos tipos de fallos en la calidad del servicio. Por ejemplo, si el servicio se interrumpe durante cierto tiempo, el cliente podría tener derecho al reembolso de una parte de las cuotas mensuales del servicio que paga.

Los Estados miembros deben animar a las partes interesadas, como los suministradores de energía, los grupos de defensa de los consumidores y las autoridades reguladoras, a informarse sobre posibles retos, aspectos prácticos y soluciones innovadoras.

- h) El método para iniciar un procedimiento de resolución extrajudicial de litigios de conformidad con lo dispuesto en el artículo 22
- i) La información sobre los derechos de los consumidores, incluida la relativa a la tramitación de las reclamaciones y toda la información mencionada en el artículo 21, apartado 2, párrafo primero, que estará claramente indicada en las facturas o los sitios web de las empresas de electricidad y que incluirá los datos de contacto o el enlace al sitio web de los puntos de contacto únicos a los que se refiere el artículo 22, apartado 3, letra e)

Los Estados miembros deben ser conscientes de que la lista del artículo 21, apartado 2, párrafo primero, no es exhaustiva y de que el término «información sobre los derechos de los consumidores» puede abarcar una amplia gama de información; por ejemplo, los derechos concedidos a los consumidores por la Directiva 2011/83/UE o los derivados de las particularidades de las respectivas transposiciones nacionales de los Estados miembros.

- j) Los datos de contacto que permitan al cliente conocer cuáles son las ventanillas únicas correspondientes mencionadas en el artículo 22, apartado 3, letra a)
- k) Estos podrían incluir la dirección, la dirección de correo electrónico, el número de teléfono y las cuentas en redes sociales.

4.2. Requisitos adicionales relativos a la información contractual

Además de las exigencias relativas al contenido del contrato, el artículo 21, apartado 2, párrafos segundo, tercero y cuarto, establece requisitos adicionales.

4.2.1. *Las condiciones deben ser equitativas y comunicadas con antelación*

Es esencial que los Estados miembros definan con claridad qué significan unas condiciones equitativas y comunicadas con antelación en su propia legislación nacional. Ese requisito podría interpretarse en el sentido de que garantice que las condiciones del contrato sean razonables y se comuniquen de manera fácil de entender, sin cláusulas o condiciones ocultas, y se faciliten a los clientes finales antes de que estos estén vinculados por un contrato o una declaración contractual. Los Estados miembros deben llevar a cabo un análisis de las disposiciones legales y reglamentarias nacionales vigentes relativas a la transparencia de los contratos y los derechos de los consumidores en el sector de la energía, ya que puede ser necesario elaborar normas específicas para los intermediarios. Dichas normas deben garantizar que los intermediarios también estén obligados a divulgar la información de una forma fácilmente accesible y en un plazo que permita a los ciudadanos asimilarla. Además, es fundamental empoderar a los consumidores con el conocimiento de sus derechos en materia de energía y de qué deben esperar de los suministradores e intermediarios de energía durante la tramitación del contrato. Esto podría hacerse a través de campañas públicas o de información difundida a través de grupos de defensa de los consumidores o en espacios informales como las sesiones informativas sobre energía o *energy cafés*. Por último, de forma periódica deben llevarse a cabo revisiones de la legislación nacional para evaluar su eficacia. Sobre la base de las observaciones de los consumidores y los suministradores, así como de los cambios tecnológicos y las condiciones del mercado, esas disposiciones legales y reglamentarias nacionales deben adaptarse según sea necesario.

4.2.2. *Resumen de las principales condiciones contractuales*

Los suministradores no solo están obligados a facilitar la información de manera clara y comprensible, sino también a proporcionar un resumen de las principales condiciones contractuales en un lenguaje conciso y sencillo.

Además, los Estados miembros podrían elaborar orientaciones prácticas para los suministradores. Para facilitar la comparabilidad con otros competidores del mercado, el resumen del contrato podría considerarse una condición previa para la celebración de este y, por tanto, podría facilitarse al comienzo del inicio del contrato.

4.2.3. *Entrega de una copia del contrato, información sobre precios y tarifas y condiciones generales*

Los Estados miembros deben especificar en las disposiciones nacionales quién es el responsable de facilitar la información a los usuarios finales.

Para cumplir estas responsabilidades, los Estados miembros podrían establecer reglamentos o directrices que describan cómo debe facilitarse la información a los clientes. Por ejemplo, los Estados miembros pueden exigir a los propietarios o a las asociaciones de propietarios de viviendas que faciliten información en nombre de los suministradores de energía, o pueden exigir a los suministradores que faciliten información directamente a los clientes a través de otros medios, como portales en línea o aplicaciones para dispositivos móviles.

4.3. **Obligación de notificar a los clientes finales la intención de modificar las condiciones contractuales. Artículo 21, apartado 3**

En la transposición, los Estados miembros deben proporcionar definiciones claras de términos temporales, adaptadas a las prácticas nacionales, para garantizar que la aplicación de la legislación en todos los supuestos sea coherente y correcta.

Los plazos para la notificación —dos semanas en general y un mes para los clientes domésticos antes de que el ajuste entre en vigor— que se establecen como mínimos en el artículo 21, apartado 3, deben analizarse a la luz de la legislación vigente y de la jurisprudencia nacional para cumplir los principios nacionales de transparencia.

Términos temporales como «notificación razonable», «plazo razonable» y «sin dilación indebida» podrían desarrollarse con más detalle sobre la base de un enfoque basado en datos contrastados, por ejemplo, «notificación razonable, con al menos tres meses de antelación» o una delimitación clara similar. Los Estados miembros también podrían definir una norma mínima para términos como «de forma transparente y comprensible», lo cual podría hacerse proporcionando ejemplos. Debe consultarse a los suministradores de energía, las organizaciones de consumidores, los expertos en pobreza energética, los agentes sociales y los reguladores.

Por último, para que la legislación sea eficaz, tanto los suministradores como los consumidores deben ser conscientes de sus derechos y obligaciones derivados de ella. Esto puede conseguirse mediante el empoderamiento de los intermediarios de confianza, como los agentes sociales y los asesores energéticos, y la creación de oficinas de apoyo en el ámbito de la energía (como la ventanilla única, las sesiones informativas sobre energía o *energy cafés*, o el Defensor del Pueblo). Por consiguiente, los Estados miembros deben considerar la posibilidad de llevar a cabo campañas de información pública para empoderar a las partes implicadas con el conocimiento de sus derechos (y deberes). lo cual podría incluir la publicación de orientaciones exhaustivas sobre las formas de enviar y recibir notificaciones y la explicación de las motivaciones de las nuevas normas y sus beneficios para los consumidores.

4.4. Modos de pago. Artículo 21, apartado 4

La legislación de transposición debe exigir explícitamente a los proveedores que ofrezcan libertad en la elección de los modos de pago, prohibiendo al mismo tiempo cualquier forma de discriminación indebida entre los clientes. Además, la legislación de transposición debe exigir que cualquier diferencia en las cargas vinculadas a los modos de pago o sistemas de pago anticipado sea objetiva, no discriminatoria y proporcional. El principio de proporcionalidad debe reflejarse rigurosamente en la legislación de transposición, de modo que quede claro que las cargas no deben superar los costes directos en que incurra el beneficiario al utilizar un determinado modo de pago o sistema de pago anticipado.

Para facilitar esta tarea, los Estados miembros podrían considerar la posibilidad de definir, en relación con los modos de pago, qué se entiende por «objetivo», «no discriminatorio» y «proporcional», de conformidad con el contexto nacional y el marco jurídico vigente.

Además, es necesario garantizar que la aplicación del artículo 21, apartado 4, esté en consonancia con el artículo 62 de la Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo⁽¹²⁾. A tal fin, los Estados miembros deben analizar la legislación nacional vigente en materia de servicios de pago para garantizar la coherencia entre dicha legislación y la nueva disposición. Los Estados miembros también podrían llevar a cabo campañas de información pública para informar a los proveedores y a los consumidores de sus derechos y obligaciones en virtud de la nueva legislación. Dichas campañas podrían incluir la provisión de orientaciones detalladas.

4.5. Sistemas de pago anticipado. Artículo 21, apartado 5

Al transponer el artículo 21, apartado 5 al Derecho nacional, se aconseja a los Estados miembros que consagren con claridad el principio de no discriminación de los clientes que utilizan sistemas de pago anticipado. Es más probable que los ciudadanos vulnerables se atengan al *statu quo* (es decir, tarifas por defecto, tarifas subóptimas), por lo que deben estar aún más protegidos y guiados antes de acogerse a los sistemas de pago anticipado. Por consiguiente, la legislación nacional debe establecer explícitamente que los proveedores no pueden discriminar a los clientes domésticos que utilizan sistemas de pago anticipado frente a otros clientes. A tal fin, los documentos de orientación podrían facilitar ejemplos de lo que podría constituir una «discriminación» en el contexto de los sistemas de pago anticipado. Un Estado miembro podría tener en cuenta factores como los cargos adicionales, el acceso restringido a los servicios, las cláusulas contractuales menos favorables o cualquier otra forma de trato injusto. La aclaración del concepto de «desventaja» garantizaría que la legislación refleje fielmente el objetivo de la disposición y sea pertinente en el contexto nacional.

Se recomienda a los Estados miembros que examinen las disposiciones legales y reglamentarias nacionales vigentes en materia de sistemas de pago anticipado en otros sectores, como las telecomunicaciones o los servicios públicos, para buscar paralelismos útiles.

4.6. Condiciones equitativas y transparentes. Artículo 21, apartado 6

De conformidad con el artículo 21, apartado 6, «[s]e ofrecerán a los clientes finales y, cuando proceda, a los usuarios finales unas condiciones generales equitativas y transparentes, que se proporcionarán expresadas en un lenguaje sencillo y sin ambigüedades y no incluirán obstáculos no contractuales al ejercicio de los derechos de los consumidores, por ejemplo, una documentación contractual excesiva. Si así lo solicitan, se dará a los usuarios finales acceso a dichas condiciones generales. Se protegerá a los clientes finales y a los usuarios finales contra los métodos de venta abusivos o equívocos. Los clientes finales con discapacidad recibirán toda la información pertinente sobre el contrato que tienen con su proveedor en formatos accesibles».

A fin de proporcionar la orientación más clara posible, los Estados miembros podrían definir o facilitar ejemplos de los términos utilizados en este artículo 21, apartado 6 (por ejemplo, qué constituye un método de venta «abusivo» o «equívoco» en el contexto nacional). Los Estados miembros podrían adoptar un enfoque basado en pruebas y utilizar ejemplos de la vida real de los ciudadanos, basándose en su experiencia y en lo que consideran que son prácticas abusivas. En el caso de términos como «en un lenguaje sencillo y sin ambigüedades» o «no incluirán obstáculos no contractuales al ejercicio de los derechos de los consumidores», es aconsejable aportar claridad también a los proveedores a través de cláusulas contractuales tipo y establecer una norma mínima común. Esto debe hacerse en consulta con las partes interesadas (como los proveedores de energía, las organizaciones de consumidores y los reguladores) para no excederse de lo que realmente es posible.

⁽¹²⁾ Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, sobre servicios de pago en el mercado interior y por la que se modifican las Directivas 2002/65/CE, 2009/110/CE y 2013/36/UE y el Reglamento (UE) n.º 1093/2010 y se deroga la Directiva 2007/64/CE (DO L 337 de 23.12.2015, p. 35, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2366/oj>).

A fin de garantizar la accesibilidad de los clientes con discapacidad, la legislación de transposición debe exigir, por ejemplo, que toda la información pertinente relacionada con el contrato se facilite en formatos accesibles. Los Estados miembros deben definir qué se entiende por «formatos accesibles», teniendo en cuenta los diferentes tipos de discapacidad.

Los mecanismos de supervisión y control del cumplimiento son cruciales para la aplicación efectiva del artículo 21, apartado 6. El legislador debe establecer sistemas para verificar que los suministradores cumplen estos requisitos; por ejemplo, la revisión de los modelos de contrato y los métodos de venta y la creación de un mecanismo de reclamación para los clientes que se sientan tratados injustamente.

4.7. **Buen nivel de servicio y de tramitación de las reclamaciones por parte de los suministradores. Artículo 21, apartado 7**

Los Estados miembros deben introducir normas y reglamentos claros para garantizar que los suministradores ofrezcan un buen nivel de servicio y tramiten eficazmente las reclamaciones. En este contexto, deben establecer una referencia comparativa y determinar qué constituye un «buen nivel de servicio» en su contexto nacional y específicamente en su sector energético; por ejemplo, mediante parámetros como la puntualidad del servicio, la calidad del servicio, la capacidad de respuesta, el reconocimiento de las necesidades energéticas especiales, etcétera.

Por lo que se refiere a la tramitación de las reclamaciones, la legislación nacional debe exigir a los suministradores de energía que dispongan de un procedimiento de reclamación claro y accesible. El uso de este procedimiento debe ser fácil para los clientes y la legislación nacional debe establecer que todas las reclamaciones se tramiten de forma equitativa y rápida. Los Estados miembros podrían publicar documentos de orientación para ofrecer ejemplos de lo que se entiende por «sencillo», «justo» y «rápido» en el contexto nacional, a fin de garantizar que no haya malentendidos entre los suministradores y los clientes. Los Estados miembros también podrían considerar la posibilidad de implantar auditorías normalizadas de las barreras [conocidas en inglés como «*sludge audits*»], por ejemplo, para comprobar si los operadores complican en exceso el procedimiento de forma intencionada para que los consumidores no puedan seguirlo.

Además, los Estados miembros podrían introducir medidas que exijan a los suministradores que informen periódicamente sobre sus normas en materia de servicio y sobre la tramitación de las reclamaciones. Dichos informes podrían ser verificados por la autoridad reguladora pertinente para garantizar el cumplimiento.

4.8. **Control del cumplimiento y seguimiento de las medidas de protección de los consumidores. Artículo 21, apartado 8**

Se recomienda que los Estados miembros designen una o varias autoridades responsables del control del cumplimiento de las medidas de protección de los consumidores previstas en la Directiva (UE) 2023/1791. Las autoridades elegidas deben actuar con independencia de cualquier interés comercial para garantizar que el control del cumplimiento sea imparcial. Las autoridades elegidas podrán ser organismos gubernamentales o autoridades reguladoras. Los Estados miembros podrían, por ejemplo, confiar a las asociaciones nacionales de protección de los consumidores el seguimiento y el control del cumplimiento de las obligaciones en materia de protección de los consumidores establecidas en la Directiva (UE) 2023/1791.

