2024/2481

2024 9 23

KOMISIJOS REKOMENDACIJA (ES) 2024/2481

2024 m. rugsėjo 13 d.

kuria nustatomos Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos (ES) 2023/1791 21, 22 ir 24 straipsnių su vartotojais susijusių nuostatų aiškinimo gairės

EUROPOS KOMISIJA,

atsižvelgdama į Sutartį dėl Europos Sąjungos veikimo, ypač į jos 292 straipsnį,

kadangi:

(1) Europos Parlamento ir Tarybos direktyvoje 2012/27/ES ([1]) nustatytas reikalavimas pasiekti pagrindinį tikslą iki 2030 m. Sąjungos lygmeniu sutaupyti bent 32,5 % energijos;

(2) 2023 m. rugsėjo 13 d. priimta Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2023/1791 ([2]). Tai nauja Direktyvos 2012/27/ES redakcija – kai kurios tos direktyvos nuostatos liko nepakeistos, tačiau nustatyta ir naujų reikalavimų. Joje gerokai padidintas 2030 m. energijos vartojimo efektyvumo užmojis, taip pat sustiprintos vartotojų įgalinimo ir apsaugos, informavimo ir informuotumo didinimo bei energijos nepritekliaus mažinimo didinant energijos vartojimo efektyvumą nuostatos;

(3) vartotojams gauti įvairią jiems prieinamą rinkos informaciją, ją suprasti ir ja naudotis trukdo įvairūs veiksniai. Pagrindinių sutartinių teisių nustatymas gali padėti, be kita ko, lengviau tinkamai suprasti tiekėjo sutartyje siūlomų paslaugų kokybės lygį, įskaitant energijos tiekimo kokybę ir charakteristikas. Į Direktyvą (ES) 2023/1791 įtrauktos nuostatos dėl pagrindinių sutartyje numatytų teisių, susijusių su šildymu, vėsinimu ir buitiniu karštu vandeniu. Valstybių narių reikalaujama užtikrinti, kad galutiniai šilumos, vėsumos ir buitinio karšto vandens vartotojai turėtų teisę sudaryti sutartį su savo tiekėju, kurioje būtų pateikta / nustatyta būtinoji reikalaujama informacija, įskaitant tiekėjo kontaktinius duomenis, teikiamas paslaugas, sutarties galiojimo trukmę ir sutarties bei paslaugų atnaujinimo ir nutraukimo sąlygas. Galutiniai vartotojai ir galutiniai šilumos, vėsumos ir buitinio karšto vandens vartotojai turėtų turėti teisę naudotis kokybiškomis paslaugomis ir teisę, kad tiekėjai išnagrinėtų jų skundus;

(4) ilgalaikius energijos vartojimo elgsenos pokyčius galima pasiekti įgalinant piliečius, didinant informuotumą apie energijos vartojimo efektyvumo strategijas ir gerinant visuomenės pritarimą joms. Direktyva (ES) 2023/1791 sugriežtinamos nuostatos dėl informacijos sklaidos, be kita ko, įsteigiant vieno langelio principu veikiančius centrus. Valstybės narės turi užtikrinti, kad būtų įsteigti vieno langelio principu veikiantys centrai arba sukurti panašūs mechanizmai, kad galutiniams vartotojams ir galutiniams naudotojams, ypatingą dėmesį skiriant namų ūkiams ir mažiems ne namų ūkiams, įskaitant MVĮ ir labai mažas įmones, būtų teikiamos techninės, administracinės ir finansinės konsultacijos ir pagalba energijos vartojimo efektyvumo didinimo klausimais. Vieno langelio principu veikiančių centrų įnašas gali būti labai svarbus pažeidžiamų vartotojų atžvilgiu, nes jie galėtų gauti patikimą ir prieinamą informaciją apie energijos vartojimo efektyvumo didinimą. Todėl vieno langelio principu veikiantys centrai turi teikti specialias paslaugas energijos nepriteklių patiriantiems asmenims, pažeidžiamiems vartotojams ir mažas pajamas gaunančiuose namų ūkiuose gyvenantiems asmenims;

([1]) 2012 m. spalio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2012/27/ES dėl energijos vartojimo efektyvumo, kuria iš dalies keičiamos direktyvos 2009/125/EB ir 2010/30/ES bei kuria panaikinamos direktyvos 2004/8/EB ir 2006/32/EB (OL L 315, 2012 11 14, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2012/27/oj).

