

# Energianeuvonta eräissä Euroopan maissa

Irmeli Mikkonen, Motiva Oy

## Sisällysluettelo

<b>Saatteeksi .....</b>	<b>3</b>
<b>1. Johdanto .....</b>	<b>4</b>
<b>2. Energianeuvontapalvelut maittain.....</b>	<b>5</b>
2.1. Iso-Britannia .....	5
2.2. Italia .....	8
2.3. Norja .....	10
2.4. Ranska .....	12
2.5. Sveitsi .....	14
2.6. Alankomaat.....	16
2.7. Ruotsi.....	17
2.8. Saksa .....	20
2.9. Irlanti .....	23
<b>3. Yhteenveto.....</b>	<b>26</b>
<b>4. Yhteystietoja.....</b>	<b>27</b>
<b>Lähdeluettelo .....</b>	<b>30</b>
<b>Liitteet.....</b>	<b>32</b>

## Saatteeksi

Tässä työssä selvitettiin Sitran toimeksiannosta kuluttajiin kohdistuvan energianeuvontatyön organisointia ja toteutusta Euroopan eri maissa. Työssä tarkasteltiin erityisesti kansallisten energiavirastojen tai ministeriöiden toteuttamia tai toimeksi antamia energianeuvontatehtäviä.

Tämä Motivan toteuttama selvitys palvelee erityisesti Sitran organisoimaa, ministeri Tarja Cronbergin toimeksiannosta käynnistettyä Energianeuvonnan arkkitehtuuri -työpajasarjaa, johon Sitran lisäksi osallistuu lähes 20 alan keskeisten sidosryhmien edustajaa. Työpajasarjan tarkoituksena on saada aikaan toimiva malli (tai malleja) kansalaisten energianeuvonnan järjestämisestä Suomessa. Sitran Energianeuvonnan arkkitehtuuri -hanke valmistuu kesäkuuhun 2009 mennessä.

Motivan toteuttama selvitys toteutettiin helmikuussa 2009 ja Motivassa työstä vastasi asiantuntija Irmeli Mikkonen.

---

## 1. Johdanto

Energiatehokkuus ja energiansäästö ovat sekä potentiaaliltaan että kustannus-tehokkuudeltaan tehokkaimpia tapoja vähentää päästöjä. Kuluttajien aktivoiminen viestinnän ja neuvonnan keinoin luo perustan energiansäästötoimenpiteiden toteutumiselle kotitalouksissa.

Tässä katsauksessa esitellään lyhyesti kansallisen energiaviraston ja/tai ministeriöiden toimeksiannosta kuluttajiin kohdistuvan energianeuvontatyön organisointia ja toteutusmuotoja lähinnä niissä Euroopan maissa, joissa ko. palvelu on tarjolla laajamittaisesti ja pysyvästi tarjoten näin vertailupohjaa Suomen olosuhteisiin nähden.

Tietolähteinä on käytetty kansallisille energiavirastoille tai vastaaville organisaatioille lähetettyyn kyselyyn saatuja vastauksia, ko. organisaatioiden internetissä julkaistua materiaalia sekä mm. kansallisia energiatehokkuuden toimenpidesuunnitelmia NEEAP (National Energy Efficiency Action Plan). Lisäksi tiedot perustuvat osittain EnR-verkoston (European Energy Network) toiminnassa esiin tulleisiin tietoihin ja yhteisprojekteihin, kuten esim. BEHAVE -projekti, jossa analysoitiin 40 eurooppalaista kuluttajiin kohdistuvaa viestinnällistä projektia ja kampanjaa.

Työssä on selvitetty seuraavien yhdeksän maan tilanne, joissa energianeuvontaa järjestetään merkittävässä määrin ministeriön tai keskusviraston toimesta:

- Iso-Britannia\*
- Italia\*
- Norja\*
- Ranska\*
- Sveitsi\*
- Alankomaat\* (osittain päivitetty)
- Ruotsi
- Saksa
- Irlanti.

Ne maat, joiden tiedot on saatu päivitettyinä kyselyn ja keskustelujen kautta on merkitty \*-merkillä. Muiden maiden osalta tiedot perustuvat yleisesti saataviin tietolähteisiin, mm. organisaatioiden verkkosivuihin. Uudempien EU jäsenmaiden, kuten itäisen Euroopan maat, kohdalla energianeuvonta on tässä suhteessa vielä kehittämätöntä, eikä niitä sen vuoksi ole käsitelty tässä katsauksessa.

## 2. Energianeuvontapalvelut maittain

Seuraavissa kappaleissa on esitelty tässä raportissa selvitettyjen yhdeksän maan energianeuvontapalvelujen sisältöä mm. organisointia, resursseja, rahoitusta, mille sektoreille neuvonta kohdistuu sekä tarkemmin palveluvalikoimaa.

### 2.1. Iso-Britannia

#### Toimija/toteuttava organisaatio

Energy Saving Trust:lla (EST) on neljä toimistoa, jotka sijaitsevat Lontoossa, Cardiffissa, Edinburghissa ja Belfastissa. Lisäksi EST:llä on yhteistyöverkosto 21 alueellisen energianeuvontakeskuksen kanssa. Tiedotusyhteistyötä EST tekee suoraan sekä verkoston kautta eri toimijoiden kanssa, kuten kuntien, hyväntekeväisyysjärjestöjen sekä pienten ja keskisuurien ympäristöjärjestöjen.

#### Resurssit

EST:n solmimat yhteistyösopimukset ovat kestoltaan kolme vuotta kahden vuoden jatko-optiolla. Käytännössä kuluttajien energianeuvontapalvelu kuitenkin budjetoidaan vuositasona. Energianeuvontakeskukset esittävät vuosisuunnitelman palvelujen kohdentumisesta. Yhteistyösopimukset ovat arvoltaan 0,5–1,5 M€/sopimus. EST käytti kuluttajille suunnattuihin neuvontapalveluihin 18,7 M€ tilikaudella 2007–2008. Neuvontapalveluja käyttää vuosittain 750 000–1 000 000 asiakasta.

#### Rahoitus

Toimintaa rahoittavat pääasiallisesti Energia- ja ilmastonmuutosministeriö (Department of Energy and Climate Change) Englannissa, Pohjois-Irlannissa ja Walesissa sekä Skotlannissa Skotlannin hallitus (Scottish Government).

#### Kohderyhmät

Kuluttajiin pyritään vaikuttamaan paitsi suorasti myös epäsuorasti yritysten henkilöstön ja eri toimijaryhmien kautta. Lisäksi EST palvelee erilaisia paikallisia yhteisöjä sekä tekee yhteistyötä paikallishallinnon kanssa. Energianeuvontakeskukset tekevät yhteistyötä myös esim. laiteasentajien kanssa.

#### Palvelusektorit

- Energiatehokkaat tuotteet ja laitteet: lämmitys, eristys, valaistus, ikkunat, kotitalouslaitteet
- Pienimuotoisen energiantuotannon tuotteet ja laitteet (microgeneration)
- Vähähiilinen liikenne: ajoneuvon valinta, taloudellinen ajaminen, ja pienessä määrin kuljetus- ja liikkumismuotojen valintaan vaikuttaminen (modal shift).
- Jätteet: jätteiden ehkäisy, lajittelu ja kierrättäminen.

## Palveluvalikoima

### Verkkopalvelu

EST:n www-palvelu [www.energysavingtrust.org.uk](http://www.energysavingtrust.org.uk) markkinoi energianeuvonta-keskusverkoston maksutonta palvelunumeroa sekä välittää www-palveluun tulevat kyselyt verkostolle. Verkkopalvelussa on tietoa energiansäästöstä, pienimuotoisesta energiantuotannosta sekä liikenteestä. Lisäksi www-palvelussa on online-työkaluja kotitalouden hiilijalanjäljen laskemiseksi sekä ehdotuksia arkipäivän toimiksi energiankulutuksen vähentämiseksi.

### Energianeuvontakeskukset

Kuluttajia palvelee 21:ssä energianeuvontakeskuksessa energiatehokkuuteen, energiansäästöön ja uusiutuviin energialähteisiin liittyvissä kysymyksissä. Neuvonta tapahtuu puhelimitse (maksuton palvelunumero), sähköpostilla ja internetin välityksellä. Lisäksi energianeuvontakeskukset järjestävät tapahtumia mm. ostoskeskuksissa.

EST:n Pohjois-Irlannin toimisto/energianeuvonta-keskus tarjoaa henkilökohtaista asiakasneuvontaa tiloissaan. Asiakaskäyntejä ei pääasiallisesti tehdä. Milton Keynesin alueella Lontoon lähistöllä on aloitettu uusi palvelu, jossa ns. energia-arvioijat (Domestic Energy Assessors) tarjoavat kodin energiakatselmuksipalveluja, jotka ovat maksullisia.

### Puhelinneuvonta

Energianeuvontakeskukset palvelevat asiakkaitaan puhelimitse. Maksuttomaan palvelunumeroon (call centres) tulevat puhelut yhdistyvät lähimpään energianeuvontakeskukseen soittajan suuntanumeron mukaisesti. Neuvontakeskukset soittavat myös seurantakyselyjä niille asiakkaille, joilla arvioidaan olevan suurin energiansäästöpotentiaali.

### Sähköpostineuvonta

Kuluttajat voivat lähettää kyselyjä myös www-palveluun, josta ne ohjataan asiakasta lähinnä sijaitsevaan energianeuvontakeskukseen. Kyselyn ohjaamiseksi oikeaan neuvontapisteeseen asiakkaan tulee ilmoittaa postinumeronsa. Sähköpostikyselyihin vastataan aina myös sähköpostitse. Verkostolla on myös internetkampanjoita paikallisten yritysten kanssa, joilla pyritään vaikuttamaan näiden yritysten henkilöstöön.