4.9. **Desconexión prevista. Artículo 21, apartado 9**

Los Estados miembros deben definir qué se entiende por «información adecuada» y especificar que la información sobre las opciones de que se dispone debe facilitarse con antelación suficiente. También deben definir lo que se entiende por «con antelación suficiente», por ejemplo, estableciendo un período mínimo, que debería ser de al menos un mes, de conformidad con el artículo 21, apartado 9, de la Directiva (UE) 2023/1791.

La transposición nacional podría incluir una lista no exhaustiva de las «opciones», por ejemplo: auditorías energéticas, servicios de consultoría sobre energía, planes de pago alternativos, asesoramiento sobre la gestión de deudas o moratorias de la desconexión. También debe quedar claro que esta lista puede actualizarse cuando se considere oportuno.

La legislación nacional podría aclarar que los clientes finales están obligados a informar sin demora a los usuarios finales de la desconexión prevista.

Al transponer el artículo 21, apartado 9 al Derecho nacional, los Estados miembros podrían especificar la forma en que debe facilitarse esta información para garantizar que sea clara, accesible y comprensible para los clientes; por ejemplo, mediante el uso de un lenguaje sencillo, la disponibilidad de la información en diferentes formatos (como digital o impreso) o la obligación de facilitar datos de contacto para consultas o asistencia.

5. OBLIGACIONES ESTABLECIDAS EN EL ARTÍCULO 22

Esta sección facilita a los Estados miembros elementos sobre cómo pueden transponer y poner en ejecución las diversas disposiciones del artículo 22.

5.1. **Transparencia y divulgación de información sobre las medidas de mejora de la eficiencia energética disponibles, las acciones individuales y los marcos financieros y jurídicos. Artículo 22, apartado 1**

5.1.1. *Ámbito de aplicación del requisito*

De conformidad con el artículo 22, apartado 1, de la Directiva (UE) 2023/1791, los Estados miembros deben velar por que la información sobre las medidas de mejora de la eficiencia energética, las acciones individuales y los marcos financieros y jurídicos sea transparente y accesible, y se difunda amplia y activamente. El artículo 22, apartado 1, contiene una lista no exhaustiva de destinatarios potenciales (es decir, «agentes del mercado»).

5.1.2. *Elección de las medidas de actuación para cumplir el requisito*

Los Estados miembros podrían recopilar toda la información existente sobre las medidas de mejora de la eficiencia energética, las acciones individuales y los marcos financieros y jurídicos en los ámbitos nacional, regional y local, pero también podrían estudiar las mejores prácticas en otros Estados miembros. Esta actuación permitiría centralizar la información para garantizar que todos los agentes puedan acceder fácilmente a ella.

5.1.2.1. *¿Cómo garantizar que la información sea transparente y accesible, y se difunda amplia y activamente a los diferentes tipos de agentes del mercado?*

A fin de garantizar que la información sea transparente y accesible, y se difunda amplia y activamente a los diferentes tipos de agentes del mercado, los Estados miembros podrían exigir a diferentes agentes (organismos públicos, suministradores de energía, empresas de construcción, etc.) que lleven a cabo actividades periódicas de divulgación por medio de varios canales digitales y analógicos (véase el cuadro 1).

Cuadro 1

Posibles estrategias de divulgación por categoría de agentes del mercado

Canal de comunicación	Agentes del mercado
Ventanillas únicas (véase la sección específica) y mecanismos similares, punto de contacto único	— Todos los agentes, pero especialmente los grupos vulnerables
Formato nacional o regional que conecte a los agentes entre sí y con los organismos públicos para un intercambio periódico	— Representaciones de intereses (organizaciones de consumidores y representantes de la sociedad civil) — Clientes activos (comunidades de energías renovables y comunidades ciudadanas de energía)
Canales reforzados de comunicación interna de las administraciones nacionales o regionales	— Organismos públicos (autoridades locales y regionales, agencias de energía y proveedores de servicios sociales)
Organizaciones, actos y publicaciones de ámbito sectorial	— Agentes económicos privados [constructores, arquitectos, ingenieros, auditores medioambientales y energéticos e instaladores de elementos de un edificio, tal como se definen en el artículo 2, punto 9), de la Directiva 2010/31/UE del Parlamento Europeo y del Consejo ⁽¹⁾]

(¹) Directiva 2010/31/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de mayo de 2010, relativa a la eficiencia energética de los edificios (DO L 153 de 18.6.2010, p. 13, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2010/31/oj>).

Habida cuenta de que los agentes del mercado a los que se refiere el artículo 22, apartado 1, son diversos y, en muchos casos, podrían ser «pequeños», llegar a estos grupos específicos podría plantear retos. En la siguiente sección se ofrecen ejemplos y estrategias adicionales sobre cómo interactuar y comunicarse eficazmente con estos consumidores.

5.1.2.2. ¿Cómo se puede aumentar el impacto de la divulgación de información sobre eficiencia energética?

Un grupo importante en el aumento de la eficiencia energética son los agentes con poder de decisión sobre estas medidas. Es necesario establecer un marco que ofrezca incentivos y medidas facilitadoras, así como una comunicación eficaz. Dicho marco podría adoptar la forma de unas directrices prácticas para los agentes con poder de decisión que emitirían los Estados miembros. Estos también podrían introducir legislación que establezca objetivos específicos para la divulgación de información sobre eficiencia energética; por ejemplo, exigir que el suministro de información sobre eficiencia energética sea una condición para poder optar a financiación pública.

En general, la divulgación de información podría basarse en los siguientes principios ⁽¹³⁾:

- a) Objetivos transparentes a corto y largo plazo.
- b) Un organismo responsable definido con recursos suficientes para apoyar a las empresas, así como un mensajero que los grupos destinatarios consideren fiable.
- c) Un público destinatario definido con precisión (por ejemplo, gestión de alto nivel) que incluya a todas las partes interesadas pertinentes, aunque las campañas se adapten a cada una de ellas, centrándose en su contexto específico.
- d) Mensajes claros que puedan traducirse directamente en acciones y comunicación respaldada por una teoría del cambio.
- e) Las políticas de información pueden implantarse junto con otras medidas para aprovechar los efectos sinérgicos ⁽¹⁴⁾. Un ejemplo de ello podría ser la política de precios, ya que las empresas comunican que el ahorro de costes a través de medidas de eficiencia energética es una razón clave para ponerlas en marcha ⁽¹⁵⁾. Por lo tanto, una medida que aumente la concienciación sobre el ahorro de costes a través de medidas de eficiencia energética, junto con otras que aborden otros obstáculos, podría resultar una política informativa especialmente eficaz.

Para que la comunicación sea más convincente, se podría destacar los beneficios sociales, medioambientales y económicos y los beneficios no energéticos derivados del aumento de la eficiencia energética, como el mayor confort y bienestar, y presentar dicho aumento como un éxito. Esta labor es importante, ya que los incrementos de la eficiencia energética se perciben a menudo como menos atractivos, en particular frente a medidas más visibles, como la instalación de un sistema de generación de energía renovable (por ejemplo, paneles solares en tejados) ⁽¹⁶⁾. Además, este marco podría contrarrestar la tendencia humana a subestimar los beneficios a largo plazo, lo cual a menudo obstaculiza la puesta en marcha de medidas de eficiencia energética ⁽¹⁷⁾.

5.2. Medidas para promover y facilitar el uso eficiente de la energía por parte de los consumidores finales y los usuarios finales. Artículo 22, apartados 2 y 3

5.2.1. Ámbito de aplicación del requisito

El artículo 22, apartados 2 y 3, es una revisión del artículo 12 de la Directiva 2012/27/UE. El contenido básico de la disposición (es decir, la adopción de medidas adecuadas para promover y facilitar el uso eficiente de la energía) no se ha modificado significativamente en comparación con la Directiva 2012/27/UE. Sin embargo, en la Directiva (UE) 2023/1791 se amplía el ámbito de aplicación de las disposiciones para incluir también a los usuarios finales y se sugieren varios ejemplos adicionales de medidas que deben aplicarse.

⁽¹³⁾ Chritiano, A. y Neimand, A., 2017: *Stop Raising Awareness Already* [«Poner fin a la sensibilización», documento en inglés]. Disponible en: [Stop Raising Awareness Already \(ssir.org\)](https://www.ssr.org/) (consultado el 3 de octubre de 2023).

⁽¹⁴⁾ Renders, N. y Meynaerts, E., 2019: *Implementation status and effectiveness of Article 17 of the Energy Efficiency Directive* [«Estado de ejecución y eficacia del artículo 17 de la Directiva de eficiencia energética», documento en inglés]. Disponible en: [Implementation status and effectiveness of Article 17 of the Energy Efficiency Directive \(ecee.org\)](https://www.eceee.org/) (consultado el 3 de octubre de 2023);

Labandeira et al., 2020: *The impacts of energy efficiency policies: Meta-analysis* [«Los efectos de las políticas de eficiencia energética: metanálisis», documento en inglés]. Disponible en: [The impacts of energy efficiency policies: Meta-analysis-ScienceDirect](https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/S0959378020377610) (consultado el 3 de octubre de 2023). Alt, M., Bruns, H., Della Valle, N. y Murauskaitė-Bull, I., *Synergies of interventions to promoting pro-environmental behaviour — A meta-analysis of experimental studies* [«Sinergias de las intervenciones para promover un comportamiento proambiental. Un metanálisis de estudios experimentales», documento en inglés], GLOBAL ENVIRONMENTAL CHANGE-HUMAN AND POLICY DIMENSIONS, ISSN 0959-3780, 84, 2024, p. 102776, JRC130163, <https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC130163>.

⁽¹⁵⁾ Preziosi, M., Federici, A. y Merli, R., 2022: *Evaluating the Impact of Public Information and Training Campaigns to Improve Energy Efficiency: Findings from the Italian Industry* [«Evaluación del impacto de las campañas de información pública y formación para mejorar la eficiencia energética: Conclusiones de la industria italiana», documento en inglés]. Disponible en: [Energies | Free Full-Text | Evaluating the Impact of Public Information and Training Campaigns to Improve Energy Efficiency: Findings from the Italian Industry \(mdpi.com\)](https://www.mdpi.com/1422-0067/24/10/1791) (consultado el 3 de octubre de 2023).

⁽¹⁶⁾ Evans, S., 2014: *If energy efficiency is so great, why aren't we doing more of it?* [«Si la eficiencia energética es tan estupenda, ¿por qué no hacemos más al respecto?», documento en inglés]. Disponible en: [If energy efficiency is so great, why aren't we doing more of it?-Carbon Brief](https://www.carbonbrief.org/if-energy-efficiency-is-so-great-why-arent-we-doing-more-of-it/) (consultado el 3 de octubre de 2023).

⁽¹⁷⁾ Saars, L., Meyer, J. y Madsen, M., 2023: *Kurzstudie Energieeffizienzmaßnahmen in der Industrie — marktnahe und wirtschaftliche Energieeinsparpotential in der Industrie*. Disponible en: [HSNR-Kurzstudie-EnEffPotentiale-Industrie-2023-03-31.pdf \(deneff.org\)](https://www.deneff.org/) (consultado el 3 de octubre de 2023).

5.2.2. Elección de las medidas de actuación para cumplir el requisito

Hay dos tipos de medidas que podrían promover y facilitar el uso eficiente de la energía por parte de los clientes finales y los usuarios finales:

- a) instrumentos y políticas para promover el cambio de comportamiento;
- b) creación de un marco de apoyo para los agentes del mercado como los mencionados en el artículo 22, apartado 1.

Cuando las medidas que promuevan y faciliten el uso eficiente de la energía impliquen ayudas estatales, deben notificarse a la Comisión antes de su ejecución de conformidad con el artículo 108, apartado 3, del TFUE, a menos que constituyan ayudas *de minimis* ⁽¹⁸⁾ o estén cubiertas por una exención por categorías ⁽¹⁹⁾.

Cuadro 2

Instrumentos y políticas para promover el cambio de comportamiento

Tipo de instrumento o política	Descripción
Incentivos fiscales	Los incentivos fiscales consisten en utilizar ventajas fiscales (como reducciones fiscales, deducciones, bonificaciones, etc.) para fomentar y respaldar comportamientos eficientes en materia energética.
Acceso a la financiación, bonos, ayudas y subvenciones	Los regímenes de apoyo financiero permiten acelerar las mejoras de la eficiencia energética abordando la falta de recursos financieros. Los Estados miembros podrían facilitar el acceso a los regímenes existentes de la Unión y de los Estados miembros informando a las partes interesadas sobre la disponibilidad de sistemas de apoyo, ayudándoles a encontrar aquellos que sean pertinentes y asesorándoles sobre cómo acceder a cada instrumento y solicitarlo.
Evaluaciones del consumo de energía con respaldo público y servicios de asistencia y asesoramiento específicos para los consumidores domésticos, en particular las personas afectadas por la pobreza energética, los clientes vulnerables y, en su caso, las personas que residen en viviendas sociales	Las evaluaciones del consumo energético de los hogares pueden ayudar a los clientes finales a mejorar su consumo de energía, incrementar su sensibilización y sugerir cambios para promover el ahorro energético ⁽¹⁾ . Sin embargo, considerando su elevado coste ⁽²⁾ , puede ser pertinente prestar apoyo público (por ejemplo, en forma de ayuda o subvención), en particular a los clientes vulnerables, las personas afectadas por la pobreza energética y, en su caso, las personas que viven en viviendas sociales.
Servicios de asesoramiento específicos para las pymes y las microempresas	Las evaluaciones del consumo de energía y los servicios de asesoramiento también pueden proveerse a pequeños clientes que no sean hogares, como las pymes y las microempresas.
Suministro de información en un formato accesible para las personas con discapacidad	Los Estados miembros deben poner a disposición de todos, incluidas las personas con discapacidad, información sobre medidas de eficiencia energética. Existen herramientas como las del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) ⁽³⁾ y las directrices del proyecto financiado por la Unión «Bridging the gap» ⁽⁴⁾ que los Estados miembros podrían utilizar a la hora de elaborar comunicaciones sobre eficiencia energética para hacerla inclusiva y accesible para las personas con discapacidad.