([2]) 2023 m. rugsėjo 13 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2023/1791 dėl energijos vartojimo efektyvumo, kuria iš dalies keičiamas Reglamentas (ES) 2023/955 (OL L 231, 2023 9 20, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2023/1791/oj).

(5) būtina užtikrinti, kad energijos nepriteklių patiriantys asmenys, pažeidžiami vartotojai, mažas pajamas gaunančiuose namų ūkiuose gyvenantys asmenys ir, kai taikytina, socialiniuose būstuose gyvenantys asmenys būtų apsaugoti ir tuo tikslu būtų įgalinti aktyviai dalyvauti valstybių narių įgyvendinamose energijos vartojimo efektyvumo didinimo intervencinėse programose, priemonėse ir naudotis susijusiomis vartotojų apsaugos ar informavimo priemonėmis. Tiems, kuriems labiausiai reikia (energijos), turėtų būti suteikta galimybė imtis aktyvaus vaidmens gerinant savo sąlygas, liautis buvę pasyviais intervencinių priemonių gavėjais ir patiems nuspręsti, kaip pagerinti savo sąlygas. Reikėtų rengti tikslines informuotumo didinimo kampanijas, kurių metu būtų parodyta energijos vartojimo efektyvumo nauda ir suteikta informacijos apie teikiamą finansinę paramą;

(6) energijos nepritekliaus apibrėžties įtvirtinimas nacionalinėje teisėje yra pirmas žingsnis siekiant pripažinti ir nustatyti problemą ir jos platesnį kontekstą. Tai padės visiems susijusiems subjektams vietos, regioniniu, nacionaliniu ir Sąjungos lygmenimis parengti tinkamus kovos su energijos nepritekliumi sprendimus, atsižvelgiant į tris pagrindines energijos nepritekliaus priežastis, t. y. mažas pajamas, didesnes sąskaitas už energiją ir mažą energijos vartojimo efektyvumą;

(7) siekiant įgalinti ir apsaugoti pažeidžiamiausių grupių gyventojus, valstybės narės energijos vartojimo efektyvumo didinimo priemones ir susijusias vartotojų apsaugos ar informavimo priemones, visų pirma nustatytas Direktyvos (ES) 2023/1791 8 straipsnio 3 dalyje ir 22 straipsnyje, turėtų įgyvendinti pirmenybę teikdamos energijos nepriteklių patiriantiems asmenims, pažeidžiamiems vartotojams, mažas pajamas gaunančiuose namų ūkiuose gyvenantiems asmenims ir, kai taikytina, socialiniuose būstuose gyvenantiems asmenims;

(8) siekdamos remti energijos nepriteklių patiriančius asmenis, pažeidžiamus vartotojus, mažas pajamas gaunančiuose namų ūkiuose gyvenančius asmenis ir, kai taikytina, socialiniuose būstuose gyvenančius asmenis, valstybės narės turėtų įgyvendinti energijos vartojimo efektyvumo didinimo priemones, kad sumažintų kitų politikos sričių paskirstomąjį poveikį, ir iš anksto daryti į ateitį orientuotas investicijas į energijos vartojimo efektyvumo didinimo priemones, kol kitų politikos sričių ir priemonių paskirstomasis poveikis dar nepasireiškė,

PRIĖMĖ ŠIĄ REKOMENDACIJĄ:

Perkeldamos Direktyvos (ES) 2023/1791 21, 22 ir 24 straipsniuose nustatytus reikalavimus į nacionalinę teisę valstybės narės turėtų vadovautis šios rekomendacijos priede pateiktomis aiškinimo gairėmis.