### Tapahtumat

Verkosto järjestää erilaisia tapahtumia esim. ostoskeskuksissa ja yleisillä paikoilla sekä työpaikoilla. Tapahtumien tavoitteena on tavoittaa neuvoojaa kohden vähintään 50 asiakasta kunakin tapahtumapäivänä. Tapahtumissa asiakkaita houkutellessaan osastolle jakamalla ilmaisnäytteitä, kuten energiansäästölamppuja. Vähittäismyymälät ja -myyntiketjut yleensä lahjoittavat ilmaisnäytteet.

### **Esitteet ja muu tiedotusmateriaali**

Energianeuvontakeskukset lähettävät kuluttajille materiaalia postitse. Useimmiten mukana on Home Energy Check -kyselykaavake, jonka täyttämällä ja lähettämällä asiakas saa yhteenvedon oman kotitaloutensa säästökohteista.

### **Palvelujen maksullisuus**

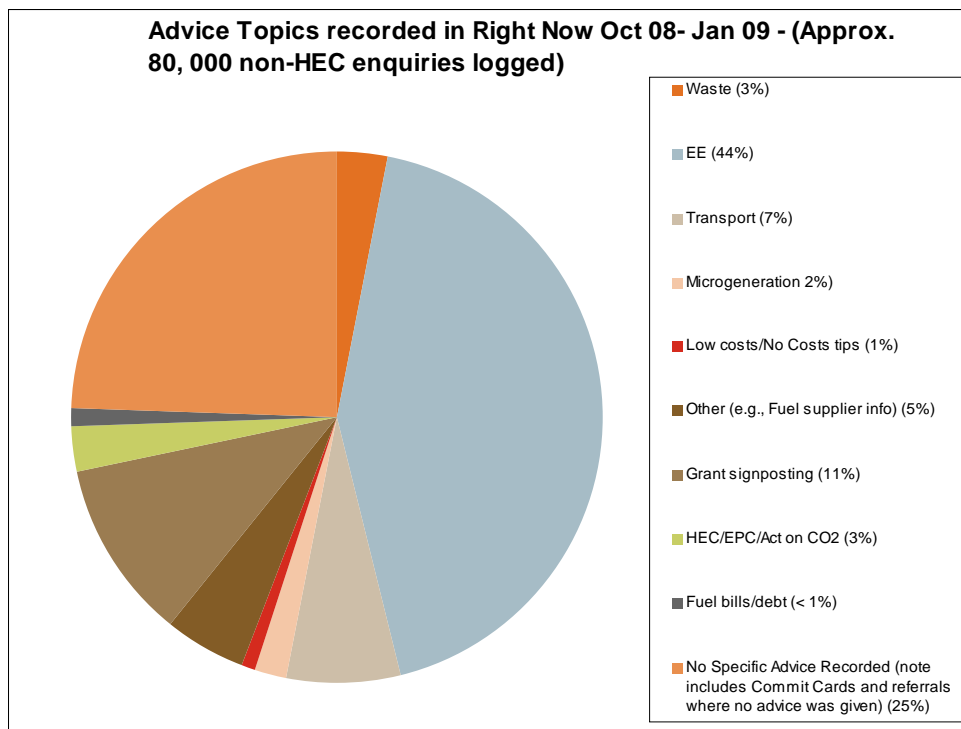
Neuvontapalvelut ovat asiakkaille maksuttomia lukuun ottamatta kodin energia-katselmuspalvelua.

### **Seuranta ja vaikutusten arviointi**

Neuvontapalvelua seurataan kuukausittain. Vuositavoitteita seurataan Balanced Score Card ja Key Performance Indicator raporttien perusteella. Palvelua seurataan määrällisesti: puhelujen määrä, käynnit verkkosivuilla, osallistujat tapahtumissa, jne. Asiakkaiden tiedot talletetaan yhteiseen tietokantaan (Customer Relationship Database). Seurantaraportteja verrataan kuukausittain asetettuihin tavoitteisiin. Lisäksi seurataan markkinoinnin vaikutusta palvelujen kysyntään, verkkosivujen vierailuaikojen pituuksia, millä sivuilla vierailaan, sähköisten uutiskirjeiden lukijamäärää, jne.

EST:n arviointitiimi seuraa myös toiminnallisia mittareita ja tavoitteita. Arviointi perustuu palvelujen määrälliseen ja toistuvaan seurantaan (esim. verkkosivuvierailut) sekä palvelun tuottamiin pidemmän aikavälin tavoitteiden toteutumiseen (arviointin tuloksena laskettu CO<sub>2</sub> -vähenemä). Palvelun seuranta- ja arviointitietoa käytetään palvelun edelleen kehittämiseen sekä myös organisatoriseen suunnitteluun. Energianeuvontakeskusten toiminnan ja palvelujen laatua ryhdytään piakkoin seuraamaan myös erillisillä seurantatyökaluilla.

Esimerkkinä EST:n energianeuvontakeskuksiin tulleiden kyselyjen sisällöllinen jakauma välillä lokakuu 2008–tammikuu 2009 (Kuva 1).



Kuva 1. EST:n energianeuvontakeskuksiin tulleiden kyselyjen sisällöllinen jakauma 10/08–01/09.

## 2.2. Italia

### Toimija/toteuttava organisaatio

ENEA:lla eli Roomassa sijaitsevalla Italian energiavirastolla on neljä aluetoimistoa (Genova, Venice, Pisa, Palermo) sekä 13 alueellista energia- ja innovaatio-neuvontakeskusta (Centro di Consulenza Energetica Integrata, CCEI).

### Resurssit

CCEI-keskusten kokonaisbudjetti on lähes 3 M€, josta puolet on valtion tukea ja toinen puoli tulee keskusten palveluiden myynnistä (kunnille ja yrityksille). Keskuksissa työskentelee reilut 30 henkilöä.

### Rahoitus

Taloudellisen kehityksen ministeriö ja ympäristöministeriö rahoittavat neuvontatyötä.

### Kohderyhmät

Kuluttajat, koulut, pk-yritykset ja kunnat.



### Palvelusektorit

- Energiatehokkuus- ja säästö: lämmitys, lämpöpumput, kotitalouslaitteet, valaistus, energiamerkintä
- Energiatehokas teknologia: energiatehokkaat laitteet, energiamerkinnot
- Uusiutuvat energialähteet: lämmitys
- Liikenne ja liikkuminen: taloudellinen ajaminen, vaihtoehtoiset polttoaineet.

### Palveluvalikoima

#### Verkkopalvelu

CCEI-keskuksilla ei ole kattavasti toimivaa kuluttajille suunnattua verkkopalvelua. ENEAn verkkopalvelu [www.enea.it](http://www.enea.it) tarjoaa tietoa energiansäästöstä, energiatehokkuudesta ja uusiutuvista energialähteistä. ENEAn sivuilla voi myös lukea ja tulostaa esitteitä sekä muuta tietomateriaalia.

#### Puhelinneuvonta

CCEI-keskukset antavat maksutonta puhelinneuvontaa kuluttajille edellä mainituista aiheista.

#### Esitteet ja tiedotusmateriaalit

ENEA- sekä CCEI-verkostot tuottavat esitteitä, oppaita ja tietomateriaalia em. aiheista kuluttajille. Materiaaleja saa suoraan neuvontakeskuksista tai tulostaa ENEA:n verkkosivuilta. ENEA tuottaa materiaalia myös koulujen opetukseen mm. projektien kautta (concorso nazionale "Educarsi al futuro").

#### Tapahtumat

ENEA ja CCEI -verkosto järjestävät tapahtumia paikallisella tasolla, sekä osallistuvat messuille.

#### Palvelujen maksullisuus

Palvelut ovat kuluttajille ja kouluille maksuttomia.

#### Seuranta ja vaikutusten arviointi

Palveluja seurataan sekä määrällisesti että laadullisesti, joskin satunnaisesti. Kattavaa seurantaa ja vaikutusten arviointimenetelmää ei ole käytössä.

---

## 2.3. Norja

### Toimija/toteuttava organisaatio

Enova SF, joka sijaitsee Trondheimissa. Enova ostaa kuluttajapuhelinpalvelun ostopalveluna.

### Resurssit

Neuvontatyöhön käytettävät resurssit ovat vuosittain yhteensä 10–20 henkilötyövuotta (tarkennetaan), sisältäen ostopalvelun. Kustannukset ovat 5 M€:n luokkaa.

### Rahoitus

Enovan pääomistaja on Öljy- ja energiaministeriö, joka rahoittaa myös Enovan toimintakulut. Asiakkaille suunnatut palvelut, ohjelmat, kampanjat yms. rahoitetaan energiarahastosta.

### Kohderyhmät

Kotitaloudet ja kuluttajat, koulut (opettajat ja oppilaat).

### Palvelusektorit

- Energiatehokkaat tuotteet ja laitteet: lämmitys, eristys, valaistus, ikkunat, kotitalouslaitteet, ohjaus- ja säätölaitteet
- Vaihtoehtoiset lämmitysmuodot: lämpöpumput, biopolttoaineet
- Koulujen energiaopetusmateriaalit.