⁽¹⁸⁾ Reglamento (UE) 2023/2831 de la Comisión, de 13 de diciembre de 2023, relativo a la aplicación de los artículos 107 y 108 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea a las ayudas *de minimis* (DO L, 2023/2831, 15.12.2023, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2023/2831/oj>).

⁽¹⁹⁾ En concreto, el Reglamento (UE) n.º 651/2014 de la Comisión, de 17 de junio de 2014, por el que se declaran determinadas categorías de ayudas compatibles con el mercado interior en aplicación de los artículos 107 y 108 del Tratado (denominado Reglamento general de exención por categorías o RGEC) (DO L 187 de 26.6.2014, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2014/651/oj>).

Tipo de instrumento o política	Descripción
Proyectos ejemplares	El intercambio de buenas prácticas y ejemplos de proyectos de eficiencia energética exitosos es fundamental para animar a los clientes finales y a los usuarios finales a implicarse en las mejoras de la eficiencia energética. Dependiendo del tipo de ejemplo que se presente, esta medida puede aplicarse a todos los grupos pertinentes. Centrar el mensaje clave de estos ejemplos en el ahorro de costes mediante las mejoras de la eficiencia energética se considera un enfoque prometedor.
Actividades en el lugar de trabajo	Los empleadores pueden organizar actividades destinadas a informar a los clientes finales y a los usuarios finales en los lugares de trabajo, facilitando así el acceso a un amplio conjunto de personas. Del mismo modo que en el caso de los proyectos ejemplares, en función del contenido de estas actividades, pueden aplicarse a todos los grupos pertinentes. Asimismo, podrían presentarse proyectos ejemplares en un entorno laboral. Además, las actividades pertinentes podrían incluir formación sobre cómo ahorrar energía en el lugar de trabajo, lo que sería especialmente pertinente en los sectores de gran consumo de energía.
Actividades de formación	La formación de los profesionales y otros agentes del mercado (como hogares, pymes, microempresas, gestores de edificios, personal de mantenimiento y funcionarios locales) sobre cómo efectuar evaluaciones del consumo de energía y aplicar adecuadamente medidas de eficiencia energética resulta crucial para aumentar la adopción de medidas de eficiencia energética. Estas actividades de formación tienen el potencial de resolver cuellos de botella críticos que afectan a las medidas de eficiencia energética, como la escasez de asesores cualificados y trabajadores manuales.
Herramientas digitales	La digitalización ofrece un gran potencial para mejorar la aplicación y el seguimiento de la eficiencia energética a través de herramientas como las aplicaciones para teléfonos inteligentes y el contenido en línea ⁽¹⁾ . Las herramientas digitales pueden ser especialmente valiosas a la hora de fomentar una participación más adaptada a las necesidades de la comunidad, lograr el ahorro energético de la manera más rentable y ayudar a detectar y atender a los hogares vulnerables. En este sentido, los contadores inteligentes tienen un excepcional valor, ya que también pueden ayudar a localizar a los denominados «pobres energéticos ocultos». Estas herramientas pueden incluir auditorías virtuales, contadores inteligentes para el seguimiento del consumo de energía, herramientas de comunicación para proporcionar información actualizada sobre la eficiencia energética, etcétera. El proyecto NUDGE ⁽⁶⁾ facilita una recopilación de posibles medidas.
Estrategias de implicación	<p>Las estrategias de implicación pueden ser especialmente eficaces a la hora de intensificar el cambio de comportamiento, ya que implican a diversas partes interesadas y pueden fomentar compromisos, generar confianza y facilitar el intercambio de buenas prácticas ⁽⁷⁾. Los Estados miembros podrían considerar que el éxito de las estrategias de implicación es mayor cuando ⁽⁸⁾:</p> <ul style="list-style-type: none"> — forman parte de un marco más amplio, que establece objetivos claros a escala nacional, regional o local para aumentar la eficiencia energética y que incluye medidas adicionales de información o estrategias de inversión; — existe una relación previa entre los participantes (por ejemplo, en el seno de una comunidad); — existe un modelo que tiene en cuenta al grupo seleccionado.

⁽¹⁾ S3C, 2015: *Guideline: Energy audits for households* [«Orientaciones: Auditorías energéticas para los hogares», documento en inglés]. Disponible en: S3C (2015) *Guideline: Energy audit for households* (consulta el 3 de octubre de 2023).

⁽²⁾ En la UE, se calcula que oscila entre 180 y 500 EUR en función del tipo y tamaño de los locales (Fuente: S3C, 2015). *Guideline: Energy audits for households* [«Orientaciones: Auditorías energéticas para los hogares», documento en inglés]. Disponible en: S3C (2015) *Guideline: Energy audit for households* (consulta el 3 de octubre de 2023).

⁽³⁾ ACNUR: *Accessible Communication for Persons with Disabilities* [«Comunicación accesible para las personas con discapacidad», documento en inglés]. Disponible en: AAP Operational Guidance | ACNUR https://www.unhcr.org/sites/default/files/2022-12/UNHCR_AAPTool_CT_Accessible_Communication_for_PwD.pdf (consultado el 3 de octubre de 2023).

⁽⁴⁾ Bridging the Gap, 2018: *Pautas para una comunicación inclusiva y accesible*. Disponible en: BtG_Inclusive-and-accessible-Communication-Guidelines.pdf (bridgingthegap-project.eu) (consultado el 3 de octubre de 2023).

⁽⁵⁾ IEA, 2021: *Better energy efficiency policy with digital tools* [«Una mejor política de eficiencia energética con herramientas digitales», documento en inglés]. Disponible en: Better energy efficiency policy with digital tools – Analysis - IEA (consultado el 3 de octubre de 2023).

Tipo de instrumento o política	Descripción
(6)	NUDGE, 2023: Página de inicio. Disponible en: Nudge • Nudging consumers towards energy efficiency through behavioural science (nudgeproject.eu) (consultado el 3 de octubre de 2023).
(7)	Interreg, 2018: <i>Behaviour change for energy efficiency</i> [«Cambio de comportamiento en favor de la eficiencia energética», documento en inglés]. Disponible en: https://euagenda.eu/upload/publications/untitled-192854-ea.pdf (consultado el 3 de octubre de 2023).
(8)	EEA, 2013: <i>Achieving energy efficiency through behaviour change: what does it take?</i> [«Lograr la eficiencia energética mediante el cambio de comportamiento: ¿qué hace falta?», documento en inglés]. Disponible en: <i>Achieving energy efficiency through behaviour change: what does it take?</i> Agencia Europea de Medio Ambiente (europa.eu) (consultado el 3 de octubre de 2023).

5.2.3. Medición, seguimiento, control, calidad y verificación

El artículo 22, apartado 2, exige a los Estados miembros que incluyan en sus estrategias nacionales las medidas adoptadas para promover y facilitar el uso eficiente de la energía por parte de los clientes finales y los usuarios finales. Entre las estrategias nacionales figuran los planes nacionales integrados de energía y clima previstos en el Reglamento (UE) 2018/1999 del Parlamento Europeo y del Consejo ⁽²⁰⁾ o la estrategia de renovación a largo plazo establecida con arreglo a la Directiva 2010/31/UE. Los Estados miembros también podrían integrar estas medidas en las estrategias que hayan adoptado para mejorar específicamente la eficiencia energética.

5.3. Ventanilla única para la prestación de asesoramiento técnico, administrativo y financiero en materia de eficiencia energética. Artículo 22, apartados 4, 5 y 6

5.3.1. Ámbito de aplicación del requisito

Los Estados miembros, en cooperación con las autoridades competentes y, cuando proceda, las partes interesadas privadas, deben establecer ventanillas únicas o mecanismos similares.

5.3.2. Elección de las medidas de actuación para cumplir el requisito

Dado el carácter de largo plazo de las ventanillas únicas, se recomienda que su creación se base en marcos reglamentarios a largo plazo (como los planes nacionales integrados de energía y clima y la estrategia de renovación a largo plazo), con un compromiso político estable de alcanzar los objetivos en materia de clima y energía, incluido el apoyo a la mejora de la eficiencia energética ⁽²¹⁾.

Los Estados miembros podrían designar un organismo público o privado específico como autoridad responsable de la creación, gestión y financiación de la ventanilla única. Las ventanillas únicas pueden configurarse de diversas formas ⁽²²⁾. Los Estados miembros pueden seleccionar la configuración que mejor se ajuste al contexto local, siempre que su servicio sea adecuado para los beneficiarios ⁽²³⁾:

- 100 % pública:** una autoridad local, regional o nacional es propietaria de la ventanilla única y es responsable de su creación, gestión y financiación;
- 100 % privada:** la ventanilla única es propiedad de una entidad privada, que la gestiona y la financia, y puede estar impulsada por la industria (un fabricante o un instalador que tiene por objeto ampliar sus actividades), por una empresa de servicios energéticos (empresa existente que ya proporciona financiación para medidas de eficiencia energética y que opta por ampliar sus actividades) o por consultores (consultores privados que tratan de ampliar sus actividades poniendo en contacto a clientes con contratistas y suministradores);

⁽²⁰⁾ Reglamento (UE) 2018/1999 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de diciembre de 2018, sobre la gobernanza de la Unión de la Energía y de la Acción por el Clima, y por el que se modifican los Reglamentos (CE) n.º 663/2009 y (CE) n.º 715/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo, las Directivas 94/22/CE, 98/70/CE, 2009/31/CE, 2009/73/CE, 2010/31/UE, 2012/27/UE y 2013/30/UE del Parlamento Europeo y del Consejo y las Directivas 2009/119/CE y (UE) 2015/652 del Consejo, y se deroga el Reglamento (UE) n.º 525/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo (DO L 328 de 21.12.2018, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2018/1999/oj>).

⁽²¹⁾ Interreg Europa, 2019: *Supporting energy renovation of private households through One-Stop Shops* [«Apoyo a la renovación energética de los hogares privados a través de ventanillas únicas», documento en inglés]. Disponible en: *Policy brief on One-Stop-Shops.pdf* (interregeurope.eu) (consultado el 3 de octubre de 2023).

⁽²²⁾ Interreg Europa, 2019: *Supporting energy renovation of private households through One-Stop Shops* [«Apoyo a la renovación energética de los hogares privados a través de ventanillas únicas», documento en inglés]. Disponible en: *Policy brief on One-Stop-Shops.pdf* (interregeurope.eu) (consultado el 3 de octubre de 2023). JRC, 2021: *One-stop shops for residential building energy renovation in the EU* [«Ventanillas únicas para la renovación energética de edificios residenciales en la UE», documento en inglés]. Disponible en: JRC, 2021: *One-stop shops for residential building energy renovation in the EU* (consultado el 3 de octubre de 2023).

⁽²³⁾ Al establecer una ventanilla única y elegir el modelo preferido, los Estados miembros deben tener debidamente en cuenta su obligación, en virtud del artículo 108, apartado 3, del TFUE, de notificar antes de su ejecución cualquier medida que implique ayudas estatales en el sentido del artículo 107, apartado 1, del TFUE, a menos que dichas medidas estén contempladas en una exención por categorías.

- c) **colaboración público-privada:** las autoridades públicas y las partes interesadas privadas se asocian y dividen las responsabilidades (por ejemplo, una ventanilla única de propiedad y financiación públicas gestionada por una empresa privada);
- d) **cooperativa:** un grupo de partes interesadas crea una ventanilla única en forma de cooperativa.

Además de establecer una ventanilla única, los Estados miembros pueden crear mecanismos similares que presten servicios equivalentes, entre otros la prestación de asesoramiento a través de medios remotos, como un sitio web, una aplicación o una línea directa. Además, también se ofrecen opciones presenciales, por ejemplo, la organización de talleres de eficiencia energética por medio de miembros de la comunidad local o utilizando métodos similares a la venta puerta a puerta.

5.3.2.1. Beneficiarios

Una ventanilla única podría ofrecer una línea general de servicios a los hogares (es decir, hogares individuales o asociaciones de propietarios) y a los clientes pequeños no domésticos (como las pymes, las microempresas y los organismos públicos). Los servicios holísticos sugeridos en la sección 5.3.2.2 de las presentes directrices podrían adaptarse y, en caso necesario, particularizarse según las diferentes tipologías de viviendas (prestando especial atención a los edificios menos eficientes) y tener en cuenta el contexto local. Además, debe diseñarse y ponerse a disposición de las poblaciones destinatarias concretas, como los hogares vulnerables o las empresas e instaladores acreditados que presten servicios de renovación, una línea de servicios específica. También es posible que la ventanilla única ofrezca servicios comerciales a grandes clientes no domésticos, como las grandes empresas, siempre que ello no reduzca los recursos disponibles para los beneficiarios previstos. La ventanilla única también puede ayudar a abordar el problema de la división de los incentivos (a través de la mediación) y la brecha financiera a la que se enfrentan muchos propietarios.

5.3.2.2. Servicios y actividades

Los servicios y las actividades propuestos por la ventanilla única pueden estructurarse a lo largo de todos los servicios de la cadena de valor de las medidas de eficiencia energética y adoptar un enfoque holístico. En el cuadro 3 se muestran ejemplos de servicios de ventanilla única ⁽²⁴⁾.

Cuadro 3

Ejemplos de servicios de ventanilla única

Cadena de valor	Descripción	Ejemplos de servicios
Evaluación	Servicios destinados a proporcionar una evaluación de la eficiencia y el rendimiento energéticos actuales, con el fin de destacar los ámbitos que necesitan mejoras y el posible efecto que podrían tener las intervenciones.	<ul style="list-style-type: none"> — Evaluación en una o dos fases: 1) evaluación inicial en línea basada en parámetros básicos, 2) reunión con representantes de la ventanilla única (<i>in situ</i> o en la oficina) — Análisis o auditoría de la eficiencia energética y de las necesidades y el comportamiento de los clientes
Orientaciones	Servicios de asesoramiento y asistencia a los clientes en la elaboración de sus planes de mejora de la eficiencia energética, que determinen las posibles mejoras y se centren en las renovaciones más profundas.	<ul style="list-style-type: none"> — Elaboración de un plan de mejora de la eficiencia energética o de un pasaporte de renovación de edificios ⁽¹⁾, con puntos de acción concretos y prioridades — Cálculo de la eficiencia energética actual respecto a la futura, incluidos los costes, beneficios y ahorros — Establecimiento de objetivos y determinación del ahorro garantizado

⁽²⁴⁾ Interreg Europa, 2019: *Supporting energy renovation of private households through One-Stop Shops* [«Apoyo a la renovación energética de los hogares privados a través de ventanillas únicas», documento en inglés]. Disponible en: Policy brief on One-Stop-Shops.pdf (interregeurope.eu) (consultado el 3 de octubre de 2023). JRC, 2021: *One-stop shops for residential building energy renovation in the EU* [«Ventanillas únicas para la renovación energética de edificios residenciales en la UE», documento en inglés]. Disponible en: JRC, 2021: One-stop shops for residential building energy renovation in the EU (consultado el 3 de octubre de 2023).