Priimta Briuselyje 2024 m. rugsėjo 13 d.

Komisijos vardu
Kadri SIMSON
Komisijos narė

PRIEDAS

1. ĮVADAS

Šiose gairėse valstybėms narėms pateikiamos rekomendacijos, kaip aiškinti Direktyvos (ES) 2023/1791 21, 22 ir 24 straipsnius perkeliant juos į nacionalinės teisės aktus. Vis dėlto teisiškai privalomas Sąjungos teisės aktų aiškinimas priklauso išimtinei Europos Sąjungos Teisingumo Teismo kompetencijai. Jei nenurodyta kitaip, nuorodos į straipsnius turi būti suprantamos kaip nuorodos į Direktyvos (ES) 2023/1791 straipsnius.

2. TEISINĖS IR POLITINĖS APLINKYBĖS

Direktyvos (ES) 2023/1791 **21 straipsniu** siekiama sustiprinti vartotojų padėtį nustatant pagrindines sutartines teises dėl šilumos, vėsumos ir buitinio karšto vandens tiekimo, panašias į teises, nustatytas Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2009/73/EB ([1]) I priede dėl dujų paslaugų teikimo ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos (ES) 2019/944 ([2]) 10 straipsnyje dėl elektros energijos tiekimo.

Pagrindinis Direktyvos (ES) 2023/1791 **22 straipsnio** tikslas – palengvinti energijos vartojimo efektyvumo priemonių diegimą didinant informuotumą, gerinant rinkos dalyvių galimybes naudotis informacija ir neteisminio ginčų sprendimo mechanizmais, taip pat šalinant reguliavimo ir su reguliavimu nesusijusias energijos vartojimo efektyvumo kliūtis. Tuo tikslu Direktyva (ES) 2023/1791 valstybės narės įpareigojamos:

a) skleisti informaciją apie prieinamas energijos vartojimo efektyvumo didinimo priemones, atskirus veiksmus ir finansinę bei teisinę bazę (22 straipsnio 1 dalis);

b) skatinti galutinius vartotojus ir galutinius naudotojus efektyviai naudoti energiją ir tam sudaryti palankesnes sąlygas skatinant elgsenos pokyčius (pavyzdžiui, tikslinės fiskalinės paskatos, galimybė naudotis finansinėmis priemonėmis, informacijos ir pavyzdžių perdavimas, mokymai, elgsenos intervencinės priemonės – raginimas ir skatinimas, skaitmeninės priemonės) ir sukuriant rinkos dalyviams palankią sistemą (22 straipsnio 2 ir 3 dalys);

c) įsteigti vieno langelio principu veikiančius centrus (22 straipsnio 3–6 dalys);

d) sudaryti tinkamas sąlygas rinkos dalyviams teikti galutiniams vartotojams tinkamą bei tikslinę informaciją ir juos konsultuoti energijos vartojimo efektyvumo klausimais (22 straipsnio 7 dalis);

e) nustatyti neteisminio ginčų sprendimo mechanizmus (22 straipsnio 8 dalis);

f) spręsti skirtingų nuomininkų ir savininkų paskatų klausimą (22 straipsnio 9 ir 10 dalys).

Direktyvos (ES) 2023/1791 **24 straipsnio** tikslas – įgalinti ir apsaugoti energijos nepriteklių patiriančius asmenis, pažeidžiamus vartotojus, asmenis iš mažas pajamas gaunančių namų ūkių ir, kai taikytina, socialiniuose būstuose gyvenančius asmenis (toliau – nurodytos pažeidžiamos grupės). Šiomis įgalinimo ir apsaugos priemonėmis taip pat siekiama suteikti naudos galutiniams naudotojams, kurie nėra sudarę tiesioginės ar individualios sutarties su energijos tiekėjais, nes pažeidžiamų vartotojų sąvoka apima ir galutinius naudotojus (24 straipsnio 1 dalis).