### Palveluvalikoima

#### Verkkopalvelu

Enovan verkkopalvelu palvelee kahdessa osoitteessa [www.enova.no](http://www.enova.no) ja [www.minenergi.no](http://www.minenergi.no). Verkkopalvelusta asiakas saa tietoa lämmitysvaihtoehdoista, energiatehokkaista laitteista, energiansäästöstä ja uusituvista energialähteistä. Verkkopalvelun kautta voi tilata esitteitä, oppaita ja muuta materiaalia, katsoa energiansäästöön liittyviä filmejä, laskea oman energiankulutuksen verkkotyökalun avulla sekä tutustua maksuttomaan puhelinpalveluun. Lisäksi Enova julkaisee sähköistä uutiskirjettä. Enovan julkaisut ovat asiakkaille maksuttomia. Enova tarjoaa energiaopetukseen vinkkejä, kirjoja, opetusmateriaalia ja opastusta [www.regnmakerne.no](http://www.regnmakerne.no) sivustolta.

### **Puhelinneuvonta**

Maksuton palvelunumero tarjoaa energianeuvontaa, julkaisu- ja materiaalitilauspalveluja. Palveluun voi olla yhteydessä myös sähköpostilla tai verkkopalvelun kautta.

### **Sähköpostineuvonta**

Kuluttajat saavat neuvontapalvelua myös www-palvelun kautta sekä sähköpostitse. Lisäksi Enovan sivuilla on keskustelupalsta, ns. chatroom, jossa voi keskustella muiden asiakkaiden sekä asiantuntijoiden kanssa.

### **Tapahtumat**

Enova järjestää seminaareja ja pienimuotoisia tapahtumia kuluttajille, sekä osallistuu alan messuihin ja näyttelyihin

### **Esitteet ja muu tiedotusmateriaali**

Enovan verkkopalvelun kautta voi tilata esitteitä, oppaita, suosituksia ja muuta tietomateriaalia. Materiaalit ovat maksuttomia. Enova julkaisee kotitalouksille suunnattua lehteä, jonka painos on n. 450 000 kpl. Lisäksi sähköisen uutiskirjeen voi tilata verkkopalvelun kautta.

### **Opetusmateriaalit**

Verkkopalvelu [www.regnmakeerne.no](http://www.regnmakeerne.no) on erityisesti opetukseen liittyvä palvelu. Palvelu tarjoaa kirjoja ja muuta opetusmateriaalia, esimerkkejä, nettikerhon sekä linkkejä energiaopetukseen liittyviin projekteihin. Verkkopalvelun lisäksi Enova tarjoaa TV-ohjelmia ja erilaisia tapahtumia kouluille.

### **Palvelujen maksullisuus**

Neuvontapalvelut ovat asiakkaille maksuttomia.

### **Seuranta ja vaikutusten arviointi**

Palveluja seurataan määrällisesti ja sisällöllisesti. Puhelinpalvelun yhteydenotot kirjataan (määrä, puhelun pituus, asiasisältö). Seurannan tulokset raportoidaan muutaman kuukauden välein. Myös muita palveluja seurataan määrällisesti: verkko-palvelun kävijämäärät, messuosastojen kävijämäärät, materiaalitilauksen määrät sekä lehden tilausmäärät. Seurannan tulokset julkaistaan vuosikertomuksessa.

Enova seuraa palvelujen laatua ja energia-asenteita kyselytutkimusten avulla. Lisäksi asiakaspalautetutkimuksia tehdään palvelujen vaikuttavuuden arvioimiseksi. Tosin vaikutusta energiatehokkuuden parantamiseksi ei näiden avulla voida tarkasti määrittää.

## 2.4. Ranska

### Toimija/toteuttava organisaatio

ADEME:lla on kolme virastoa (Angers, Pariisi, Valbonne), 26 alueellista toimistoa, kolme toimistoa Ranskan alaisissa maissa ja yksi toimisto Brysselissä. Lisäksi ADEME toimii yhteistyössä 200 energiatietokeskuksen (Espaces Info Energie) kanssa

### Resurssit

ADEME rahoittaa neuvontatyötä kuluttajaneuvonta- ja viestintäbudjetistaan. Neuvontatyötä (n. 400 neuvojaa) tehdään pääasiassa 200 energiatietokeskuksessa. Kunkin keskuksen vuosibudjetti on noin 15 M€.

### Rahoitus

Toimintaa rahoittavat seuraavat ministeriöt: Ministères de l'Ecologie, de l'Energie, du Développement durable et de l'Aménagement du territoire ja Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche.

### Kohderyhmät

Kuluttajat, kotitaloudet, koulut (opettajat ja oppilaat).

### Palvelusektorit

- Energiatehokkuus ja uusiutuvat energialähteet: lämmitys, valaistus, kotitalouslaitteet
- Energiatehokkaat hankinnat
- Koulujen energiankäyttö, opetusmateriaalit
- Liikenne ja liikkuminen
- Jätteet; jätteiden ehkäisy, lajittelu, kierrätys.

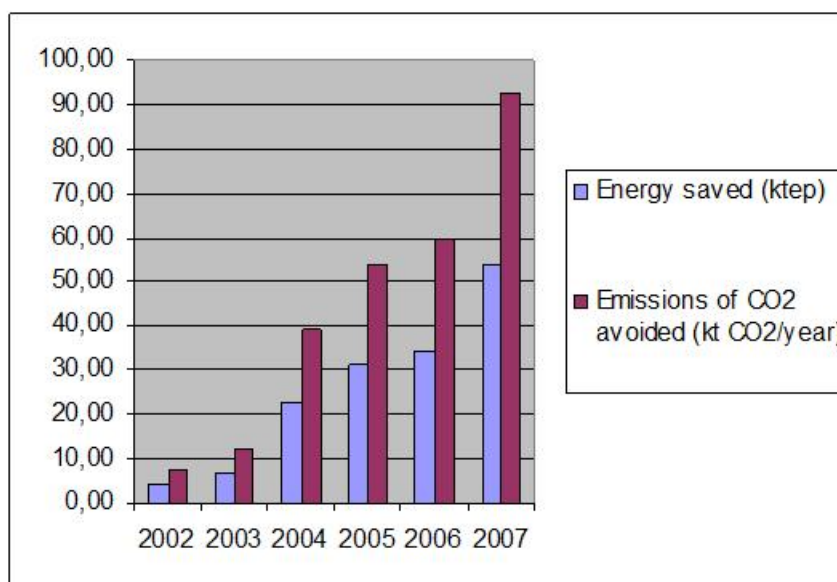
### Palveluvalikoima

#### Verkkopalvelu

ADEME:n verkkopalvelu [www.ademe.fr](http://www.ademe.fr) tarjoaa monipuolista tietoa energiatehokkuudesta ja uusiutuvien energialähteiden käytöstä kotitalouksille ja kuluttajille. Palvelu sisältää tietoa, online-työkaluja sekä ohjeita kotitalouksien energiatehokkuuden parantamiseksi. Palvelussa on myös usein kysyttyä -palsta sekä julkaisu-palvelu. ADEME:n julkaisut ovat asiakkaille maksuttomia. Verkkosivuilla on noin 30 000 kävijää päivittäin. ADEME avaa piakkoin myös energiatietokeskusten omat verkkosivut, josta kuluttajat saavat tiedon keskitetysti

### Energiatietokeskusten palvelut

Energiatietokeskukset palvelevat maksutta asiakkaita puhelimitse, sähköpostitse sekä henkilökohtaisesti. Lisäksi keskuksat jakavat ADEME:n julkaisemia esitteitä, oppaita, ym. tiedotusmateriaalia energiatehokkuudesta ja uusiutuvista energialähteistä. Energiatietokeskukset palvelivat 1,2 miljoonaa asiakasta vuonna 2007. Puolet neuvoja saaneista asiakkaista on toteuttanut energiatehokkuusparannuksia neuvojen ansiosta. Kuva 2 esittää Energiatietokeskusten palveluiden aikaan saaman energiankulutuksen ja hiilidioksidipäästöjen vähenemisen vuosina 2002–2007.



Kuva 2. Energiatietokeskusten palveluiden aikaan saama energiankulutuksen ja hiilidioksidipäästöjen väheneminen.

### Tapahtumat

ADEME järjestää sekä suoraan että energiatietokeskusten kautta tapahtumia, osallistuu messuille ja näyttelyihin, järjestää seminaareja sekä pienimuotoisia tapahtumia yleisillä paikoilla.

### Kampanjat

ADEME toteuttaa laajoja kuluttajiin suunnattuja kampanjoita tietoisuuden lisäämiseksi ja käyttötapojen muuttamiseksi. Kampanjat sisältävät tapahtumia, tiedotusmateriaalia, www-palveluja, TV-, radio- ja lehdistönäkyvyyttä.

### Esitteet ja muu tiedotusmateriaali

ADEME tuottaa kohdennettua tiedotusaineistoa eri kohderyhmille, myös kuluttajille: esitteitä, oppaita, laskureita, elokuvia, jne. Materiaalia jakavat aluetoimistot sekä energiatietokeskukset. Materiaali on maksutonta. Lisäksi ADEME julkaisee eri kohderyhmille kohdennettuja lehtiä, sähköisiä uutiskirjeitä sekä erityisjulkaisuja.

### Palvelujen maksullisuus

Neuvontapalvelut ovat asiakkaille maksuttomia.

### Seuranta ja vaikutusten arviointi

Neuvontapalvelua seurataan, joskaan ei vielä systemaattisesti. ADEME tuottaa sähköisiä työkaluja energiatietokeskusten käyttöön asiakasyhteydenottojen määrän ja sisällön seurantaan sekä rakennusten energiankulutuksen seurantaan. Energiatietokeskusten toimintaa ja palveluja sekä niiden vaikuttavuutta arvioitiin vuonna 2007.