Cadena de valor	Descripción	Ejemplos de servicios
Acceso a financiación	Servicios destinados a proporcionar asesoramiento financiero y asistencia a los clientes. Una ventanilla única puede ofrecer soluciones de financiación por sí misma o actuar como un intermediario entre los clientes y las instituciones financieras.	<ul style="list-style-type: none"> — Elaboración de un plan financiero — Determinación de los recursos disponibles: recursos propios, sistemas de financiación pública, instrumentos financieros o una combinación de estos.
Ejecución	Estos servicios abarcan la selección de los contratistas adecuados, la elaboración de contratos, la gestión de los procedimientos de concesión de permisos y de las autorizaciones y el seguimiento del proceso de construcción.	<ul style="list-style-type: none"> — Determinación, selección y contacto con los contratistas adecuados — Puesta en marcha y gestión de los procedimientos de concesión de permisos y de las autorizaciones — Redacción y celebración de contratos
Aseguramiento de la calidad	La ventanilla única puede prestar servicios de aseguramiento de la calidad relacionados con la identificación de los contratistas (es decir, garantizar que estos estén cualificados y certificados) y la ejecución de medidas (es decir, el control de las obras y la supervisión del proceso).	<ul style="list-style-type: none"> — Identificación de los profesionales y contratistas cualificados en materia de eficiencia energética — Inspección y control de la ejecución — Garantía de que ambas partes (clientes y contratistas) estén aseguradas adecuadamente
Control y seguimiento	El control y el seguimiento también pueden incluir servicios de mantenimiento e informes de satisfacción tanto de contratistas como de consumidores. Este servicio también incluye la colaboración con el punto de contacto único en lo que respecta a los asuntos jurídicos.	<ul style="list-style-type: none"> — Instalación de contadores inteligentes — Auditorías energéticas de seguimiento — Informes sobre las facturas de energía — Encuesta de satisfacción — Prestación de servicios de mantenimiento — Gestión de los aspectos relativos a la garantía con los contratistas — Informes sobre el ahorro real de energía — Colaboración con el punto de contacto único
Servicios transversales	También podrían incluirse actividades transversales destinadas a sensibilizar sobre los beneficios de la eficiencia energética, la divulgación de información, la oferta de formación, etc.	<ul style="list-style-type: none"> — Sensibilización: provisión de información sobre el comportamiento en materia de consumo de energía o las soluciones energéticas disponibles (por ejemplo, los sistemas de calefacción eficientes, las energías renovables, el almacenamiento de energía) — Divulgación de información: recopilación de datos agregados por tipología de proyectos de eficiencia energética, intercambio de experiencias y puesta a disposición del público — Formación

(¹) Artículo 12 de la Directiva (UE) 2024/1275 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de abril de 2024, relativa a la eficiencia energética de los edificios (DO L, 2024/1275, 8.5.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2024/1275/oj>).

Los Estados miembros deben garantizar que la ventanilla única ofrezca servicios específicos para las personas afectadas por la pobreza energética, los clientes vulnerables y las personas en hogares de renta baja. Para mejorar el acceso, la ventanilla única podría ofrecer servicios específicos sin coste para el propietario del hogar. También es importante la formación y la sensibilización de los asesores de la ventanilla única y, potencialmente, de los profesionales que trabajen en hogares vulnerables (²⁵).

(²⁵) Véase, por ejemplo, el proyecto STEP H2020, que se ocupa de los hogares en situación de pobreza energética (<https://www.stepenergy.eu>) y la ventanilla única Opelanga en el País Vasco (<https://opengela.es/es>).

5.3.2.2.1 Divulgación, sensibilización e información

Los servicios adicionales específicos para los hogares de renta baja y vulnerables podrían incluir:

- a) Iniciativas de divulgación a grupos «de difícil acceso»⁽²⁶⁾ utilizando un formato, medios de comunicación y centros accesibles, así como agentes locales, a fin de sensibilizar sobre métodos para reducir las facturas de energía elevadas y aumentar el confort y atraer a los hogares a los servicios de ventanilla única. Las iniciativas de divulgación de una organización integrada en la comunidad pueden ayudar a superar los obstáculos a la confianza y crear una cultura de aceptación a través de las comunicaciones entre iguales.
- b) La sensibilización sobre la pobreza energética con socios y redes de derivación, por ejemplo en los servicios sociales, los servicios sanitarios y las organizaciones de consumidores. Desarrollar la formación que se impartirá a los asesores existentes y a los puntos de contacto locales para que dichos asesores y puntos de contacto locales comprendan la experiencia de las personas que han padecido pobreza energética, así como sus causas y soluciones;
- c) El establecimiento de una red de derivación para ayudar a los hogares a superar barreras fuera del ámbito de aplicación del propio servicio de ventanilla única. Es más probable que un hogar de renta baja o vulnerable tenga que enfrentarse a cuestiones complejas sobre la tenencia y la seguridad de la vivienda, la renta, el endeudamiento y de otra índole que podrían limitar su capacidad para acceder a la eficiencia energética. Los acuerdos de derivación cruzada con otros servicios de apoyo, como la vivienda, la asistencia sanitaria y social, el defensor del pueblo de la energía, los grupos de defensa de los consumidores y el asesoramiento jurídico, pueden ayudar a superar estos problemas.
- d) Información sobre los derechos en los mercados de la energía y la vivienda, incluida la facturación exacta, la desconexión, el cobro de deudas y las normas en materia de vivienda, en particular en las viviendas alquiladas.
- e) El apoyo para determinar los objetivos específicos de cada hogar en la adopción de medidas de eficiencia energética; por ejemplo, reducir el importe de las facturas, aumentar las temperaturas internas o contribuir a la consecución de resultados específicos en materia de salud.
- f) La asistencia posterior a la instalación o renovación a fin de garantizar que las nuevas tecnologías funcionen y se programen adecuadamente, que se logren los resultados esperados o deseados (ahorro de energía o mayor comodidad) y que se preste apoyo a los hogares para que realicen las adaptaciones necesarias. Entre otras cuestiones, la asistencia podría utilizarse para resolver cualquier litigio contractual que pudiera surgir.

5.3.2.2.2 Asesoramiento y apoyo sociotécnicos y acceso a la financiación de la renovación

Los servicios adicionales específicos para los hogares de renta baja y vulnerables podrían incluir:

- a) auditorías energéticas plenamente financiadas y visitas de asesores ecológicos para conocer tanto el estado técnico del hogar como la situación y las necesidades de los miembros del hogar;
- b) la asistencia a las personas vulnerables a fin de que negocien con su casero el compromiso de renovar el edificio de forma aceptable para todas las partes, conociendo sus derechos y la normativa del sector del alquiler, y de que puedan acceder a asesoramiento jurídico y representación cuando sea necesario;
- c) el apoyo de principio a fin del proceso de renovación con un nivel de servicio superior al ofrecido a otros hogares, lo que podría incluir un gestor de renovación específico con una formación adecuada y que conozca los protocolos pertinentes;
- d) permitir el acceso a las subvenciones adecuadas (comprobación de la admisibilidad y cumplimentación de las solicitudes, etc.) y explicación de los mecanismos financieros adecuados para abordar el déficit de financiación si la subvención no sufraga la totalidad de los costes de las medidas. Las orientaciones sobre el artículo 24 de la Directiva (UE) 2023/1791 proporcionan información sobre los instrumentos financieros adecuados para los hogares de renta baja.

5.3.2.2.3 Asesoramiento y ayuda sobre la factura energética

Los servicios adicionales específicos para los hogares de renta baja y vulnerables podrían incluir:

- a) ayuda para la comprensión de la facturación energética, comprobación de la exactitud de las facturas y de la adecuación de la tarifa energética, y asistencia para acceder a cualquier ayuda financiera a la que puedan acogerse;
- b) comprobación de que los hogares están accediendo a toda la gama de prestaciones de ayuda a la renta a las que tienen derecho (ofrecidas por la ventanilla única o a través de la red de derivación).

⁽²⁶⁾ UsersTCP, 2020: *Hard-to-Reach Energy Users: A Literature Review* [«Usuarios de energía de difícil acceso: Revisión de la bibliografía», documento en inglés]. Disponible en: [HTR-Task-Literature-Review_EBook.pdf](https://www.userstcp.org/HTR-Task-Literature-Review_EBook.pdf) (userstcp.org) (consultado el 3 de octubre de 2023).

5.3.2.3. Modelo económico y financiero

Los costes de funcionamiento de una ventanilla única suelen incluir recursos humanos, espacios de oficinas y herramientas y asistencia informáticas. Los costes pueden variar en función de los servicios prestados, la ubicación y el nivel de asistencia. Existen diferentes modelos económicos y financieros para financiar una ventanilla única. Un enfoque consiste en ofrecer servicios gratuitos a los clientes y financiar la ventanilla única a través de los presupuestos públicos o la financiación privada; o por el contrario, la ventanilla única podría cobrar tasas por servicios, ya sea como un precio fijo por servicio o conjunto de servicios o como un porcentaje de los costes totales del proyecto de eficiencia energética. Otra opción es agrupar los servicios individuales de ventanilla única con servicios transversales, estableciendo la gratuidad de los servicios de ventanilla única y el pago de los transversales. Los Estados miembros son libres de elegir el modelo económico y financiero que se adapte a la gama de servicios ofrecidos y a los costes de explotación estimados ⁽²⁷⁾.

Los Estados miembros también podrían aprovechar la ayuda de la Unión para establecer una ventanilla única. La Unión cuenta con varias fuentes de financiación que ofrecen soluciones para la creación de una ventanilla única ⁽²⁸⁾:

- a) Los **Fondos Estructurales y de Inversión Europeos** asignaron 18 000 millones EUR a la eficiencia energética entre 2014 y 2020. En el período actual (2021-2027) se sigue prestando apoyo. Estos fondos pueden utilizarse para desarrollar nuevos instrumentos financieros de apoyo a la eficiencia energética, en particular una ventanilla única.
- b) El **Banco Europeo de Inversiones** (BEI). La «Financiación inteligente para edificios inteligentes» es un instrumento financiero propuesto por el BEI que facilita subvenciones que pueden utilizarse como garantía para proyectos de eficiencia energética. Su objetivo es respaldar la creación de una ventanilla única local o regional específica.
- c) **Interreg Europa**. La plataforma de aprendizaje sobre políticas de Interreg Europa puede ayudar a las regiones que deseen crear una ventanilla única a través de sus herramientas y servicios, incluida su base de datos de buenas prácticas y el apoyo especializado a petición, que incluye un servicio de revisión *inter pares* y un servicio de asistencia.

5.3.2.4. Organización práctica

Las ventanillas únicas podrían estar conectadas a nivel nacional para intercambiar buenas prácticas y beneficiarse de economías de escala, al tiempo que disponen de un buen conocimiento del contexto, el mercado y las partes interesadas locales para detectar las lagunas y las ofertas existentes, adaptar la gama de servicios a la situación local y reconocer dónde es más necesario el apoyo. Los Estados miembros deben garantizar el acceso de toda la ciudadanía a una ventanilla única mediante una cobertura física suficiente del territorio y facilitando el acceso en línea y telefónico (por ejemplo, con la comunicación a través de un sitio web o una plataforma). Esta salvaguardia es especialmente relevante si se dirige a los grupos vulnerables. La ventanilla única debe integrarse en el contexto local y gestionarse por miembros locales. A la hora de establecer una ventanilla única, podrían tenerse en cuenta los siguientes detalles ⁽²⁹⁾:

- a) **Definir la estructura de la ventanilla única**. Una ventanilla única cumple una amplia gama de funciones, lo que hace que sea útil integrar los servicios digitales y los presenciales. Por ejemplo, un posible cliente puede llevar a cabo una evaluación inicial respondiendo a una serie de preguntas de tipo «sí/no» en el sitio web. La ventanilla única también puede aprovechar las enormes oportunidades que ofrece la inteligencia artificial, como, por ejemplo, funciones sofisticadas de chat en el sitio web. Los servicios presenciales son útiles para generar confianza, especialmente en el caso de los más vulnerables, para los cuales un canal presencial es más eficaz debido a cuestiones de confianza y otros factores limitadores, como la brecha digital. La modalidad presencial también permite la prestación de los servicios complejos descritos más arriba. Por ejemplo, mediante la presencia física se facilita la determinación con un cliente de los objetivos de una renovación y de una evaluación exhaustiva del edificio. Combinar una oficina que puedan visitar las partes potencialmente interesadas con servicios en línea podría aumentar el número de clientes, en particular entre los grupos de difícil acceso.

⁽²⁷⁾ Al establecer una ventanilla única y elegir el modelo preferido, los Estados miembros deben tener debidamente en cuenta su obligación, en virtud del artículo 108, apartado 3, del TFUE, de notificar antes de su ejecución cualquier medida que implique ayudas estatales en el sentido del artículo 107, apartado 1, del TFUE, a menos que dichas medidas estén contempladas en una exención por categorías.

⁽²⁸⁾ Interreg Europa, 2019: *Supporting energy renovation of private households through One-Stop Shops* [«Apoyo a la renovación energética de los hogares privados a través de ventanillas únicas», documento en inglés]. Disponible en: Policy brief on One-Stop-Shops.pdf (interregeurope.eu) (consultado el 3 de octubre de 2023).

⁽²⁹⁾ *Energy Cities, 2020: How to set up a one-stop-shop for integrated home energy renovation?* [«¿Cómo crear una ventanilla única para la renovación energética integral del hogar?», documento no disponible en español]. Disponible en: How to set up a one-stop-shop for integrated home energy renovation?-Energy Cities (energy-cities.eu) (consultado el 3 de octubre de 2023).