Pagal 24 straipsnį valstybės narės privalo:

a) energijos vartojimo efektyvumo didinimo priemones ir susijusias vartotojų apsaugos ar informavimo priemones įgyvendinti pirmenybę teikdamos nurodytoms pažeidžiamoms grupėms (24 straipsnio 2 dalis);

b) sukurti ekspertų tinklą, kuris padėtų vietos ir nacionaliniams sprendimus priimantiems subjektams parengti energijos nepritekliaus mažinimo strategijas, arba pavesti tai esamam tokių ekspertų tinklui (24 straipsnio 4 dalis). Tam tinklui gali būti pavesta teikti konsultacijas dėl įvairių atitinkamų energijos nepritekliaus vertinimo ir mažinimo priemonių (24 straipsnio 4 dalies antros pastraipos a–d punktai).

([1]) 2009 m. liepos 13 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2009/73/EB dėl gamtinių dujų vidaus rinkos bendrųjų taisyklių, panaikinanti Direktyvą 2003/55/EB (OL L 211, 2009 8 14, p. 94, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2009/73/oj).

([2]) 2019 m. birželio 5 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2019/944 dėl elektros energijos vidaus rinkos bendrųjų taisyklių, kuria iš dalies keičiama Direktyva 2012/27/ES (OL L 158, 2019 6 14, p. 125, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/944/oj).

Kai taikytina, reikalaujama, kad valstybės narės remtų tas pažeidžiamas grupes:

a) įgyvendindamos energijos vartojimo efektyvumo didinimo priemones, kad būtų sušvelnintas kitų politikos krypčių ir priemonių poveikis pajamų pasiskirstymui;

b) kuo geriau panaudodamos viešąjį finansavimą nacionaliniu ir Sąjungos lygmenimis;

c) vykdydamos ankstyvas, į ateitį orientuotas investicijas;

d) skatindamos teikti techninę pagalbą ir plėtoti finansavimo ir finansines priemones;

e) skatindamos teikti techninę pagalbą socialiniams subjektams;

f) užtikrindamos galimybę gauti finansavimą, dotacijas ar subsidijas, susietas su sutaupytinu minimaliu energijos kiekiu (24 straipsnio 3 dalis).

22 straipsnis, kuriame daugiausia dėmesio skiriama energijos nepriteklių patiriantiems asmenims, pažeidžiamiems vartotojams, asmenims iš mažas pajamas gaunančių namų ūkių ir, kai taikytina, socialiniuose būstuose gyvenantiems asmenims, yra susijęs su:

a) Direktyvos (ES) 2023/1791 8 ir 9 straipsniais: pažeidžiamų vartotojų, energijos nepriteklių patiriančių asmenų ir, kai taikytina, socialiniuose būstuose gyvenančių asmenų sutaupytina energija ir įgyvendintinos energijos vartojimo efektyvumo priemonės;

b) Direktyvos (ES) 2023/1791 21, 24 ir 30 straipsniais: tų grupių apsauga.

22 straipsnis, kuriame daugiausia dėmesio skiriama mažiesiems galutiniams vartotojams ir naudotojams, yra susijęs su:

a) Direktyvos (ES) 2023/1791 8, 9 ir 10 straipsniais: galutinių vartotojų energijos taupymo tikslai;

b) Direktyvos (ES) 2023/1791 13, 14, 16, 17, 21, 24 ir 29 straipsniais: galutinių vartotojų ir naudotojų teisės arba reikalavimai juos informuoti apie tam tikrus dalykus.