## 2.5. Sveitsi

### Toimija/toteuttava organisaatio

SwissEnergy sekä kantonien energianpalvelukeskukset (Cantonal Energy Service). Energiapalvelukeskuksia on kaikissa 26 kantonissa sekä Liechtensteinissa.

### Resurssit

SwissEnergy'n vuosibudjetti on n. 3 M€, 25 henkilötyövuotta. Energiapalvelukeskuksilla on 300 henkilötyövuoden resurssit. Lisäksi SwissEnergy palvelee erilaisten projektien kautta kuluttajia.

### Rahoitus

Toimintaa rahoittavat Sveitsin energiaministeriö (Swiss Federal Office of Energy, SFOE) ja kunkin kantonin ympäristöministeriö.

### Kohderyhmät

Kuluttajat, kuluttaja- ja ympäristöjärjestöt ja koulut.

### Palvelusektorit

- Energiatehokkuus ja -säästö: kotitaloussähkö, kotitalouslaitteet, rakentaminen, lämmitys
- Energiatehokkaat hankinnat
- Uusiutuvat energialähteet
- Liikenne ja liikkuminen: auton valinta, taloudellinen ajaminen.

## Palveluvalikoima

### Verkkopalvelu

Verkkopalvelu [www.bfe.admin.ch](http://www.bfe.admin.ch) tarjoaa tietoa lämmitysvaihtoehtoista, energiatehokkaista laitteista, energiansäästöstä ja uusiutuviista energialähteistä. Verkkopalvelun kautta voi tilata oppaita ja muuta materiaalia, tilata maksuttoman sähköisen uutiskirjeen, tutustua hyviin esimerkkeihin ja koulutustarjontaan (opettajat). Verkkopalvelu ohjaa myös kantonien energiapalvelukeskusten palveluun. SwissEnergy julkaisee sähköistä uutiskirjettä ja tapahtumakalenteria. Julkaisut ovat asiakkaille maksuttomia.

### Energiapalvelukeskukset

Energiapalvelukeskuksia on kaikissa 26 kantonissa sekä Liechtensteinissa. Palvelua saa puhelimitse, internetin ja sähköpostin kautta sekä henkilökohtaisesti energiapalvelukeskuksissa. Energianeuvojien palvelut ovat maksuttomia.

### Puhelinneuvonta

Puhelinneuvonta on maksutonta ja sitä tarjoavat energianeuvontakeskukset.

### Tapahtumat

SwissEnergy ja energiapalvelukeskukset osallistuvat erilaisiin tapahtumiin sekä järjestävät seminaareja ja koulutusta (opettajat, laiteasentajat, yms.).

### Esitteet ja muu tiedotusmateriaali

SwissEnergy julkaisee esitteitä, oppaita ja muuta tietomateriaalia. Materiaalia voi tilata www-palvelun kautta tai energianeuvontakeskuksilta. Palvelu on maksutonta.

### Palvelujen maksullisuus

Energianeuvontapalvelut ovat maksuttomia.

### Seuranta ja vaikutusten arviointi

Palveluista tehdään ex-ante arviointi (ennakkoarviointi). Toteutumaa seurataan asiakasseurantakyselyillä: Oliko annetusta neuvosta apua? Noudattiko asiakas annettua parannusehdotusta? Onko energiankulutus pienentynyt tehtyjen toimenpiteiden ansiosta?

Neuvontapalvelun rahoituksen ja jatkuvuuden kannalta on seuranta tärkeää. Nykyinen rahoitus jatkuu vuoteen 2010, jonka jälkeen ohjelman rahoituksen jatkosta päättää liittotasavallan hallitus.

## 2.6. Alankomaat

### Toimija/toteuttava organisaatio

Milieu Centraal on kansallinen energianeuvontakeskus kuluttajille, joka sijaitsee Utrechtissa. Ei paikallistoimintaa.

Energiavirasto SenterNovem ei palvele suoraan kuluttajia. Ainoastaan liikenteen alueen toiminnot, mm. taloudellisen ajamisen kampanjat, kohdistuvat myös kuluttajiin.

### Resurssit

Milieu Centraalin (MC) henkilöstöstä (23 henkilötyövuotta, htv) 3 htv toimii puhelin-neuvonnassa, 10 htv viestinnässä (tietomateriaali ja viestintä) ja 7 htv asiantuntija-tehtävissä (tiedon tarkastaminen ja tuottaminen). MC:n kokonaisvuosibudjetti on noin 2 milj. €, josta neljännes koostuu toimeksiannoista ja 75 % ministeriön rahoituksesta. Energiavirasto SenterNovem ei palvele kuluttajia suoraan, vaan välillisesti mm. kuntien kautta. Lisäksi SenterNovem järjestää kampanjoita joillakin sektoreilla, kuten mm. liikenteen taloudellisen ajamisen kampanjat, jotka osittain kohdistuvat myös kuluttajiin.

### Rahoitus

Toimintaa rahoittaa Asunto- ja ympäristöministeriö (Directie Milieu en Leefomgeving).

### Kohderyhmät

Kuluttajat, kuluttajaryhmät, yhdistykset.

### Palvelusektorit

- Energiatehokkuus - ja säästö: lämmitys, kodin sähkönkäyttö, kotitalouslaitteet, valaistus, hankinnat
- Uusiutuvat energialähteet: lämmitys, biopolttoaineet
- Liikenne ja liikkuminen: taloudellinen ajotapa, auton valinta, julkinen liikenne, pyöräily
- Jätteet: jätteiden ehkäisy, lajittelu ja kierrätys
- Puutarhanhoito ja ruoka (kestävän kehityksen näkökulmasta).

### Palveluvalikoima

#### Verkkopalvelu

MC:llä on laaja verkkopalvelu [www.milieucentraal.nl](http://www.milieucentraal.nl), jolla oli 1,8 milj. kävijää vuonna 2007. Pääsivuston lisäksi vuonna 2007 avattiin energiamerkintöihin ja jäteasioihin liittyvät sivustot. Verkkopalvelu tarjoaa tietoa lämmityksestä, energiatehokkuudesta ja



energiansäästöstä, energiatehokkaista laitteista, kodin sähkön käytöstä, valaistuksesta, energiamerkinnoista ja hankinnoista. Lisäksi on tietoa ilmasto- ja ympäristöongelmista.

Sivuilla on myös laskureita, energiatietotestejä ja matkustamiseen liittyviä ohjeita ja laskentatyökaluja. Sivuston kautta voi myös lähettää energiankäyttöön liittyviä kysymyksiä neuvojille sekä lainata esim. sähkönkulutusmittarin kotitalouslaitteiden sähkönkulutuksen seuraamiseksi (Meten is weten -kampanja). Verkkopalvelu on suunnattu lähinnä kuluttajille, mutta se tarjoaa omat osiot myös opiskelijoille ja lehdistölle. Verkkopalvelu on käytetyin tiedonhakuväline.

#### **Puhelinneuvonta**

Energianeuvonnan palvelupuhelin on maksullinen, puhelu maksaa 15c/min. Puhelinpalvelua markkinoidaan erityisesti vähävaraisille kotitalouksille, joilla ei välttämättä ole pääsyä verkkopalveluun. Vuonna 2007 puhelinpalvelussa palveltiin 3 120 asiakasta ja sähköpostitse palveltiin 2 409 asiakasta.

#### **Esitteet ja muu tiedotusmateriaali**

Milieu Centraal käyttää muiden tuottamaa materiaalia sellaisenaan tai tietopohjana oman tietomateriaalin tuottamiseen kuluttajien käyttöön. Materiaali on maksutonta.

#### **Palvelujen maksullisuus**

Puhelinneuvonta on maksullista, puhelu maksaa 15c/min.

#### **Seuranta ja vaikutusten arviointi**

Milieu Centraal seuraa palvelujen määrää ja sisältöä, sekä raportoi niistä vuosittain.

## **2.7. Ruotsi**

#### **Toimija/toteuttava organisaatio**

Energimyndigheten (EM) ja kunnalliset energia- ja ilmastoneuvojat. Energi-myndigheten ei itse palvele kuluttajia, mutta tuottaa tietoa ja tietomateriaalia ja oppaita energia- ja ilmastoneuvojien käyttöön. Lisäksi Ruotsissa toimii 12 paikallista ja alueellista energiatoimistoa, jotka saavat osittain rahoitusta Energimyndigheteniltä.

#### **Resurssit**

Energia- ja ilmastoneuvoja on kaikissa Ruotsin 290 kunnassa, isommissa kunnissa useampia. Pienemmät kunnat ovat järjestäneet palvelun keskitetysti. Energia- ja ilmastoneuvojan työajasta vähintään 50 % kuluu neuvontatyöhön.

#### **Rahoitus**

Energimyndigheten rahoittaa kunnallista ilmasto- ja energianeuvontatyötä. Tuki perustuu kunnan väkilukuun, esim. alle 30 000 asukkaan kunnassa tuki on

280 000 SEK (n. 28 000€), suuremmille kunnille tuki on suhteessa suurempi. Ruotsissa on yhteensä 290 kuntaa. Energimyndighetenin vuoden 2009 kokonaisbudjetti kunnalliseen energianeuvontatyöhön on 138 miljoonaa kruunua (noin 13,5 milj. €).

### Kohderyhmät

Kuluttajat ja kotitaloudet, julkiset organisaatiot ja pk-yritykset.