- b) **Determinar los segmentos de clientes y sus necesidades.** El proceso de creación de una ventanilla única podría comenzar con un inventario completo de las partes interesadas nacionales y locales (es decir, autoridades públicas, empresas, empresas energéticas, ciudadanos, profesionales de la eficiencia energética y responsables de la toma de decisiones). Los distintos grupos de partes interesadas podrían reunirse para formular el concepto de ventanilla única y establecer sus objetivos. Este inventario también podría tener en cuenta a los beneficiarios potenciales y sus necesidades.
- c) **Diseñar la línea de servicio.** Sobre la base de los tipos de beneficiarios y sus necesidades, puede diseñarse una línea de servicios adecuada. Para cada segmento de clientes, la ventanilla única podría hacer una propuesta de valor, la cual consistiría en determinar los beneficios de los servicios propuestos y la manera en que dichos beneficios permiten colmar las lagunas del mercado.
- d) **Determinar la estructura de costes y los flujos de ingresos.** En función de qué segmentos de clientes se seleccionen y qué servicios relacionados se presten, la ventanilla única estará sujeta a diferentes costes fijos y variables, que podrían determinarse. El organismo responsable de establecer la ventanilla única también podría determinar sus flujos de ingresos y definir su modelo económico y financiero. Debe protegerse siempre a los grupos más vulnerables. Debe quedar meridianamente claro que las peticiones de los grupos más vulnerables no deben convertirse en oportunidades injustas de obtener beneficios. Los ciudadanos vulnerables están más expuestos a la influencia de sesgos cognitivos que dificultan la toma de decisiones debido a las condiciones subóptimas en que viven. De esta exposición a los sesgos cognitivos pueden servir indebidamente agentes privados malintencionados que pueden «enredar» a los ciudadanos vulnerables para acordar tarifas y opciones que, en realidad, no son óptimas para ellos. Las tarifas especiales y la transparencia deben estar garantizadas especialmente para los más vulnerables. Las ciencias del comportamiento pueden utilizarse para detectar la utilización del «enredo» y si debe ser sancionado ⁽³⁰⁾.
- e) **Determinar los socios y recursos principales.** El organismo responsable podría determinar quiénes son los socios más importantes (entre otros, las autoridades locales y regionales, las organizaciones profesionales, las agencias inmobiliarias, los bancos, las entidades financieras o las compañías de seguros) y definir claramente su papel y su contribución a las actividades de la ventanilla única. También podrían determinarse claramente los principales recursos físicos, humanos, financieros e intelectuales necesarios para llevar a cabo las actividades de la ventanilla única.
- f) **Definir las relaciones con los clientes y los canales de comunicación.** Para cada segmento de clientes, podrían determinarse o especificarse los tipos de relaciones adecuados (ventanilla única física o virtual) y los canales de comunicación (por ejemplo, reuniones individuales, sesiones informativas, herramientas de comunicación digital — como sitios web, boletines informativos, redes sociales, etc.— o canales de los socios clave).

5.3.3. ¿Cómo pueden las ventanillas únicas recoger datos agregados por tipología?

El artículo 22, apartado 5, letra b), establece que, cuando proceda, las ventanillas únicas deben recoger datos agregados por tipología de proyectos de eficiencia energética, compartir experiencias y ponerlas a disposición del público. La recogida de datos por parte de la ventanilla única podría contribuir a la elaboración de estadísticas agregadas e información sobre eficiencia energética amplias, sólidas, representativas y fiables. Además, también permite mejorar el funcionamiento de la ventanilla única, compartir buenas prácticas con otros Estados miembros o partes interesadas nacionales, regionales y locales e informar o sensibilizar a los agentes del mercado sobre la eficiencia energética. La ventanilla única brinda asimismo una buena oportunidad para recoger datos detallados sobre eficiencia energética. Los datos disponibles y recopilados por la ventanilla única se inscriben en los siguientes ámbitos principales:

- a) Los datos operativos, incluidos, por ejemplo, costes operativos y de los servicios, consultas recibidas, número y tipo de servicios prestados, número y tipo de beneficiarios.
- b) La satisfacción de los clientes, en concreto en lo relativo a la accesibilidad a los servicios.
- c) Los datos de los hogares, en particular sobre la admisibilidad de los hogares en el caso de las subvenciones destinadas a hogares de renta más baja o en situación de pobreza energética; por supuesto, estos datos deben estar sujetos a la confidencialidad y a los requisitos del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo ⁽³¹⁾.

⁽³⁰⁾ Della Valle, N. y Sareen, S.: *Nudging and boosting for equity? Towards a conductual economics of energy justice* [«¿Estimular e impulsar la equidad? Hacia una economía conductual de la justicia energética», documento en inglés], ENERGY RESEARCH and SOCIAL SCIENCE, ISSN 2214-6296, 68, 2020, p. 101589, JRC125190, <https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC125190>.

⁽³¹⁾ Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (DO L 119 de 4.5.2016, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj>).

- d) Los datos de auditoría energética de edificios u hogares, también a través de la base de datos de la eficiencia energética de los edificios de conformidad con el artículo 22 de la Directiva (UE) 2024/1275.
- e) El impacto, que puede definirse como el porcentaje de éxito desde la consulta hasta el resultado deseado, por ejemplo, las medidas de eficiencia energética instaladas o los comportamientos modificados o la eficacia de cada actividad de divulgación para generar consultas.

5.4. Mecanismos de resolución extrajudicial de litigios. Artículo 22, apartado 8

5.4.1. *Ámbito de aplicación del requisito*

El artículo 22, apartado 8, amplía el conjunto de derechos de acceso a mecanismos de resolución extrajudicial de litigios «que sean sencillos, justos, transparentes, independientes, eficaces y eficientes» y los criterios de calidad para los organismos de resolución de litigios, establecidos en el artículo 26 de la Directiva (UE) 2019/944, a:

- a) Los clientes finales. El artículo 22, apartado 8, guarda relación con el artículo 21, ya que contempla la resolución extrajudicial de litigios relacionados con los nuevos derechos contractuales otorgados a los usuarios finales en el artículo 21 (véase la sección 4 de las presentes directrices).
- b) Los clientes vulnerables, las personas afectadas por la pobreza energética y, en su caso, las personas que viven en viviendas sociales.

Los derechos a la resolución extrajudicial de los litigios contemplan los litigios derivados de los derechos y las obligaciones establecidos en la Directiva (UE) 2023/1791. Esto podría afectar no solo a los suministradores de calefacción, refrigeración y agua caliente sanitaria (mencionados expresamente en el artículo 21), sino también, por ejemplo, a los proveedores financieros, los auditores energéticos, los proveedores de servicios energéticos o los servicios profesionales como arquitectos e ingenieros, que entren en el ámbito de aplicación de la Directiva (UE) 2023/1791. Los derechos específicos previstos en la Directiva (UE) 2023/1791 se refieren a:

- c) La medición del gas natural (artículo 13), los contadores de calefacción, refrigeración y agua caliente sanitaria (artículo 14) y la contabilización de consumos individuales (artículo 15).
- d) Una facturación fiable, precisa y que se base en el consumo real de gas natural (artículo 17) y de calefacción, refrigeración y agua caliente sanitaria (artículo 18).
- e) El acceso gratuito a la facturación, la información sobre la facturación y los datos sobre el consumo de gas natural (artículo 19) y de calefacción, refrigeración y agua caliente sanitaria (artículo 20).
- f) Derechos contractuales básicos en relación con el suministro de los sistemas urbanos de calefacción, refrigeración y agua caliente (artículo 21) introducidos en la Directiva (UE) 2023/1791.

5.4.2. *Elección de las medidas de actuación para cumplir el requisito*

El artículo 22, apartado 8, permite que los organismos de resolución extrajudicial de litigios existentes (reguladores, defensores del pueblo independientes u órganos de los consumidores) amplíen sus competencias y servicios para cumplir los nuevos requisitos, siempre que sean igualmente eficaces. Los Estados miembros deben explicar en su legislación cómo garantizan que el acceso a los mecanismos extrajudiciales sea sencillo, justo, transparente, independiente, eficaz y eficiente.

Los Estados miembros podrán optar por aprovechar la oportunidad de revisar y ampliar los servicios extrajudiciales para cumplir los requisitos del artículo 22 en relación con la facilitación del acceso y la prestación de los servicios.

A fin de ajustar dichos servicios para cumplir los requisitos del artículo 22, es necesario que los servicios existentes amplíen la prestación de asesoramiento y de mecanismos de resolución a los clientes finales y a sus contrapartes contractuales, en particular los suministradores de los sistemas urbanos de calefacción, refrigeración y agua caliente. La mediación debe contemplar los litigios relacionados con los nuevos derechos contemplados en el artículo 21.

Los servicios también deben adaptarse para atender, en concreto, las necesidades de las personas afectadas por la pobreza energética, los clientes vulnerables y, en su caso, las personas que viven en viviendas sociales:

- a) Empezar actividades de divulgación **para aumentar la concienciación básica sobre los derechos de los consumidores**, dirigidas específicamente a un conjunto de personas específico y a grupos infrarrepresentados en las bases de clientes en materia de resolución de litigios ⁽³²⁾. Los servicios a los que acceden los hogares vulnerables y en situación de pobreza energética (por ejemplo, servicios sociales, organizaciones de vivienda, grupos de consumidores, sesiones informativas sobre energía o *energy cafés*, defensor del pueblo para la energía, servicios de salud pública y médicos) pueden contribuir a aumentar la concienciación. Las medidas proactivas para orientar las actividades de concienciación en respuesta a circunstancias que plantean riesgos específicos para los consumidores (por ejemplo, la crisis de los precios de la energía) y a reclamaciones y delitos comunes (por ejemplo, la venta abusiva) también pueden ser una herramienta importante.
- b) **Mejorar los canales de acceso a los servicios**. Los Estados miembros pueden aumentar la capacidad de los consumidores para acceder a los mecanismos de resolución de litigios garantizando la existencia de un punto de contacto único en que puedan encontrarse servicios relacionados con todas las empresas pertinentes [tal como se establece en el artículo 22, apartado 3, letra e)]. Unos modelos racionalizados y más coherentes, en los que un menor número de organismos abarca todos los sectores pertinentes, facilitan el acceso de los consumidores y limita el riesgo de resultar desatendido. Los Estados miembros deben hacer cumplir plenamente los requisitos existentes según los cuales los comerciantes deben informar con claridad a los consumidores de qué organismo de resolución de litigios los ampara ⁽³³⁾.
- c) Los Estados miembros pueden **mejorar los resultados** de los servicios ofrecidos a los hogares vulnerables garantizando la independencia y la imparcialidad de los proveedores de servicios para aumentar la confianza. La reducción de la carga administrativa y del plazo para tramitar las reclamaciones y decidir sobre ellas también mejora los resultados ⁽³⁴⁾. El acceso gratuito a la resolución de litigios, los canales no digitales y la ayuda para presentar una reclamación son especialmente importantes en el caso de los clientes vulnerables. Una buena práctica adoptada por algunos mecanismos de resolución es el establecimiento de requisitos de calidad específicos para abordar las necesidades de los clientes vulnerables, por ejemplo, en cuanto a la formación del personal y a la creación y publicación de procedimientos y niveles elevados de servicio para los clientes vulnerables ⁽³⁵⁾. Los mecanismos de recurso colectivo también pueden reducir la carga y el riesgo asumidos por los clientes individuales.

Los agentes locales pueden actuar como intermediarios entre las partes interesadas y los socios en la resolución de problemas. Pueden generar confianza y respaldar el acceso de los hogares vulnerables. Por lo tanto, los mecanismos de resolución extrajudicial se benefician de una elevada visibilidad, y el diseño de los sistemas debe ser accesible tanto para los usuarios finales como para las organizaciones intermediarias.

5.5. Medidas para eliminar las barreras reglamentarias y no reglamentarias a la eficiencia energética en lo que se refiere a la división de incentivos. Artículo 22, apartado 9

5.5.1. Ámbito de aplicación del requisito

El artículo 22, apartado 9, refuerza la obligación de los Estados miembros de adoptar medidas para eliminar las barreras a la eficiencia energética que plantea la denominada «división de incentivos».

5.5.2. Elección de las medidas de actuación para cumplir el requisito

El artículo 22, apartado 9, enumera algunas iniciativas que pueden adoptarse para abordar la división de incentivos y que pueden dividirse en tres tipos de soluciones:

5.5.2.1. Opciones reglamentarias

- a) **Normas mínimas de rendimiento**: Los Estados miembros pueden introducir reglamentos que exijan que los edificios alquilados cumplan una norma mínima. Estos reglamentos se utilizan para obligar a los propietarios a realizar determinadas obras o a cumplir las normas en sus propiedades.

⁽³²⁾ Creutzfeldt, N. Gill, C., Cornelis, M., McPherson, R., 2021: *Access to justice for vulnerable and energy poor consumer: Just energy?* [«Acceso a la justicia para los consumidores vulnerables y en situación de pobreza energética: ¿Solo energía?», documento en inglés], Hart Publishing, capítulo 4, *Access to Justice for Vulnerable and Energy-Poor Consumers: Just Energy?*: Naomi Creutzfeldt: Hart Publishing (bloomsbury.com) (consultado el 3 de octubre de 2023).

⁽³³⁾ [específiques] Véase el (los) artículo(s) ... de la Directiva 2013/11/UE.

⁽³⁴⁾ BEUC, 2022: *Alternative dispute resolution for consumers: Time to move up a gear* [«Resolución alternativa de litigios para los consumidores: ha llegado la hora de cambiar de velocidad», documento en inglés]. Disponible en: beuc-x-2022-062_adr_position_paper.pdf (consultado el 3 de octubre de 2023).

⁽³⁵⁾ BEUC, 2022: *Alternative dispute resolution for consumers: Time to move up a gear* [«Resolución alternativa de litigios para los consumidores: ha llegado la hora de cambiar de velocidad», documento en inglés]. Disponible en: beuc-x-2022-062_adr_position_paper.pdf (consultado el 3 de octubre de 2023).