Tuo tikslu vieno langelio principu veikiantiems centrams galėtų būti pavesta įgyvendinti bent su minėtomis grupėmis susijusias reikalavimų dalis. Šio požiūrio privalumas yra tas, kad įstaigų, į kurias turi kreiptis atitinkamos grupės, skaičių būtų galima sumažinti iki vieno bendro kontaktinio punkto.

3. ŠIOSE GAIRĖSE IR DIREKTYVOJE (ES) 2023/1791 VARTOJAMI TERMINAI IR SĄVOKOS

Šiame skirsnyje paaiškinami šiose gairėse ir Direktyvos (ES) 2023/1791 21, 22 ir 24 straipsniuose vartojami terminai ir sąvokos.

3.1. Naudos gavėjai



21 straipsnio nuostatos daugiausia susijusios su galutiniais vartotojais ir galutiniais naudotojais, taip pat su tiekėjais kaip jų sutarties partneriais. Tačiau, priešingai nei tiekėjai, galutiniai vartotojai ir galutiniai naudotojai neturi pareigų pagal 21 straipsnį, o veikiau turėtų gauti naudos dėl naujų tiekėjams nustatytų reikalavimų.

Kadangi 22 straipsnis skirtas visiems atitinkamiems rinkos dalyviams (22 straipsnio 1 dalis), jis daro poveikį daug platesniam naudos gavėjų ratui. Pirmiau pateiktoje diagramoje šie rinkos dalyviai suskirstyti pagal jų pažeidžiamumą, o jis didėja pereinant nuo išorinio sluoksnio prie vidinio. Išorinis skritulys – tai visi galimi 22 straipsnyje nurodyti naudos gavėjai. Tai galutiniai vartotojai, galutiniai naudotojai, vartotojų organizacijos, pilietinės visuomenės atstovai, atsinaujinančiųjų išteklių energijos bendrijos, piliečių energetikos bendruomenės, vietos ir regioninės valdžios institucijos, energetikos agentūros, socialinių paslaugų teikėjai, statytojai, architektai, inžinieriai, aplinkosaugos ir energijos auditoriai ir pastato dalių montuotojai. Antrasis skritulys apima mažuosius galutinius vartotojus ir naudotojus, pavyzdžiui, namų ūkius ir mažuosius ne namų ūkius, kaip antai MVĮ ir labai mažas įmones. Vidinį skritulį sudaro energijos nepriteklių patiriantys asmenys, pažeidžiami vartotojai ir, kai taikytina, socialiniuose būstuose gyvenantys asmenys.

Pagrindiniai 24 straipsnio naudos gavėjai yra energijos nepriteklių patiriantys asmenys, pažeidžiami vartotojai, asmenys iš mažas pajamas gaunančių namų ūkių ir, kai taikytina, socialiniuose būstuose gyvenantys asmenys. Ši grupė pavaizduota vidiniame diagramos skritulyje.

3.2. **Kiti pagrindiniai šiose gairėse vartojami terminai ir sąvokos**

3.2.1. *Direktyvoje (ES) 2023/1791 apibrėžti terminai*

Direktyvoje (ES) 2023/1791 apibrėžti šie terminai:

galutinis vartotojas – fizinis ar juridinis asmuo, kuris įsigyja energiją savo galutiniam vartojimui (2 straipsnio 28 punktas);

galutinis naudotojas – fizinis ar juridinis asmuo, perkantis šilumą, vėsumą ar buitinį karštą vandenį savo reikmėms, arba fizinis ar juridinis asmuo, kuris įsikūręs atskirame pastate arba daugiabučio ar daugiafunkcio pastato vienete, kuriam tiekiama šiluma, vėsuma arba buitinis karštas vanduo iš centrinio šaltinio, kai toks asmuo su energijos tiekėju nėra sudaręs tiesioginės ar individualios sutarties (2 straipsnio 53 punktas);