### Palvelusektorit

- Energiatehokkuus ja -säästö: kodin energiankäyttö, kotitaloussähkö, valaistus, kodinkoneet, hankinnat, lämmitys
- Uusiutuvat energialähteet: lämmitys
- Liikenne ja liikkuminen: auton valinta, taloudellinen ajaminen, vaihtoehtoiset polttoaineet
- Ilmastokysymykset.

### Palveluvalikoima

#### Verkkopalvelu

Energimyndighetenin verkkopalvelu [www.energimyndigheten.se](http://www.energimyndigheten.se) palvelee kuluttajia tarjoamalla tietoa energiatuista, lämmityksestä, talonrakentamisesta ja kodin energiankäytöstä, energiansäästöohjeita, laitteiden testituloksia sekä ohjeita omaan energiankäytön vähentämiseen. Lisäksi neuvotaan asunnon hankintaan liittyvissä asioissa sekä sähkökatkoon varautumisessa. Energiaopetukseen EM tarjoaa materiaaleja, energiatietoa ja vinkkejä. EM:n sivut palvelevat myös ilmasto- ja energianeuvoja: mm. koulutustietoa ja uutiskirjeitä. EM julkaisee Energivärlden-lehteä, joka ilmestyy viidesti vuodessa. Lähes kaikilla neuvontakeskuksilla (84 %) on kuluttajille suunnatut verkkosivut sisältäen tietoa energiatehokkuudesta ja -säästöstä, energiatukiasioista ja uusituvista energialähteistä. Lisäksi sivujen kautta voi tilata julkaisuja. Verkkosivut vaihtelevat kunnittain.

#### Ilmasto- ja energianeuvojat

Energia- ja ilmastoneuvoja on kaikissa Ruotsin kunnissa, isommissa kunnissa useampia. Joillakin kunnilla on yhteinen ilmasto- ja energianeuvoja. Osa kunnista ostaa palvelun ostopalveluna. Palvelut ulottuvat talonrakentamisesta ja remonteista (energiatehokkuuden parantamiseksi), lämmitystavan valinnasta ja kodin energiankäytöstä, kotitalouslaitteiden käyttöön, energiansäästön ja energiatehokkaaseen liikenteeseen ja liikkumiseen. Lisäksi energia- ja ilmastoneuvojat opastavat mm. energiatukien hakemisessa, järjestävät kouluille energiaan liittyviä kilpailuja sekä tiedottavat paikallismediassa. Kolmasosa ilmasto- ja energianeuvojista toimivat päätoimisesti neuvontatyössä, 28 % käyttää puolet työajastaan neuvontatehtäviin ja loput noin kolmannes toimii osa-aikaisesti neuvontatyössä. Palvelua saa henkilökohtaisesti neuvontapisteessä, puhelimitse, sähköpostitse sekä internetin välityksellä. Kotikäyntejä neuvojat eivät tee. Neuvojen palvelut ovat asiakkaalle maksuttomia.

### **Puhelinneuvonta**

Puhelinneuvontaa antavat kuntien energia- ja ilmastoneuvojat.

### **Tapahtumat**

Energia- ja ilmastoneuvojat osallistuvat paikallisiin messu- ym. tapahtumiin, järjestävät erilaisia tapahtumia suoraan kuluttajille ja eri kuluttajia lähellä olevien toimijoiden kanssa, esim. kampaajien. He käyvät myös puhumassa kotitalouksien energiankäyttöön liittyvistä asioista yhdistyksissä ja organisaatioissa

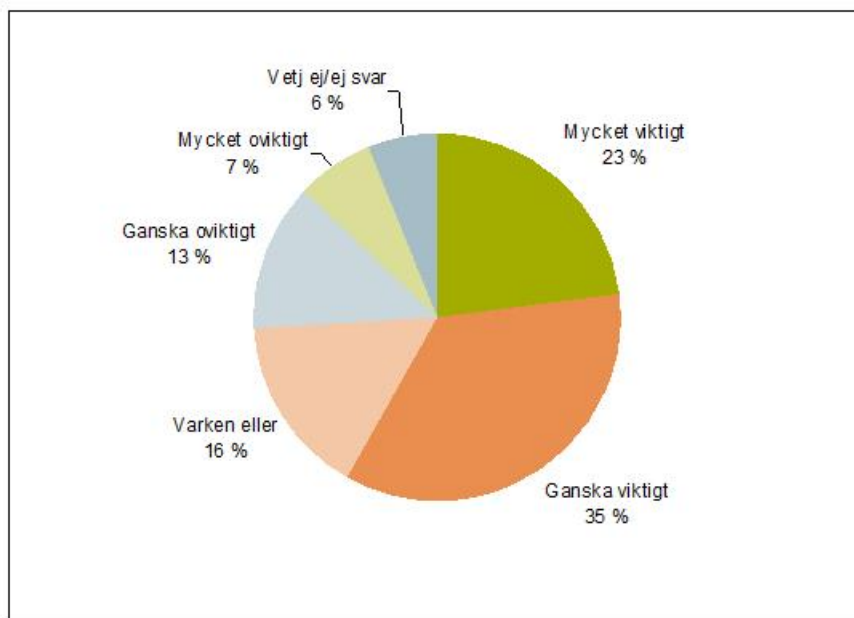
### **Palvelujen maksullisuus**

Ilmasto- ja energianeuvojien palvelut sekä EM:n julkaisut ovat asiakkaille maksuttomia.

### **Seuranta ja vaikutusten arviointi**

Ilmasto- ja energianeuvojien työtä ja tuloksia arvioidaan vuosittain. EM teettää kyselytutkimuksen ja arvioinnin ulkopuolisella asiantuntijalla. Kysely lähetetään kaikille neuvoijille ja vastausprosentti on yleisesti 100 %. Arviointi kattaa sekä neuvojien työhön liittyviä asioita (palvelun organisointi, yhteistyö muiden toimijoiden kanssa, EM:n ja energiatoimistojen tuki ja parannusehdotuksia) että kuluttajille suuntautuvan neuvontatyön tuloksia ja vaikuttavuutta (kysymysten jakautuminen aihepiireittäin, neuvontamuoto, työkalujen, kuten www-sivut, tietomateriaali, tapahtumat, merkitys). Pääosin arviointi on määrällistä, mutta myös annettujen neuvojen vaikuttavuutta energiankulutuksen määrään arvioidaan neuvojen palautteen perusteella.

EM tekee myös vuosittain kuluttajatutkimuksia (SIFO) neuvontapalvelujen tunnettuudesta ja vaikuttavuudesta. Vuonna 2007 kyselyyn vastasi 1 011 kuluttajaa, joista tutkimuksen mukaan 35 % tuntee energianeuvontapalvelun. Ilmasto- ja energianeuvojen merkitys oli vajaalle 60 % kuluttajista tärkeää (hyvin tärkeää 23 % ja aika tärkeää 35 %) (Kuva 3). Myös paikallisia tutkimuksia neuvontatyön laadusta ja vaikuttavuudesta on tehty ja tehdään.



Kuva 3. Ilmasto- ja energianeuvojen neuvojen merkitys kuluttajille kuluttajatutkimuksen mukaan vuonna 2007.

## 2.8. Saksa

### Toimija/toteuttava organisaatio

Toimijoina ovat Saksan energiavirasto Deutsche Energie-Agentur (dena), jolla ei ole alueverkostoa, alueelliset ja paikalliset energiatoimistot, kuluttajapalvelukeskusten keskusjärjestö (der Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. Vzbv) sekä osavaltioiden kuluttajapalvelukeskukset, alueelliset neuvontakeskukset ja paikalliset neuvontatoimistot. Talouden ja vientivalvonnan virasto BAFA (Bundesamt für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle).

### Resurssit

Denalla ei alueverkostoa, palvelut pääasiassa verkkosivusto ja maksuton kuluttajapalvelupuhelin. Vzbv:lla 38 kuluttajapalvelukeskusta, reilut 200 neuvontakeskusta ja yli 500 neuvontatoimistoa 16 osavaltiossa. BAFA:lla on lähes 6000 asiantuntijan maan kattava verkosto, jotka palvelevat kuluttajia paikallisesti.

### Rahoitus

Denan organisoimaa maksutonta kuluttajapuhelinpalvelua ja tietopalvelua rahoittavat talous- ja teknologiaministeriö ja E.ON Ruhrgas -energiayhtiö. Kuluttajapalvelukeskusten neuvontatoimintaa rahoittaa talous- ja teknologiaministeriö. BAFA on talous- ja teknologiaministeriön alainen virasto. Ministeriö myös rahoittaa neuvontatoimintaa. Kuluttaja maksaa osan palvelusta itse.

### Kohderyhmät

Kuluttajat, koulut (opettajat), pk-yritykset. Kunnille palvelua tarjotaan vain projektien kautta. Palvelusektori, teollisuus.

### Palvelusektorit

- Energiatehokkuus ja -säästö: kotitaloussähkö, valaistus, kodinkoneet, hankinnat, lämmitys, ilmanvaihto, korjausrakentaminen, eristys, ikkunat, kuluttajakäyttäytyminen
- Koulut (opettajat)
- Rakentaminen ja energiatehokkuus
- Uusiutuvat energialähteet: lämmitys
- Liikenne ja liikkuminen: auton valinta, taloudellinen ajaminen, liikkumisen ohjauspalvelut, kevyt ja julkinen liikenne.