- b) **Revisión de la legislación en materia de alquiler y de condominios:** Los Estados miembros pueden introducir legislación que prevea una mayor flexibilidad en los acuerdos entre arrendatarios y propietarios o entre propietarios y que establezca normas y condiciones para el reparto de los costes. Esta legislación podría detallar si al propietario le sería posible recuperar parte de la inversión en una mejora de la eficiencia energética y de qué manera, por ejemplo, mediante un porcentaje del ahorro de los costes energéticos del arrendatario o de un aumento del alquiler. También podría aclarar las condiciones en las que el arrendatario puede rechazar dicho aumento del alquiler⁽³⁶⁾. Por lo que respecta a la cuestión de la división de incentivos entre varios agentes, las disposiciones de la legislación en materia de condominios podrían abordar las normas de votación y la distribución de los costes en caso de que se adoptaran medidas de eficiencia energética y una descripción clara de las funciones de los distintos agentes.⁽³⁷⁾
- c) **Etiquetado energético y datos relacionados con los edificios:** El suministro de la etiqueta energética de un edificio en el momento de la venta o el arrendamiento, como exige el artículo 12 de la Directiva 2010/31/UE («Expedición de certificados de eficiencia energética»), contribuye a garantizar que las partes interesadas dispongan de la información necesaria.
- d) **Medición individual, contabilización de consumos individuales e información directa:** La medición individual o la contabilización de consumos individuales, tal como se exige en el artículo 13 («Medición del gas natural»), el artículo 14 («Contadores de calefacción, refrigeración y agua caliente sanitaria») y el artículo 15 («Contabilización de consumos individuales y reparto de los costes de calefacción, refrigeración y agua caliente sanitaria») de la Directiva (UE) 2023/1791, permiten a los arrendatarios ser más conscientes de su consumo de energía.

5.5.2.2. Instrumentos financieros

- a) **Incentivos financieros y fiscales directos a los grupos destinatarios de arrendatarios o propietarios.** Esto podría hacerse diseñando sistemas de apoyo o desgravaciones fiscales para que solo los propietarios (residenciales) puedan beneficiarse de ellos; reduciendo los obstáculos para que los edificios de varias unidades soliciten determinadas subvenciones; y estableciendo un objetivo concreto o dedicando medios específicos a los edificios de apartamentos en programas de renovación, por ejemplo.
- b) **Financiación a través de facturas.** Los Estados miembros pueden facilitar la celebración de contratos de rendimiento energético que permitan el reembolso de las medidas de eficiencia energética a través de facturas energéticas mensuales. Según este mecanismo, las inversiones iniciales correrían a cargo de un tercero, por ejemplo, la empresa de servicios públicos, un banco o una empresa de servicios energéticos, que también sería responsable de administrar el programa de financiación a través de facturas y de cobrar los pagos a través de la factura energética o el alquiler. La financiación a través de facturas debe basarse en el perfil energético específico. Si se considera un perfil de consumo energético general, las personas que se encuentran en situación de pobreza energética pueden verse desfavorecidas si no se logra el ahorro de energía previsto (basado en el perfil general).

Cuando las medidas que promuevan y faciliten el uso eficiente de la energía impliquen ayudas estatales, deben notificarse a la Comisión antes de su ejecución de conformidad con el artículo 108, apartado 3, del TFUE, a menos que constituyan ayudas *de minimis*⁽³⁸⁾ o estén cubiertas por una exención por categorías⁽³⁹⁾.

5.5.2.3. Otras medidas, como arrendamientos ecológicos o herramientas de información

- a) **Arrendamiento ecológico:** Los Estados miembros pueden facilitar la ejecución de acuerdos de arrendamiento ecológico entre arrendatarios y propietarios que les permitan conjugar sus intereses en torno a las medidas de eficiencia energética. Para ello, los Estados miembros podrían proporcionar orientaciones prácticas sobre cómo establecer un arrendamiento ecológico, así como modelos normalizados de acuerdos a los que puedan acceder con facilidad los arrendatarios y los propietarios, y utilizarlos.

⁽³⁶⁾ Economidou, M. y Bertoldi, P., 2015: *Practices to overcome split incentives in the EU building stock* [«Prácticas para superar la división de incentivos en el parque inmobiliario de la UE», documento en inglés]. Disponible en: Practices to overcome split incentives in the EU building stock (eccee.org) (consultado el 3 de octubre de 2023).

⁽³⁷⁾ Economidou, M. y Serrenho, T., 2019: *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* [«Evaluación de los progresos realizados por los Estados miembros en relación con el artículo 19, apartado 1, de la Directiva 2012/27/UE. Medidas adoptadas para suprimir las barreras en relación con la división de incentivos e impulsar la contratación pública ecológica», documento en inglés]. Disponible en: Assessment of progress made by Member States in relation to Article 19(1) of the Directive 2012/27/UE - Oficina de Publicaciones de la UE (europa.eu) (consultado el 3 de octubre de 2023).

⁽³⁸⁾ De conformidad con el Reglamento (UE) 2023/2831.

⁽³⁹⁾ En concreto, el Reglamento (UE) n.º 651/2014 de la Comisión, de 17 de junio de 2014, por el que se declaran determinadas categorías de ayudas compatibles con el mercado interior en aplicación de los artículos 107 y 108 del Tratado (denominado Reglamento general de exención por categorías o RGEC), especialmente su artículo 38 ter.

6. OBLIGACIONES ESTABLECIDAS EN EL ARTÍCULO 24

Esta sección ofrece a los Estados miembros orientaciones sobre cómo podrían transponerse y ejecutarse las diversas disposiciones del artículo 24.

6.1. **Establecer el concepto de clientes vulnerables, teniendo en cuenta a los usuarios finales. Artículo 24, apartado 1**

6.1.1. *Marco jurídico*

A fin de garantizar que las medidas para empoderar y proteger a los grupos vulnerables lleguen a todos los hogares pertinentes, el artículo 24, apartado 1, exige a los Estados miembros no solo que incluyan a los clientes, sino también a los **usuarios finales**, al definir el concepto de «clientes vulnerables». Esta disposición complementa otras disposiciones de la Directiva (UE) 2023/1791, en particular su artículo 22, que tienen por objeto ampliar a los usuarios finales las disposiciones relativas a la información sobre la eficiencia energética y el uso eficiente de la energía, las ventanillas únicas y los mecanismos extrajudiciales de resolución de litigios.

En el artículo 2, punto 53, de la Directiva (UE) 2023/1791 se define **usuario final** como «toda persona física o jurídica que adquiere calefacción, refrigeración o agua caliente sanitaria para su propio uso final, o toda persona física o jurídica que ocupa un edificio individual o una unidad de un edificio de apartamentos o edificio polivalente cuyo suministro de calefacción, refrigeración o agua caliente sanitaria proviene de una fuente central, cuando esa persona no tiene un contrato directo o individual con el suministrador de energía». Entre los ejemplos de usuarios que no tienen un contrato directo o individual con el suministrador de energía figuran los arrendatarios de edificios plurifamiliares con sistemas colectivos de calefacción, refrigeración o producción de agua caliente sanitaria, las personas que viven en viviendas sociales, los residentes de una residencia independiente o una unidad de cuidados de larga duración y las personas que viven en viviendas o refugios temporales.

6.1.2. *Elección de las medidas de actuación para cumplir el requisito*

Al objeto de cumplir este requisito, los Estados miembros pueden ampliar las ayudas y protecciones existentes y propuestas para llegar a los usuarios finales, por ejemplo ampliando las tarifas sociales no solo a los clientes vulnerables, que adquieren energía para su propio consumo, sino también a los arrendatarios de pisos sociales con calefacción colectiva, que no tienen un contrato directo o individual con el suministrador de energía.

6.2. **Aplicar medidas de mejora de la eficiencia energética y medidas relacionadas de protección de los consumidores, con carácter prioritario entre los grupos vulnerables. Artículo 24, apartado 2**

6.2.1. *Ámbito de aplicación del requisito*

El artículo 24, apartado 2, exige a los Estados miembros que apliquen medidas de mejora de la eficiencia energética y medidas relacionadas de protección o información de los consumidores, con carácter prioritario entre las personas afectadas por la pobreza energética, los clientes vulnerables, las personas en hogares de renta baja y, en su caso, las personas que viven en viviendas sociales, a fin de reducir la pobreza energética.

6.2.2. *Elección de las medidas de actuación para cumplir el requisito*

Entre las estrategias para detectar los hogares que pueden acogerse a las medidas y darles prioridad, se encuentra una combinación de vías (no exhaustivas): dirigirse a los hogares de renta baja (normalmente autoidentificados), utilizar las prestaciones de la seguridad social o de vivienda existentes como «prestaciones de pasaporte» para acceder al apoyo a la eficiencia energética, centrarse en los hogares ya señalados como clientes vulnerables que pueden optar a la ayuda en los mercados de la energía, determinar zonas geográficas de renta baja o desfavorecidas de otro modo, utilizar una combinación de variables, como, sobre todo, el nivel de eficiencia energética de la vivienda, los ingresos y los costes energéticos, con el fin de detectar los hogares vulnerables a la pobreza energética (es decir, que corren el riesgo de convertirse en pobres energéticos).

Para aplicar el requisito de dar prioridad a las medidas de mejora de la eficiencia energética, los Estados miembros pueden, por ejemplo, introducir ayudas y subvenciones para la eficiencia energética o la renovación de viviendas ⁽⁴⁰⁾, así como regímenes de sustitución de electrodomésticos, dedicados específicamente a los hogares de los grupos vulnerables. Regímenes similares abiertos a la población en general pueden ofrecer medidas gratuitas o niveles significativamente más elevados de subvención a los hogares elegibles. También puede ser necesario un apoyo específico para los arrendatarios en alojamientos privados alquilados, habida cuenta de los elevados niveles de pobreza energética y vulnerabilidad de los arrendatarios en este sector en muchos Estados miembros.

A fin de poner en práctica las medidas de información y empoderamiento con carácter prioritario entre los grupos vulnerables mencionados, los Estados miembros pueden poner en marcha, por ejemplo, puntos de asesoramiento energético a escala regional o municipal que proporcionen información y asistencia a los consumidores vulnerables y consultas energéticas a domicilio o personales para los hogares de renta baja. Para ser eficaces, estas disposiciones deben diseñarse específicamente para ayudar a los grupos vulnerables, siendo conscientes de sus necesidades energéticas específicas, de su situación en materia de vivienda y tenencia y de la composición y la experiencia de los hogares. Este requisito puede ser objeto de una lectura cruzada con el requisito complementario del artículo 22 consistente en que las ventanillas únicas ofrezcan servicios específicos para las personas afectadas por la pobreza energética y los hogares vulnerables.

Las medidas de información pueden combinarse con el apoyo a los grupos vulnerables para ayudarlos a orientarse en el mercado del suministro de energía, comprender las facturas, gestionar la deuda, defender sus derechos en los mercados de la energía y garantizar la protección de los clientes [incluidos los nuevos derechos contractuales para los clientes en el suministro de los sistemas urbanos de calefacción, refrigeración y agua caliente previstos en el artículo 21 de la Directiva (UE) 2023/1791]. Por ejemplo, los puntos de contacto únicos que proporcionen a los grupos vulnerables toda la información necesaria sobre sus derechos, el Derecho aplicable y los mecanismos de resolución de litigios pueden favorecer el acceso a la protección.

6.3. **Aplicar medidas de eficiencia energética para atenuar los efectos distributivos de otras políticas y medidas. Artículo 24, apartado 3, letra a)**

6.3.1. *Ámbito de aplicación del requisito*

El artículo 24, apartado 3, letra a), exige que los Estados miembros, cuando proceda, aborden y atenúen los efectos distributivos adversos, específicamente en relación con las medidas fiscales y la aplicación del comercio de derechos de emisión en el sector de la construcción y el transporte con arreglo a la Directiva 2003/87/CE del Parlamento Europeo y del Consejo ⁽⁴¹⁾. Esto debe lograrse mediante la aplicación de medidas de eficiencia energética.

Los impactos distributivos se refieren a las consecuencias que tienen determinadas medidas políticas en los hogares adscritos a diferentes niveles de renta dentro de la población. Se producen impactos distributivos negativos o regresivos cuando dichas políticas afectan de manera desproporcionada a los hogares de renta baja u otros grupos vulnerables ⁽⁴²⁾. Para facilitar la evaluación de los impactos distributivos, la Comisión publicó en 2022 unas orientaciones que ofrecen métodos perfeccionados para evaluar el impacto distributivo de las políticas aplicadas por los Estados miembros ⁽⁴³⁾.

⁽⁴⁰⁾ En el modelo orientativo se ofrecen indicaciones sobre las ayudas estatales para las medidas de eficiencia energética en edificios: *Guiding Template: Energy efficiency in buildings* [«Modelo orientativo: Eficiencia energética de los edificios», documento en inglés en https://competition-policy.ec.europa.eu/document/download/f38dcd94-689e-4de9-9747-765126f49438_en?filename=template_RR_F_energy_efficiency_in_buildings_04042023.pdf].

El modelo orientativo proporciona información tanto de las situaciones en que las medidas de apoyo a la eficiencia energética en los edificios pueden no implicar ayuda estatal como de las bases jurídicas adecuadas para la compatibilidad de las ayudas estatales.

⁽⁴¹⁾ Directiva 2003/87/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de octubre de 2003, por la que se establece un régimen para el comercio de derechos de emisión de gases de efecto invernadero en la Comunidad y por la que se modifica la Directiva 96/61/CE del Consejo (DO L 275 de 25.10.2003, p. 32, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2003/87/oj>).

⁽⁴²⁾ Eurofound, 2021: *Impactos distributivos de las políticas climáticas en Europa*. Disponible en: Impactos distributivos de las políticas climáticas en Europa [Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (europa.eu) (consultado el 3 de octubre de 2023); Vandyck, T., Della Valle, N., Temursho, U. y Weitzel, M., *EU Climate action through an energy poverty lens* [«La acción climática de la UE a través del prisma de la pobreza energética», documento en inglés], SCIENTIFIC REPORTS, ISSN 2045-2322, 13 (1), 2023, p. 6040, JRC130057, <https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC130057>.

⁽⁴³⁾ Comisión Europea [COM (2022)494]: Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones titulada «Evaluar mejor el impacto distributivo de las políticas de los Estados miembros».

6.3.2. Elección de las medidas de actuación para cumplir el requisito

Entre las medidas de eficiencia energética utilizadas para atenuar los impactos distributivos pueden figurar las inversiones a nivel individual o doméstico en tecnología o equipos, o inversiones en servicios públicos o infraestructuras en beneficio de los grupos o comunidades más castigados. Las inversiones en eficiencia energética ofrecen soluciones más sostenibles y ayudan a abordar las desigualdades estructurales que dan lugar a los impactos distributivos, como los hogares ineficientes y el acceso a fuentes de energía caras, ineficientes o contaminantes ⁽⁴⁴⁾.