Vienas šių dviejų apibrėžčių skirtumas, kurį verta paminėti, yra tai, kad galutinis vartotojas perka energiją bet kokiai paskirčiai (įskaitant elektros energiją), o galutinis naudotojas gali pirkti tik šilumą, vėsumą ar buitinį karštą vandenį. Galutiniai naudotojai nėra sudarę tiesioginės ar atskiros sutarties su energijos tiekėju ir gali būti daugiabučių pastatų, kuriuose įrengtos kolektyvinės šilumos, vėsumos ar buitinio karšto vandens ruošimo sistemos (kolektyvinės sutartys), nuomininkai, socialiniuose būstuose gyvenantys asmenys, savarankiškos gyvenamosios vietos ar ilgalaikės priežiūros įstaigos gyventojai ir asmenys, gyvenantys laikinuose būstuose ar prieglaudose.

energijos nepriteklius – padėtis, kai aktualiomis nacionalinėmis aplinkybėmis pagal esamą nacionalinę socialinę politiką ir kitą aktualią nacionalinę politiką namų ūkis stokoja galimybių pasinaudoti pagrindinėmis energetikos paslaugomis, kuriomis užtikrinamas bazinis patogumo lygis ir deramas gyvenimo ir sveikatos lygis, įskaitant tinkamą šilumos, karšto vandens ir vėsumos tiekimą, apšvietimą ir buitiniams prietaisams būtiną elektros energiją, kai tokia padėtis atsirado dėl veiksnių derinio, įskaitant bent šių paslaugų neįperkamumą, nepakankamas disponuojamąsias pajamas, dideles išlaidas energijai ir mažą būstų energijos vartojimo efektyvumą (2 straipsnio 52 punktas);

skirtingos paskatos – sąžiningo ir pagrįsto su investicijomis į energijos vartojimo efektyvumą susijusių finansinių įsipareigojimų ir naudos paskirstymo susijusiems dalyviams, pavyzdžiui, savininkams ir nuomininkams arba skirtingiems pastato vienetų savininkams, arba daugiabučių arba daugiafunkcių pastatų savininkams ir nuomininkams arba skirtingiems savininkams, stoka (2 straipsnio 54 punktas);

bendradarbiavimo strategija – strategija, kurioje nustatomi tikslai, plėtojami metodai ir nustatomas procesas, kaip į politikos formavimo procesą įtraukti visus atitinkamus suinteresuotuosius subjektus nacionaliniu ar vietos lygmeniu, įskaitant pilietinės visuomenės atstovus, pavyzdžiui, vartotojų organizacijas, siekiant didinti informuotumą, gauti grįžtamosios informacijos apie tokią politiką ir didinti visuomenės pritarimą jai (2 straipsnio 55 punktas).

3.2.2. *Direktyvoje (ES) 2023/1791 neapibrėžti terminai ir sąvokos*

Toliau pateikiami šiose gairėse vartojamų terminų ir sąvokų, neapibrėžtų Direktyvos (ES) 2023/1791 2 straipsnyje, paaiškinimai, kuriais tik nurodoma, kaip Komisija aiškina tuos terminus ir sąvokas.

Tiekėjas – fizinis ar juridinis asmuo, kuris, vykdydamas savo komercinę ar profesinę veiklą, tiekia produktus, teikia paslaugas ar sistemas, susijusias su visų formų šiluma, vėsuma ir buitiniu karštu vandeniu.

Vieno langelio principu veikiantis centras – virtuali arba fizinė vieta, kurioje suinteresuotiesiems subjektams teikiama pagalba visais su energijos vartojimo efektyvumu susijusiais renovacijos projekto klausimais ir įgyvendinimo etapais, pradedant konsultacijomis šia tema ir baigiant visa informacija ir paslaugomis, reikalingomis įgyvendinant plataus užmojo visuotinį energijos vartojimo efektyvumo / renovacijos projektą ([3]).