### Palveluvalikoima

#### Verkkopalvelu

Denan verkkopalvelussa on monipuolista tietoa asumisesta, rakentamisesta, kotitalouksien energiatehokkuudesta, liikenteestä ja uusiutuviin energialähteistä. Kuluttajasivuston neuvontaosiossa [www.thema-energie.de](http://www.thema-energie.de) tarjotaan tietoa, esimerkkejä, artikkeleita ja materiaalia. Sivulla markkinoidaan maksutonta kuluttajapuhelinpalvelua (Energy Hotline). Verkkopalvelussa on myös energie@home näyttely, jossa esitellään esimerkillisiä projekteja kuluttajien energiankäyttöön liittyen. Energiatehokkuusohjelma Initiative EnergieEffizienz 2002–2008 kattaa teollisuuden, palvelusektorin sekä kotitaloudet ja kuluttajat. Ohjelma tarjoaa tietoa energian tehokkaasta käytöstä, esimerkkejä säästökohteista sekä energianeuvontaa. BAFA:n verkkosivut palvelevat yleisellä tasolla, ei energiatehokkuusneuvontaa.

#### Puhelinpalvelu

Denan maksuton kuluttajapuhelin palvelee vuoden kaikkina päivinä ympäri vuorokauden. Asiantuntijat palvelevat energiatehokkuus- ja uusiutuviin liittyvissä kysymyksissä, mutta myös lainsäädäntöön, tukiin ja avustuksiin liittyvissä asioissa. Vuosittain n. 30 000 asiakasta palvelee puhelimitse. Kuluttajapalvelukeskusten puhelinpalvelu kattaa monipuolisesti kuluttaja-asioita, joista myös energia- ja ympäristöasiat yhtenä. Puhelinpalvelu on maksullista (14c/min). BAFA ei tarjoa kuluttajapuhelinpalvelua.

#### Kuluttajapalvelukeskukset

Kuluttajapalvelukeskuksissa saa henkilökohtaista maksutonta neuvontaa. Energia-neuvojan voi pyytää myös kotiin. Palvelu on maksullista, mutta tuettua. Maksullisen neuvontapalvelun kohteina ovat rakennusten eristys, lämmitysjärjestelmät, uusiutuvat energialähteet sekä kotitaloussähköön liittyvät ongelmat. Neuvontasessiot kestävät

neuvontakeskuksissa noin 30min ja asiakkaan luona noin 1,5 tuntia. Palvelu maksaa 169,50 €, josta asiakkaan osuus on 45 €, loppu valtion tukea. Vuositasolla neuvontaa saa yli 80 000 asiakasta, joista reilu 500 on ns. kotikäyntejä.

BAFA tarjoaa myös energianeuvontaa asiakkaan luona. Palveluun sisältyy rakennuksen/asunnon energiakatsastus, kirjallinen analyysi sekä suositukset energiatehokkuuden parantamiseksi tai uusiutuvien hyödyntämiseksi. Lisäksi annetaan ohjeet kuinka toteuttaa parannukset sekä ohjeita mahdollisista tuista ja rahoitusvaihtoehdoista. Asiakkaan luona tapahtuvan neuvonnan ehtona on, että rakennus on rakennettu ennen vuotta 1984/1989 ja yli puolet rakennuksesta on asuutilaa. Palvelu on maksullista, mutta tuettua.

### Tapahumat

Dena osallistuu messuille ja tapahtumiin sekä järjestää itse erilaisia tapahtumia paikallisten toimijoiden kanssa kohderyhmilleen.

### Kampanjat

Dena koordinoi eri kohderyhmille suunnattuja ohjelmia ja kampanjoita. Initiative EnergieEffizienz -kampanja on laaja (kohderymänä 39 milj. kotitaloutta) mm. kotitalouksien energiatehokkuuden parantamiseen tähtäävä kuusivuotinen kampanja, [www.stromeffizienz.de](http://www.stromeffizienz.de). Kampanja tuottaa tietomateriaalia, laskureita, esimerkkejä ja ohjeita kotitalouksille sähkön käytön vähentämiseksi. Nuorille suunnattu osio tuottaa oppimateriaalia ja tehtäviä kouluille. Kampanjaa rahoittaa dena vastuuministeriön kautta yhteistyössä energiayritysten kanssa. Kampanjassa on mukana yli 7 500 kaupan alan yritystä, sekä reilut 800 kuluttajapalvelukeskusta ja muuta paikallista toimijaa.

Tulevaisuuden talo kampanja Zukunft Haus, [www.zukunft-haus.de](http://www.zukunft-haus.de) tähtää rakennusten energiatehokkuuden parantamiseen ja tarjoaa palveluja rakennusten energiatehokkuuden parantamiseen eri kohderyhmille. Kuluttaja saa tietoa energiatehokkaasta rakentamisesta, remontoinnista ja talon ylläpidosta, uusiutuvien hyödyntämisestä lämmityksessä ja energiatodistuksesta. Lisäksi esitellään hyviä käytäntöjä ja esimerkkejä energiatehokkaista ratkaisuista. Kampanjaa toteuttaa dena yhdessä Liikenne-, rakennus- ja yhdyskuntaministeriön kanssa.

### **Esitteet ja muu tietomateriaali**

Dena tuottaa oppaita, esitteitä ja erilaista tietomateriaalia. Materiaalia voi tilata verkkopalvelun kautta ja se on asiakkaille maksutonta. Lisäksi dena julkaisee sähköistä uutiskirjettä. Kuluttajapalvelukeskukset julkaisevat esite- ja tietomateriaalia, uutiskirjeitä sekä artikkeleita. BAFA julkaisee ohjeita, oppaita, esitteitä ja uutiskirjeitä.

### **Palvelujen maksullisuus**

Denan palvelut (puhelinpalvelu, verkkosivut) ovat maksuttomia. Kuluttajapalvelukeskusten palvelut ovat osin maksullisia (puhelinpalvelu, energianeuvonta asiakkaan luona). BAFAn palvelut ovat maksullisia, mutta tuettuja.

### **Seuranta ja vaikutusten arviointi**

Dena seuraa ja arvioi palveluja systemaattisesti sekä laadullisesti että määrällisesti. Esimerkiksi Initiative EnergieEffizienz kampanjaa arvioidaan sekä ex-ante että ex-post menetelmillä. Erillisiä toimia seurataan tarkasti, verkkosivuvierailut, puhelinsoitot, esitetilaukset, tapahtumakävijät raportoidaan. Lisäksi kampanjan vaikuttavuutta on seurattu kuluttajakyselyillä vuoden välein ensimmäisten 2 vuoden jälkeen. Arvioinnin toteuttaa ulkopuolinen markkinatutkimusyhtiö.

## **2.9. Irlanti**

### **Toimija/toteuttava organisaatio**

Irlannin energiavirasto Sustainable Energy Ireland SEI, Dublinissa sekä toimistot Corkissa, Sligossa ja Dundalkissa ja Renewable Energy Information Office (REIO) Clonakiltyssa. Ympäristöministeriön Enfo office palvelee ympäristö-, jäte- ja ilmastonmuutosasioissa sekä alueelliset ja paikalliset energiatoimistot paikallistasolla.

### **Resurssit**

SEI:llä on neljä toimistoa ja REIO:n toimisto. Enfo officella on asiakaspalvelupiste Dublinissa.

### **Rahoitus**

Valtio rahoittaa SEI:n toimintaa National Development Plan 2007–2013 kautta. Enfo office saa rahoituksensa ympäristöministeriöltä.

### **Kohderyhmät**

Kotitaloudet, kuluttajat, koulut (opettajat ja oppilaat) sekä maatilat, paikalliset toimijat, laitetoimittajat, rahoittajat, ym.

### Palvelusektorit

- Energiatehokkuus ja -säästö, kotitalouslaitteet, energiamerkintä, valaistus, lämmin vesi, lämmitys, rakentaminen, korjausrakentaminen (mm. lisäeristys)
- Uusiutuvat energialähteet
- Kestävä kehitys, ympäristöasiat, jätteet
- Liikenne ja liikkuminen.

### Palveluvalikoima

#### Verkkopalvelu

SEI palvelee kuluttajia pääasiallisesti monipuolisen ja kattavan verkkosivustonsa [www.sei.ie](http://www.sei.ie) kautta. Sivusto tarjoaa energiatietaa, laskureita, julkaisuja esimerkkejä ja erilaisia SEI:n koordinoimia kampanjoita ja mm. energiansäästöviikkoa. SEI koordinoi Irlannin energiätehokkuusohjelmaa Power of One [www.powerofone.ie](http://www.powerofone.ie), jonka kuluttajaosiossa voi laskea energiansäästötökejen vaikutuksen energiamääränä, euroina ja hiilidioksidivähennyksinä. Verkkosivuilla on ns. kodin energiakatsastus Energy Survey, johon vastaamalla saa palautetta omasta käyttäytymisestä. Lisäksi voi tutustua esimerkkiperheiden energiätehokkuustoimien tuloksiin. Energiansäästötieto kattaa kodin sähkölaitteet, valaistuksen, lämmityksen ja lämpimän veden käytön. Lisäksi tarjotaan tietoa mm. taloudellisesta ajotavasta. Koulujen energiaopetukseen on oma verkko-osio, jossa on materiaalia, tehtäviä, kilpailuja eri luokka-asteille. REIO:n verkkopalvelun [www.reio.ie](http://www.reio.ie) kautta asiakkaat löytävät tarvitsemaansa palveluun. REIO palvelee kuluttajia uusiutuvien energialähteiden käyttäjinä. Enfo office tarjoaa pääasiallisesti verkkosivustonsa [www.enfo.ie](http://www.enfo.ie) kautta monipuolista tietoa ympäristöasioista, ilmastonmuutoksesta, jätteistä ja esimerkkejä mm. kestävästä energiavalinnoista. Sivustolla on oma osio kouluille ja opettajille.