Los Estados miembros pueden, por ejemplo, utilizar los ingresos procedentes del régimen de comercio de derechos de emisión (RCDE) de la UE y los impuestos nacionales sobre el carbono para financiar regímenes de renovación de viviendas y renovaciones gratuitas para la mejora de la eficiencia energética en los hogares de renta baja. La concesión de una parte del ahorro energético derivado de un sistema de obligaciones de eficiencia energética que se logre en beneficio de los hogares de renta baja o vulnerables también puede ayudar a abordar el impacto de los costes repercutidos en las facturas de los clientes [véanse los requisitos específicos del artículo 8 de la Directiva (UE) 2023/1791]. Las medidas de ahorro energético pueden promoverse a través de estos sistemas en los hogares de renta baja, los hogares vulnerables y los hogares situados en comunidades desfavorecidas o insuficientemente atendidas, por ejemplo, los hogares rurales.

6.4. **Hacer el mejor uso posible de la financiación pública a nivel de la Unión y nacional, y realizar inversiones con visión de futuro. Artículo 24, apartado 3, letra b), y artículo 24, apartado 3, letra c)**

6.4.1. *Ámbito de aplicación del requisito*

En el artículo 24, apartado 3, letra b), se anima a los Estados miembros a hacer el mejor uso posible de la financiación pública disponible a nivel de la Unión y nacional, entre otros, cuando proceda, la contribución financiera que los Estados miembros reciban del Fondo Social para el Clima y los ingresos procedentes de las subastas de derechos de emisión con arreglo al RCDE de la UE para realizar inversiones, con carácter prioritario, en medidas de mejora de la eficiencia energética. Además de los ingresos del Fondo Social para el Clima y del RCDE, existen otros programas europeos para financiar los esfuerzos de los Estados miembros por mejorar la eficiencia energética, como el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia, los fondos de la política de cohesión y el Fondo de Modernización, InvestEU.

Además, el artículo 24, apartado 3, letra c), hace hincapié en la necesidad de que los Estados miembros lleven a cabo inversiones con visión de futuro y específicas en medidas de mejora de la eficiencia energética. Estas inversiones tienen por objeto proteger a los hogares de los efectos negativos de otras políticas antes de que surtan efecto, facilitar la ampliación y el rediseño de los programas de apoyo para atenuar los impactos distributivos adversos y reducir la carga financiera del gasto público destinado a la asistencia financiera.

6.4.2. *Elección de las medidas de actuación para cumplir el requisito*

El establecimiento de regímenes de financiación adecuados para apoyar la adopción de inversiones en eficiencia energética y en descarbonización se describe en la nota de orientación relacionada con el artículo 30 ⁽⁴⁵⁾. Existen múltiples ejemplos de Estados miembros que utilizan financiación pública para mejorar la eficiencia energética en ámbitos con altos niveles de pobreza energética o que destinan niveles más elevados de financiación a los hogares de renta más baja. Para crear un buen nivel de financiación para los hogares de renta baja, los Estados miembros pueden agrupar medidas de financiación individuales para combinar fondos públicos, certificados blancos, préstamos sin intereses, modelos de financiación innovadores, como plataformas de financiación participativa, etcétera. Los Estados miembros pueden, por ejemplo, combinar fondos nacionales para la eficiencia energética y la producción de calor con financiación complementaria para adoptar medidas costosas basadas en la zona local, junto con un préstamo de interés cero.

⁽⁴⁴⁾ OCDE, 2021: *Managing the Distributional Effects of Environmental and Climate Policies: The Narrow Path for a Triple Dividend* [«Gestión de los efectos distributivos de las políticas medioambientales y climáticas: El estrecho camino para un dividendo triple», documento en inglés]. Disponible en: [https://one.oecd.org/document/ENV/WKP\(2021\)20/en/pdf](https://one.oecd.org/document/ENV/WKP(2021)20/en/pdf) (consultado el 3 de octubre de 2023).

⁽⁴⁵⁾ Recomendación de la Comisión, del 12 de diciembre de 2023, relativa a la transposición del artículo 30, sobre los Fondos Nacionales de Eficiencia Energética y el apoyo económico y técnico, de la Directiva (UE) 2023/1791, relativa a la eficiencia energética («versión refundida de la DEE») (DO C, C/2023/1553, 19.12.2023, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/C/2023/1553/oj>).

Para lograr inversiones con visión de futuro y específicas, los Estados miembros pueden introducir un nuevo programa de eficiencia energética, o ampliar o rediseñar un programa de eficiencia energética existente, con el fin de ocuparse de la población castigada y abordar sus necesidades. Por ejemplo, pueden introducirse subvenciones para el aislamiento o para tecnologías de calefacción limpias, como las bombas de calor, antes que los impuestos sobre el carbono de los combustibles fósiles utilizados para la calefacción. Pueden introducirse incentivos para la adquisición de medios de transporte con bajas emisiones de carbono, como bicicletas y vehículos eléctricos, y planes de desguace de vehículos, antes de llevar a cabo reformas fiscales que aumenten el coste de los carburantes para el transporte por carretera, la imposición viaria o la introducción de límites de emisiones en las zonas urbanas. Además, antes de la introducción de la reforma fiscal, los Estados miembros podrían considerar llevar a cabo intervenciones destinadas a aumentar la sensibilización sobre los beneficios de estas nuevas tecnologías. A menudo, las personas no adoptan las nuevas tecnologías a causa de la incertidumbre, las percepciones erróneas o el sesgo del *statu quo*. Por lo tanto, también pueden ser fundamentales las campañas de información sobre estos beneficios adicionales de las tecnologías y las explicaciones sobre su funcionamiento, así como la información sobre el número de personas que las han adoptado y su experiencia positiva.

Al introducir nuevos regímenes de ayuda o modificar o prorrogar otros ya existentes, los Estados miembros deben valorar si dichas medidas implican ayuda estatal, en cuyo caso sería necesaria una notificación previa a la Comisión con arreglo al artículo 108, apartado 3, del TFUE.

6.5. Fomentar la asistencia técnica y el despliegue de herramientas de financiación y financieras. Artículo 24, apartado 3, letra d)

6.5.1. *Ámbito de aplicación del requisito*

El artículo 24, apartado 3, letra d), exige a los Estados miembros, cuando proceda, que fomenten la asistencia técnica a los clientes vulnerables, las personas afectadas por la pobreza energética, los hogares de renta baja y, en su caso, las personas que viven en viviendas sociales, así como el despliegue de herramientas de financiación y financieras que permitan a estos grupos vulnerables beneficiarse de las inversiones en eficiencia energética. A la hora de aplicar el artículo 24 pueden tenerse en cuenta diversos ejemplos de herramientas de financiación y financieras, como los sistemas de facturas, las provisiones locales para cuentas incobrables, los fondos de garantía o los fondos destinados a renovaciones exhaustivas.

6.5.2. *Elección de las medidas de actuación para cumplir el requisito*

A los clientes vulnerables les resulta más difícil actuar con independencia en un mercado de la energía liberalizado y beneficiarse de sus oportunidades. Del mismo modo, estos hogares a menudo no están bien atendidos o son menos capaces de acceder a los servicios de asistencia, como el asesoramiento energético o la modificación de las tarifas energéticas, a menos que los regímenes o los programas estén diseñados expresamente para satisfacer sus necesidades y estén orientados a estas. Por lo tanto, puede prestarse asistencia técnica, de interés concreto para los grupos vulnerables, en, entre otros, los siguientes ámbitos:

- a) asesoramiento sobre tarifas energéticas y medidas de comportamiento para reducir el consumo de energía en consonancia con sus necesidades;
- b) asesoramiento sobre electrodomésticos, por ejemplo, sobre la sustitución de aparatos eléctricos antiguos e insuficientes, los sistemas de iluminación, las calderas de agua caliente, etcétera;
- c) medidas de renovación exhaustivas en el contexto de las viviendas de apartamentos, en particular la sustitución o mejora del sistema de suministro energético, centrándose en una evaluación técnico-económica de la renovación y en la coordinación de las distintas partes interesadas implicadas;
- d) medidas de renovación exhaustivas en el contexto de las viviendas unifamiliares, en concreto la sustitución del sistema de suministro de energía, centrándose en la selección de las medidas técnicas más eficaces y en la viabilidad de la financiación.

La asistencia técnica a los grupos vulnerables puede prestarse, por ejemplo, a través de puntos de asesoramiento energético y sesiones informativas sobre energía o *energy cafés* de ámbito regional o municipal, o mediante consultas energéticas a domicilio. A fin de aplicar el artículo 24, apartado 3, letra d), es importante garantizar que la asistencia prestada llegue realmente a los grupos vulnerables mencionados. Este objetivo puede lograrse, por ejemplo, contando con asesores competentes en el ámbito de la energía y en el ámbito social o con la participación de agentes sociales que garanticen el acceso a los hogares vulnerables (véase la sección 6.6 de las presentes directrices).

Las herramientas de financiación y financieras, en términos generales, se describen en la nota de orientación relativa al artículo 30 ⁽⁴⁶⁾. En el artículo 24, apartado 3, letra d), se citan ejemplos de herramientas de financiación y financieras que pueden ser pertinentes para los grupos vulnerables, como los sistemas de facturas, las provisiones locales para cuentas incobrables, los fondos de garantía o los fondos destinados a renovaciones (exhaustivas). Independientemente de los modelos concretos elegidos, se recomienda que las herramientas de financiación y financieras ⁽⁴⁷⁾:

- a) Estén diseñadas específicamente para los grupos destinatarios de manera que sean accesibles y adecuadas, como se subraya en el artículo 24, apartado 3, letra f).
- b) Estén disponibles para los diferentes tipos de inversiones, incluidas las relativas a electrodomésticos, como la sustitución de los aparatos eléctricos antiguos e insuficientes, los sistemas de iluminación, las calderas de agua caliente, así como a los edificios, en los que las inversiones pueden destinarse hasta a una renovación exhaustiva.
- c) Aborden los diferentes contextos de la vivienda de manera adecuada, ya que, por ejemplo, la decisión de invertir en viviendas plurifamiliares difiere completamente de la de hacerlo en viviendas unifamiliares. Los regímenes de financiación deben contribuir a la toma de decisiones de inversión positivas de los hogares vulnerables en ambas circunstancias, teniendo en cuenta todos los tipos de marcos jurídicos, como la legislación sobre condominios, la legislación sobre arrendamientos, etcétera.

Los Estados miembros pueden, por ejemplo, introducir un régimen de financiación en virtud del cual los hogares de renta baja puedan alquilar electrodomésticos eficientes desde el punto de vista energético. El régimen de financiación permite a los hogares de renta baja acceder a aparatos eficientes desde el punto de vista energético sin necesidad de asumir los costes iniciales y, en última instancia, contribuye a reducir los gastos energéticos y a mejorar la situación financiera de las familias de renta baja.

6.6. Fomentar la asistencia técnica a los agentes sociales. Artículo 24, apartado 3, letra e)

6.6.1. *Ámbito de aplicación del requisito*

El artículo 24, apartado 3, letra e), reconoce la valiosa contribución de los agentes sociales al aplicar políticas y medidas para luchar contra la pobreza energética. Los Estados miembros pueden fomentar la asistencia técnica a los agentes sociales para reforzar su pericia y sus conocimientos técnicos. Esta ayuda es esencial para mejorar su capacidad de promover la participación activa de los clientes vulnerables en el mercado de la energía y fomentar cambios positivos en la forma en que interactúan con la energía.

6.6.2. *Elección de las medidas de actuación para cumplir el requisito*

Los agentes sociales en el contexto del artículo 24, apartado 3, letra e), pueden referirse a: organismos públicos, privados y benéficos, empresas sociales e instituciones religiosas con fines sociales. El proceso de aplicación puede beneficiarse específicamente de la participación activa de los agentes sociales de la vivienda, la sanidad, la protección de los consumidores, la cohesión y el desarrollo comunitarios y los servicios sociales.

La experiencia práctica demuestra que la asistencia técnica prestada a los agentes sociales, puede consistir, entre otras cosas, en:

- a) la creación de un sitio web completo que proporcione a los agentes sociales información detallada sobre conceptos y procedimientos relacionados con la energía (por ejemplo, facturas energéticas, procedimientos legales para las desconexiones o derechos de los consumidores);
- b) la creación de diversas herramientas y publicaciones destinadas a mejorar el conocimiento y la capacidad de los agentes sociales para actuar directamente en asuntos relacionados con la energía (por ejemplo, fichas informativas, guías prácticas o calculadoras del consumo medio);
- c) la prestación de apoyo personalizado a los agentes sociales mediante la orientación y el asesoramiento continuos, sesiones de formación o visitas sobre el terreno;
- d) la organización de formaciones generales y específicas para los agentes sociales, que van desde una formación sobre capacidades básicas que contenga módulos jurídicos, administrativos, sociales y técnicos hasta una formación exhaustiva sobre, por ejemplo, el funcionamiento del mercado de la energía, la alfabetización financiera y la alfabetización digital;

⁽⁴⁶⁾ Recomendación de la Comisión, del 12 de diciembre de 2023, relativa a la transposición del artículo 30, sobre los Fondos Nacionales de Eficiencia Energética y el apoyo económico y técnico, de la Directiva (UE) 2023/1791, relativa a la eficiencia energética («versión refundida de la DEE») (DO C, C/2023/1553, 19.12.2023, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/C/2023/1553/oj>).

⁽⁴⁷⁾ Para más información sobre el tema: Comisión Europea, 2022: *The evolution of financing practices for energy efficiency in buildings, SME's and in industry: final report* [«La evolución de las prácticas de financiación para la eficiencia energética en los edificios, las pymes y la industria: informe final», documento en inglés]. Disponible en: Report on the evolution of financing practices for energy efficiency in buildings, SME's and in industry, Oficina de Publicaciones de la UE (europa.eu) (consultado el 3 de octubre de 2023).

- e) el establecimiento de una red de intercambio de estrategias y prácticas para hacer frente a la pobreza energética y establecer conexiones entre las distintas partes interesadas del sector público y la sociedad civil.

6.7. Garantizar el acceso a la financiación, las ayudas o las subvenciones. Artículo 24, apartado 3, letra f)

6.7.1. Ámbito de aplicación del requisito

El artículo 24, apartado 3, letra f), amplía el requisito del artículo 24, apartado 3, letra d), haciendo hincapié en la importancia de garantizar que los grupos vulnerables tengan acceso a la financiación, las ayudas o las subvenciones adecuadas, vinculadas a unas ganancias energéticas mínimas, y de facilitar el acceso a préstamos bancarios asequibles o líneas de crédito específicas.