#### Puhelinpalvelu

SEI:llä ei ole erillistä kuluttajapalvelupuhelinta. Puhelut ohjautuvat SEI:n keskuksen kautta asiantuntijoille ja maksavat paikallispuhelun hinnan. Palvelu ei kuitenkaan ulotu kuluttajan yksityiskohtaisiin tarpeisiin. Puhelinpalvelua ei seurata yksityiskohtaisesti sillä seurantalukuihin sisältyvät myös yleisemmät SEI:lle tulevat puhelut. Kuukausittain puheluja tulee n. 150. REIO:n puhelinpalveluun (call centre) tulee vuosittain 10 000–12 000 puhelua. Enfo office palvelee myös puhelimitse, palvelu maksaa paikallispuhelun hinnan.

#### Sähköpostineuvonta

SEI:lle tulee sähköpostikyselyjä saman verran kuin puhelujakin. Sähköpostit ohjautuvat verkkosivuston kautta asiantuntijoille. REIO palvelee laajasti sähköpostipalvelun [renewables@reio.ie](mailto:renewables@reio.ie) kautta. Palvelu kohdistuu kuluttajiin välillisesti mm. paikallistoimijoiden ja laitetoimittajien kautta. Enfo office palvelee myös sähköpostin välityksellä.



### Henkilökohtainen neuvonta

SEI koordinoi Warmer Homes Scheme -ohjelmaa, jonka tavoitteena on tukea niitä kotitalouksia, joiden asunnot vaativat lämpöeristystä. Neuvonta on henkilökohtaista ja sitä antavat tehtävään koulutetut paikallistoimijat. Asuntojen lisäeristyspalvelu, sisältää eristyksen, on maksutonta asiakkaille. Eristyspalvelua ja -tukea on saanut yli 15 000 kotitaloutta. Enfo officella on palvelutila, jossa on mm. vaihtuva näyttely, lasten nurkkaus, kirjasto ja neuvontapiste.

### Tapahtumat

SEI osallistuu messuille, järjestää kohderyhmille seminaareja ja muita tilaisuuksia. REIO järjestää seminaareja, workshoppeja ja kokouksia uusiutuviin energialähteisiin liittyen.

### Kampanjat

SEI palvelee kuluttajia verkkopalvelun lisäksi lähinnä erilaisten kampanjoiden ja teemaviikkojen kautta energiatietoisuuden lisäämiseksi. SEI organisoii mm. road-show -kampanjoita eri puolille maata. Vuotuista energiansäästöviikkoa on järjestetty lähes 20 vuotta eri toimijoille, mm. yrityksille ja kouluille. SEI on kampanjoinut menestyksellisesti myös TV:n kautta.

### Esitteet ja muu tiedotusmateriaali

SEI tarjoaa lähinnä sähköistä tietomateriaalia verkkosivuston kautta: oppaita, esimerkkikortteja, esitteitä. Lisäksi koulujen energiaopetukseen tarjotaan materiaalia. REIO:lla on kirjastopalvelu, joka tarjoaa uusiutuviin liittyvää tietomateriaalia ja julkaisuja. Lisäksi REIO tuottaa julkaisuja, uutiskirjeitä ja laite- ja palvelutoimittaja-luetteloita. Enfo office tarjoaa verkkopalvelun kautta tietomateriaalia, mm. fact sheets, oppaita sekä materiaalia koulujen ympäristöopetukseen.

### Palvelujen maksullisuus

Palvelut ovat yleisesti maksuttomia. SEI:n ja REIO:n puhelinneuvonta maksaa paikallispuhelinmaksun, maksutonta puhelinpalvelua ei tarjota. Enfo officen puhelinpalvelu maksaa myös paikallispuhelin hinnan.

### Seuranta ja vaikutusten arviointi

SEI seuraa puhelujen ja sähköpostikyselyjen määrää kuukausitasolla. Lisäksi seurataan verkkosivujen kävijämäärää, kampanjoihin ja teematapahtumiin osallistuvien määrää. Systemaattista seuranta- ja arviointimenetelmää ei kuitenkaan ole käytössä, vaikkakin eri toimia seurataan.

### 3. Yhteenveto

Selvityksessä tuli esiin seuraavia keskeisiä havaintoja:

- Neuvontakäytännöt vaihtelevat eri maissa, hyvin erilaisiakin tapoja on käytössä.
- Käytettävissä olevat resurssit vaihtelevat sekä rahallisesti että neuvontaverkoston kattavuuden ja henkilöresurssien suhteen.
- Kuluttajiin kohdistuva neuvonta käsittelee tyypillisesti kotitalouksien energiankäyttöön liittyviä asioita: lämmitysmuodot, kotitaloussähkö, valaistus, laitteiden energiatehokkuus.
- Lisäksi keskeisiä alueita useimmiten ovat liikenne ja liikkuminen sekä koulujen energiaopetukseen tarjotut palvelut.
- Neuvonnaksi käsitetään laajasti myös verkkosivujen palvelut: perustietoa energiasta, tietomateriaali, laskurit, hyvät käytännöt ja esimerkit.
- Henkilökohtainen neuvonta tapahtuu useimmiten puhelimen tai sähköpostin välityksellä.
- Kuluttajaneuvonta on pääsääntöisesti maksutonta tai vahvasti tuettua.

Tässä selvityksessä ei systemaattisesti lähdetty arvioimaan, mikä muualla käytössä oleva malli voisi parhaiten soveltua Suomeen. Seuraavassa on kuitenkin esitetty joitain työssä esiin tulleita näkökulmia.

Suomen oloihin voisi sopia sellaisenaan tai sovellettuna useampikin toimintatapa. Iso-Britannian, Ranskan, Ruotsin ja Saksan mallit ovat hyvin samansuuntaisia: energiavirasto tai vastaava organisaatio koordinoi ja tuottaa tietoa ja materiaalia, alueverkosto hoitaa käytännön neuvontatyön. Näissä maissa neuvontaverkosto on varsin kattava ja tiheä ja neuvojat energia-alan ammattilaisia. Useimmiten paikallisilla neuvontakeskuksilla on muitakin tehtäviä.

Irlannin malli muistuttaa toiminnallisesti Suomen nykyistä tilannetta. Energiavirastolla on vahva asema neuvonnan toteutuksessa.

Toimintatavan valinta on vahvasti riippuvainen käytettävissä olevista resursseista. Suomeen soveltuvan mallin kehittämisessä tulee huomioida jo olemassa olevat toimijat ja verkostot, alueelliset/maantieteelliset näkökohdat, kuntarakenne jne.

## 4. Yhteystietoja



European Energy Network, EnR

[www.enr-network.org](http://www.enr-network.org)



Energy Saving Trust, Iso-Britannia

[www.energysavingtrust.org.uk](http://www.energysavingtrust.org.uk)



ENEA, Italia

[www.enea.it](http://www.enea.it)



Enova SF, Norja

[www.enova.no](http://www.enova.no), [www.minenergi.no](http://www.minenergi.no)

materiaalia opetukseen ja koulutukseen:

[www.regnmakerne.no](http://www.regnmakerne.no)

---



Ademe, Ranska

[www.ademe.fr](http://www.ademe.fr)



SwissEnergy, Sveitsi

[www.bfe.admin.ch](http://www.bfe.admin.ch)



SenterNovem, Alankomaat

[www.senternovem.nl](http://www.senternovem.nl)



Milieu Centraal, Alankomaat

[www.milieucentraal.nl](http://www.milieucentraal.nl)

---



Energimyndigheten, Ruotsi

[www.energimyndigheten.se](http://www.energimyndigheten.se)



Deutsche Energie-Agentur, Saksa

[www.dena.de](http://www.dena.de)



Sustainable Energy Ireland, Irlanti

[www.sei.ie](http://www.sei.ie)

---

## Lähdeluettelo

National Energy Efficiency Action Plans

[http://ec.europa.eu/energy/demand/legislation/end\\_use\\_en.htm#efficiency](http://ec.europa.eu/energy/demand/legislation/end_use_en.htm#efficiency)

Odyssee-Mure tietokanta

[www.odyssee-indicators.org](http://www.odyssee-indicators.org)

IEE BEHAVE - Evaluation of Energy Behaviour Change Programmes

[www.energy-behave.net](http://www.energy-behave.net)

IEE SEENADE partnership report: Energy advice in Europe 2007 - A review of current practice in advice on sustainable energy in the countries of the European Union

[www.energy-advice.org](http://www.energy-advice.org)

Energy Saving Trust, Iso-Britannia

[www.energysavingtrust.org.uk](http://www.energysavingtrust.org.uk)

ENEA, Italia

[www.enea.it](http://www.enea.it)

Enova SF, Norja

[www.enova.no](http://www.enova.no), [www.minenergi.no](http://www.minenergi.no)

Ademe, Ranska

[www.ademe.fr](http://www.ademe.fr)

---

SwissEnergy, Sveitsi

[www.bfe.admin.ch](http://www.bfe.admin.ch)

SenterNovem, Alankomaat

[www.senternovem.nl](http://www.senternovem.nl)

Milieu Centraal, Alankomaat

[www.milieucentraal.nl](http://www.milieucentraal.nl)

Energimyndigheten, Ruotsi

[www.energimyndigheten.se](http://www.energimyndigheten.se)

Deutsche Energie-Agentur, Saksa

[www.dena.de](http://www.dena.de)

Sustainable Energy Ireland, Irlanti

[www.sei.ie](http://www.sei.ie)