6.7.2. Elección de las medidas de actuación para cumplir el requisito

En la nota de orientación relativa al artículo 30 se incluye una descripción general de los sistemas e instrumentos de financiación, pero, para que estos sean eficaces, deben diseñarse de manera que sean accesibles y aceptados por los grupos vulnerables señalados. La experiencia demuestra que los regímenes de financiación con las siguientes características son especialmente accesibles para los grupos vulnerables mencionados: ⁽⁴⁸⁾

- a) Una parte del régimen de financiación se reserva a los grupos vulnerables mencionados, es decir, los solicitantes que no pertenecen al grupo destinatario no pueden acceder a la financiación. De lo contrario, existe una alta probabilidad de que los grupos de renta más alta utilicen la totalidad de la subvención.
- b) Las condiciones de la subvención tienen en cuenta las circunstancias económicas de los grupos vulnerables mencionados. Las necesidades de financiación pueden variar significativamente entre hogares con rentas bajas, medias y altas.
- c) Se aborda la escasa solvencia de los hogares vulnerables, lo cual puede lograrse mediante la inclusión de una garantía en el régimen de financiación o la aplicación de un sistema de facturas. En un sistema de facturas, la refinanciación de las inversiones está sufragada por el ahorro energético, mientras que la factura de suministro de energía o el pago mensual de los costes de la vivienda se mantienen sin cambios.
- d) Los cuellos de botella financieros se resuelven eficazmente garantizando la disponibilidad de fondos antes de que deba pagarse el trabajo. Este enfoque contribuye a reducir al mínimo los posibles obstáculos financieros. En su lugar, el pago de la subvención puede abonarse directamente al instalador, racionalizando el proceso de pago.
- e) El régimen de financiación se adapta a los diferentes contextos en los que los grupos vulnerables pueden tomar o no una decisión de inversión. Así pues, los regímenes de financiación destinados a la sustitución de los electrodomésticos están diseñados de manera diferente a los destinados a las renovaciones exhaustivas.
- f) Garantizar la longevidad de la financiación es crucial para mantener un acceso coherente a la ayuda financiera cuando sea necesario. Si el régimen de subvenciones no es accesible de forma continua (por ejemplo, en caso de interrupción cuando se agotan los fondos presupuestarios para un período determinado), el impacto en los hogares vulnerables es más significativo que en otros grupos de consumidores.

6.8. Establecimiento de una red de expertos. Artículo 24, apartado 4

6.8.1. Ámbito de aplicación del requisito

El artículo 24, apartado 4, exige que los Estados miembros establezcan o utilicen una red de expertos ya existente para desarrollar estrategias de apoyo a los responsables de la toma de decisiones a nivel local y nacional en la implantación de medidas de mejora de la eficiencia energética, asistencia técnica e instrumentos financieros dirigidos a reducir la pobreza energética. El artículo 24, apartado 4, exige que los expertos de la red procedan de diversos sectores, como la sanidad, la construcción y el sector social, y exige a los Estados miembros que se esfuercen por que la composición de la red garantice el equilibrio de género y refleje las perspectivas de todas las personas.

⁽⁴⁸⁾ Sunderland, L. y Gibb, D., 2022: *Taking the burn out of heating for low-income households* [«Acabar con los problemas de calefacción en los hogares de renta baja», documento en inglés]. Disponible en [Taking the burn out of heating for low-income households - Regulatory Assistance Project \(raponline.org\)](https://www.rapeproject.org) (consultado el 3 de octubre de 2023).

El artículo 24, apartado 4, también menciona una serie de actividades que pueden encomendarse a la red de expertos, que se describen en la sección 6.9 de las presentes directrices, «Asesoramiento ofrecido por la red de expertos».

6.8.2. Elección de las medidas de actuación para cumplir el requisito

La red de expertos puede adoptar diversas formas estructurales, como, por ejemplo, un observatorio nacional (normalmente financiado con fondos públicos), un organismo público independiente de asesoramiento y control, o un organismo dirigido por la sociedad civil o por el mundo académico que mantenga una relación formalizada con los responsables políticos.

A fin de garantizar la representación sectorial pertinente de expertos en la red, deben buscarse expertos en sanidad, construcción y el sector social. En el sector sanitario, la representación puede incluir organismos de salud pública gubernamentales y no gubernamentales, servicios sanitarios nacionales y representantes de la sociedad civil de organizaciones benéficas, fundaciones y asociaciones en el ámbito de la salud física y mental, así como grupos de personas con discapacidad. En el sector de la construcción, puede implicarse a departamentos o agencias públicas de viviendas y comunidades, organismos nacionales de normalización en materia de vivienda, proveedores de viviendas sociales, propietarios de viviendas, organismos representativos de arrendatarios y de propietarios de viviendas, asociaciones contra la exclusión en materia de vivienda y para la protección de las personas sin hogar, así como diseñadores y ejecutores de programas de eficiencia y renovación energéticas. En el sector social, los representantes pueden ser grupos de consumidores, organismos de inclusión social y educación, asociaciones públicas locales o regionales, ONG y representantes de la sociedad civil de las redes de lucha contra la pobreza, asociaciones religiosas y grupos benéficos. Las redes de expertos también pueden incluir a las administraciones públicas de otros sectores relevantes, como el agua o el transporte, suministradores, distribuidores y reguladores de energía, la comunidad académica y defensores del pueblo o mediadores energéticos.

La consideración del equilibrio de género entre los participantes también es importante por el hecho de que se ha señalado sistemáticamente que los hogares en los que las mujeres son cabeza de familia corren un mayor riesgo de pobreza energética ⁽⁴⁹⁾. Las organizaciones representativas dedicadas a grupos clave en riesgo de pobreza energética (como los grupos de edad avanzada, los grupos familiares e infantiles y los grupos minoritarios, en particular los grupos de inmigrantes y los refugiados), los investigadores que pueden presentar la escala, la prevalencia y las desigualdades estructurales que conducen al riesgo de pobreza energética y potencialmente las personas que tienen experiencia vital pueden contribuir a lograr esa composición de la red de expertos. Para que las personas con experiencia vital puedan contribuir satisfactoriamente a la red, podrían estudiarse soluciones que permitan su plena participación, incluidos el pago del tiempo y los viajes, la creación de un entorno de compromiso inclusivo y la consideración del tiempo comprometido y el calendario de las actividades.

6.9. Asesoramiento ofrecido por la red de expertos. Artículo 24, apartado 4

El artículo 24, apartado 4, especifica que podrá encomendarse a la red de expertos la labor de prestar asesoramiento sobre una serie de medidas pertinentes de evaluación y reducción de la pobreza energética.

La red puede respaldar el desarrollo de definiciones, indicadores y criterios nacionales sobre la pobreza energética, las personas en situación de pobreza energética y los clientes vulnerables, incluidos los usuarios finales [artículo 24, apartado 4, letra a)] y la definición o la mejora de los indicadores y conjuntos de datos pertinentes en materia de pobreza energética [artículo 24, apartado 4, letra b)].

El artículo 24, apartado 4, también prevé la posibilidad de que la red de expertos preste asesoramiento sobre métodos y medidas para garantizar la asequibilidad del coste de la vida, el fomento de la neutralidad de los costes de vivienda, o formas de garantizar que la financiación pública invertida en medidas de mejora de la eficiencia energética beneficie tanto a los propietarios como a los arrendatarios de edificios y de unidades de edificios, en particular por lo que se refiere a las personas afectadas por la pobreza energética, los clientes vulnerables, y, en su caso, las personas que viven en viviendas sociales [artículo 24, apartado 4, letra c)].

⁽⁴⁹⁾ Oliveras, L. et al., 2021: *Energy poverty and health: Trends in the European Union before and during the economic crisis, 2007–2016* [«Pobreza energética y salud: tendencias en la Unión Europea antes y durante la crisis económica, 2007-2016», documento en inglés]. Disponible en: [Energy poverty and health:Trends in the European Union before and during the economic crisis, 2007–2016-ScienceDirect](https://doi.org/10.2760/511412) (consultado el 3 de octubre de 2023); Murauskaite-Bull, I., Feenstra, M., Creusen, A., Koukouloufikis, G., Della Valle, N., Shortall, R. y Stojilovska, A., *Gender and Energy: The effects of the energy transition on women* [«Los efectos de la transición energética en las mujeres», documento en inglés], Oficina de Publicaciones de la Unión Europea, Luxemburgo, 2023, doi: 10.2760/511412, JRC132744.

Aunque la implantación de medidas de eficiencia energética puede reducir las facturas energéticas, dependiendo de cómo se financien dichas medidas, pueden aumentar el coste de la vida en otros ámbitos. Este es el caso, en particular, de las viviendas sociales o las viviendas alquiladas, cuyos proveedores pueden requerir financiar parcialmente los costes de renovación a partir de los alquileres. Para evitar que aumenten los alquileres u otros costes, se proponen métodos para mitigar la pobreza energética y reducir los costes energéticos que promuevan la neutralidad de los costes de vivienda (cuando cualquier aumento del alquiler o coste de reembolso esté totalmente cubierto por el ahorro energético)⁽⁵⁰⁾. Una medida central para garantizar que los costes de la vivienda no aumenten es subvencionar significativamente las medidas de eficiencia energética mediante la financiación pública, evitando o reduciendo la necesidad de reembolsar la financiación. En la sección 6.5 de las presentes directrices se describen las medidas pertinentes para permitir el despliegue de herramientas de financiación y financieras adecuadas y en la sección 5.5, cómo abordar la división de incentivos.

Por último, la red de expertos puede ofrecer asesoramiento sobre medidas para evitar situaciones en las que ciertos grupos se vean más afectados o corran un mayor riesgo de verse afectados por la pobreza energética, o sean más vulnerables a los efectos adversos derivados de esta, en razón de sus ingresos, género, condiciones de salud o pertenencia a un grupo minoritario [artículo 24, apartado 4, letra d)].

La evaluación de los indicadores de pobreza energética y la desagregación de estos datos por renta, género, tenencia de la vivienda y otros datos complementarios, realizada por observatorios nacionales de pobreza energética o redes de expertos, pueden contribuir a una comprensión a escala nacional y local más matizada de quién está más expuesto a la pobreza energética y de la correlación con factores estructurales y sociales. Las redes nacionales de expertos también pueden llevar a cabo investigaciones sobre la eficacia y los impactos distributivos de la energía, la renta u otras políticas sociales para determinar los beneficiarios y las cargas sociales adicionales creadas. Las proyecciones hacia el futuro sobre las tasas de pobreza energética y los riesgos derivados de las variaciones de los precios de la energía también pueden poner de relieve riesgos para determinados grupos. Esto puede influir en el diseño de políticas y programas de apoyo que aborden o prevengan la pobreza energética que sufren determinados grupos de riesgo.

7. REQUISITOS DE INFORMACIÓN

7.1. Actualización de los planes nacionales integrados de energía y clima

De conformidad con el artículo 14, apartado 2, del Reglamento (UE) 2018/1999, los Estados miembros deben presentar, a más tardar el 30 de junio de 2024 y, posteriormente, a más tardar el 1 de enero de 2034 y luego cada diez años, una actualización de la última versión notificada de su **plan nacional integrado de energía y clima**. En el artículo 14, apartado 1, se exige a los Estados miembros que presenten un proyecto de actualización del plan nacional integrado de energía y clima siempre un año antes de la fecha límite de presentación establecida en el artículo 14, apartado 2.

Además del Reglamento (UE) 2018/1999, el artículo 22, apartado 2, de la Directiva (UE) 2023/1791 exige a los Estados miembros que tomen las medidas adecuadas para promover y facilitar el uso eficiente de la energía por parte de los consumidores finales y los usuarios finales y que tales medidas formen parte de una estrategia nacional, como los planes nacionales integrados de energía y clima o la estrategia de renovación a largo plazo establecida con arreglo al artículo 2 bis de la Directiva 2010/31/UE.

7.2. Informes de situación

El artículo 17 del Reglamento (UE) 2018/1999 exige a los Estados miembros que presenten sus **informes de situación** nacionales de energía y clima abarcando las cinco dimensiones de la Unión de la Energía, siendo la eficiencia energética una de ellas.

El artículo 24 del Reglamento (UE) 2018/1999 especifica la información que debe comunicarse en relación con las medidas adoptadas para abordar la pobreza energética.

En caso de que un Estado miembro considere, sobre la base de una evaluación del número de hogares en situación de pobreza energética, que cuenta con un número importante de este tipo de hogares, dicho Estado miembro debe incluir en su informe de situación nacional integrado de energía y clima información sobre los avances hacia el objetivo nacional indicativo de reducir el número de hogares en situación de pobreza energética e información cuantitativa sobre el número de hogares en situación de pobreza energética y, cuando se disponga de ella, información sobre las políticas y medidas para abordar la pobreza energética.

⁽⁵⁰⁾ La neutralidad de los costes de la vivienda es un término utilizado tanto por el sector de la vivienda social como por las organizaciones representativas de los arrendatarios para garantizar que el coste total de la vivienda (incluidos los alquileres e hipotecas, las facturas energéticas y otras facturas) no aumente tras la renovación. El ahorro en la factura energética puede utilizarse para reembolsar parte de la inversión inicial en medidas de eficiencia energética, por ejemplo mediante un aumento del alquiler, pero solo hasta el punto de que el coste total de la vivienda sea el mismo que antes de la renovación. Más información en la Unión Internacional de Inquilinos y en el portal Housing Europe. (Consultado el 8 de marzo de 2023).

Además, el artículo 24 de la Directiva (UE) 2023/1791 exige a los Estados miembros que notifiquen las medidas de mejora de la eficiencia energética y las medidas conexas de protección de los consumidores o de información, en particular las establecidas en el artículo 8, apartado 3, y el artículo 22 de la Directiva (UE) 2023/1791, aplicadas con carácter prioritario entre las personas afectadas por la pobreza energética, los clientes vulnerables, las personas en hogares de renta baja y, en su caso, las personas que viven en viviendas sociales a fin de reducir la pobreza energética en el marco de los requisitos de comunicación de información vigentes establecidos en el artículo 24 del Reglamento (UE) 2018/1999.