---

## Liitteet

Liite 1: Palvelutaulukko

Liite 2: Kyselylomake

---



Palvelut Toimijat	Kohderyhmät	Palvelusektorit	Palvelut ja maksullisuus	Resurssit ja rahoitus	Seuranta ja arviointi
<b>Energy Saving Trust Iso-Britannia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ kuluttajat, kotitaloudet</li> <li>▪ paikallishallinto</li> <li>▪ koulut, opettajat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ kotitalouksien sähkönkäyttö</li> <li>▪ korjausrakentaminen</li> <li>▪ uusiutuvat/microgen</li> <li>▪ liikenne, liikkuminen</li> <li>▪ jätteet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ laaja www-palvelu</li> <li>▪ maksuton</li> <li>▪ puhelinneuvonta</li> <li>▪ maksullisia kotikäyntejä rajoitetusti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 21 energianeuvontakeskusta</li> <li>▪ Energia- ja ilmastonmuutosministeriö</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Järjestelmällinen seuranta- ja arviointimenetelmä</li> <li>▪ markkinasegmentointi</li> </ul>
<b>ENEA Italia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ kuluttajat, kotitaloudet</li> <li>▪ pk-yritykset</li> <li>▪ kunnat</li> <li>▪ koulut, opettajat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ kotitalouksien sähkönkäyttö</li> <li>▪ energiatehokas teknologia</li> <li>▪ uusiutuvat</li> <li>▪ liikenne, liikkuminen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ www-palvelu</li> <li>▪ maksuton</li> <li>▪ puhelinneuvonta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 13 energia- ja innovaationeuvontakeskusta</li> <li>▪ Taloudellisen kehityksen ministeriö, ympäristöministeriö</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Laadullinen ja määrällinen seuranta, satunnaista</li> </ul>
<b>ENOVA Norja</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ kuluttajat, kotitaloudet</li> <li>▪ koulut, opettajat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ kotitalouksien sähkönkäyttö</li> <li>▪ korjausrakentaminen (eristys)</li> <li>▪ uusiutuvat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ laaja www-palvelu</li> <li>▪ maksuton</li> <li>▪ puhelinneuvonta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ puhelinneuvonta ostopalveluna</li> <li>▪ 10–20 htv</li> <li>▪ energiarahasto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ laadullinen ja määrällinen seuranta ja arviointi</li> <li>▪ kuluttajakyselytutkimukset</li> </ul>
<b>ADEME Ranska</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ kuluttajat, kotitaloudet</li> <li>▪ koulut, opettajat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ kotitalouksien sähkönkäyttö, hankinnat</li> <li>▪ korjausrakentaminen (eristys, lämmitysjärj.)</li> <li>▪ uusiutuvat</li> <li>▪ liikenne ja liikkuminen</li> <li>▪ jätteet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ laaja www-palvelu</li> <li>▪ maksuton</li> <li>▪ puhelinneuvonta</li> <li>▪ henkilökohtaista neuvontaa energia-tietokeskuksissa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 200 energiatietokeskusta</li> <li>▪ 26 alueyksikköä</li> <li>▪ Ekologia-, energia- &amp; kestäväkehityksen ministeriöt</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ laadullinen ja määrällinen seuranta- ja arviointi</li> <li>▪ erilliset arvioinnit</li> </ul>
<b>SwissEnergy Sveitsi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ kuluttajat, kotitaloudet</li> <li>▪ kuluttaja- ja ympäristöjärjestöt</li> <li>▪ koulut, opettajat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ kotitalouksien sähkönkäyttö, hankinnat</li> <li>▪ uusiutuvat</li> <li>▪ liikenne ja liikkuminen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ laaja www-palvelu</li> <li>▪ maksuton</li> <li>▪ puhelinneuvonta</li> <li>▪ henkilökohtaista neuvontaa energia-palvelukeskuksissa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 27 energiapalvelukeskusta</li> <li>▪ Energiaministeriö</li> <li>▪ Kantonien ympäristöministeriöt</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ laadullinen ja määrällinen seuranta- ja arviointi</li> <li>▪ ex-ante arviointi</li> <li>▪ asiakasseurantakyselyt</li> </ul>

**Energianeuvonta eräissä Euroopan maissa  
Palvelutaulukko**

**Liite 1**

<p><b>Milieu Centraal/ (SenterNovem) Alankomaat</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ kuluttajat, kotitaloudet</li> <li>▪ kuluttajajärjestöt</li> <li>▪ yhdistykset</li> <li>▪ koulut, opettajat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ kotitalouksien sähkönkäyttö, hankinnat</li> <li>▪ uusiutuvat</li> <li>▪ liikenne ja liikkuminen</li> <li>▪ jätteet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ laaja www-palvelu</li> <li>▪ maksullinen puhelinneuvonta (15c/min)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ puhelinneuvonta 3 htv, viestintä 10 htv, asiantuntijat 7htv</li> <li>▪ Asunto- ja ympäristöministeriö</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ laadullinen ja määrällinen seuranta- ja arviointi</li> <li>▪ vuosittainen raportointi</li> </ul>
<p><b>Energimyndigheten Ruotsi</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ kuluttajat, kotitaloudet</li> <li>▪ pk-yritykset</li> <li>▪ julkiset organisaatiot,</li> <li>▪ koulut, opettajat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ kotitalouksien sähkönkäyttö, hankinnat</li> <li>▪ rakentaminen</li> <li>▪ korjausrakentaminen (eristys, ikkunat, lämmitysjärjestelmät)</li> <li>▪ uusiutuvat</li> <li>▪ liikenne ja liikkuminen</li> </ul> <p>ilmastokysymykset</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ laaja www-palvelu</li> <li>▪ maksuton puhelinneuvonta</li> <li>▪ henkilökohtaista neuvontaa energia-palvelukeskuksissa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ilmasto- ja energia-neuvojaverkosto 290 kunnassa</li> <li>▪ Energimyndigheten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ laadullinen ja määrällinen seuranta- ja arviointi</li> <li>▪ kyselytutkimukset neuvojille</li> <li>▪ kuluttajakyselytutkimukset</li> </ul>
<p><b>dena (+ Vzby) Saksa</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ kuluttajat, kotitaloudet</li> <li>▪ pk-yritykset</li> <li>▪ koulut, opettajat</li> <li>▪ palvelusektori, teollisuus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ kotitalouksien sähkönkäyttö, hankinnat</li> <li>▪ rakentaminen</li> <li>▪ korjausrakentaminen (eristys, ikkunat, lämmitysjärjestelmät)</li> <li>▪ uusiutuvat</li> <li>▪ liikenne ja liikkuminen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ laaja www-palvelu</li> <li>▪ maksuton puhelinneuvonta</li> <li>▪ henkilökohtaista neuvontaa energia-palvelukeskuksissa</li> <li>▪ kotineuvontaa, maksullista/tuettua</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 38 kuluttajapalvelukeskusta</li> <li>▪ &gt;200 neuvontakeskusta</li> <li>▪ &gt;500 neuvontatoimistoa</li> <li>▪ Talous- ja teknologiaministeriö</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ järjestelmällinen seuranta- ja arviointimenetelmä</li> <li>▪ kuluttajakyselytutkimukset</li> </ul>
<p><b>Sustainable Energy Ireland Irlanti</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ kuluttajat, kotitaloudet</li> <li>▪ maatilat</li> <li>▪ paikalliset toimijat,</li> <li>▪ yritykset</li> <li>▪ koulut, opettajat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ kotitalouksien sähkönkäyttö, hankinnat</li> <li>▪ rakentaminen</li> <li>▪ korjausrakentaminen (eristys, lämmitysjärj.)</li> <li>▪ uusiutuvat</li> <li>▪ liikenne ja liikkuminen</li> <li>▪ kestävä kehitys, ympäristö</li> <li>▪ jätteet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ laaja www-palvelu</li> <li>▪ puhelinneuvonta, paikallisverkkomaksu</li> <li>▪ henkilökohtaista neuvontaa erityisryhmille/ohjelmakohtaista</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ SEIn asiantuntijat palvelevat</li> <li>▪ National Development Plan 2007–2013</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ laadullinen ja määrällinen seuranta- ja arviointi</li> <li>▪ kuluttajakyselytutkimukset</li> </ul>

## Questionnaire

**Energy information and advice services for consumers in EnR member countries as part of implementation of the Finnish national climate and energy strategy**

**Organisation of the (government funded) consumer information and advice services in your country?**

**Which organisation/organisations give the advice?**

- Resources: personmonths/year, euros/year

**Funding ministries/agencies/organisations?**

**Describe the services including e.g. the following:**

- Web-site portals
- Advice centres
- Telephone advice / Call centres
- E-mail advice
- Face-to-face at providers premises
- Face-to-face at consumers premises
- Events
- Informative material mailings

**Target groups**

- Other than individual consumers, e.g. teachers, schools

**Which energy using sectors does the advice service cover?**

For example:

- Energy efficiency/saving, renewables
  - Electricity, heating, water consumption
    - Household electricity, appliances, house building, sources of heating
  - Energy efficient purchases
  - Travel and transport

**How much does the service cost? Is it free of charge?**

**Is the advice organised on long-term basis, or project based?**

**Impact assessment of the advice services**

How is the service monitored?

- Number of customers (phone calls, visits, web-site hits, participants, etc.)
- Questions per sector (household electricity, appliances, sources of heating, ecodriving, etc.)
- Frequency of monitoring

Customer follow-up afterwards

- Was the given advice helpful?
- Did the customer use the advice to improve energy efficiency?
- Has the energy efficiency improved by using the given advice?

Development of the service based on the monitoring and feedback