Bendri informaciniai centrai neapibrėžti, tačiau 22 straipsnio 3 dalyje aiškiai nurodyta, kad vieno bendro informacinio centro tikslas – suteikti galutiniams vartotojams ir galutiniams naudotojams visą būtiną informaciją apie jų teises, taikytiną teisę ir ginčų sprendimo mechanizmus, kuriais jie gali naudotis kilus ginčui. Bendras informacinis centras gali būti suprantamas kaip patarėjas (t. y. įvairių formų, pavyzdžiui, vieno langelio principu veikiantis centras, vienas subjektas), teikiantis suinteresuotiesiems subjektams informaciją teisiniais klausimais, susijusiais su energijos vartojimo efektyvumo priemonėmis.

Kuo skiriasi vieno langelio principu veikiantis centras ir bendras informacinis centras?

Iš esmės vieno langelio principu veikiantis centras (žr. tam skirtą šių gairių 5.3 skirsnį) yra tam tikras bendras informacinis centras, skirtas vartotojams, norintiems didinti energijos vartojimo efektyvumą. Tačiau, siekiant išvengti painiavos, reikia paaiškinti vieno langelio principu veikiančio centro ir bendro informacinio centro skirtumą pagal 22 straipsnio 3 dalį. Nors abiem priemonėmis siekiama centralizuoti galutiniams vartotojams ir galutiniams naudotojams teikiamas informavimo, konsultavimo ir pagalbos paslaugas, kiekvienos priemonės siūlomų paslaugų rūšys skiriasi.

— *Vieno langelio principu veikiantis centras teikia technines, administracines ir finansines konsultacijas ir pagalbą energijos vartojimo efektyvumo klausimais.*
— *Bendras informacinis centras teikia konsultacijas ir pagalbą teisiniais aspektais, susijusiais su energijos vartojimo efektyvumu, pavyzdžiui, dėl vartotojų / naudotojų teisių, taikytinos teisės ir ginčų sprendimo mechanizmų.*

22 straipsnio 3 dalyje nurodyta, kad bendras informacinis centras galėtų būti bendrų vartotojų informavimo centrų dalis. Todėl vieno langelio principu veikiantis centras ir bendras informacinis centras galėtų dirbti glaudžiai bendradarbiaudami, kad suinteresuotiesiems subjektams būtų teikiamos visos paslaugos (t. y. techninės, administracinės, finansinės ir teisinės).

Pažeidžiami vartotojai

Kaip nustatyta Direktyvos (ES) 2023/1791 24 straipsnio 1 dalyje, valstybės narės turi nustatyti pažeidžiamų vartotojų sąvoką pagal Direktyvos 2009/73/EB 3 straipsnio 3 dalį ir Direktyvos (ES) 2019/944 28 straipsnio 1 dalį. 24 straipsnio 1 dalyje taip pat nustatyta, kad apibrėždamos pažeidžiamų vartotojų sąvoką valstybės narės turi atsižvelgti į galutinių naudotojų sąvoką.

Direktyvos (ES) 2019/944 28 straipsnyje nustatyta: „kiekviena valstybė narė apibrėžia pažeidžiamų vartotojų sąvoką, kuri gali būti susijusi su energijos nepritekliumi ir, *inter alia*, su draudimu kritiniais atvejais tokiems vartotojams atjungti elektros energijos tiekimą. Sąvoka „pažeidžiami vartotojai“ gali apimti pajamų lygį, iš disponuojamųjų pajamų energijai skiriamas išlaidas, būstų energijos vartojimo efektyvumą, kritinę priklausomybę nuo elektrinių prietaisų dėl sveikatos priežasčių, amžių ir kitus kriterijus.“

Direktyvos 2009/73/EB 3 straipsnyje nustatyta: „kiekviena valstybė narė apibrėžia pažeidžiamų vartotojų koncepciją, kurią jie gali susieti su energijos nepritekliumi ir, *inter alia*, draudimu kritiniu metu nutraukti dujų tiekimą tokiems vartotojams“.

Pažeidžiami (namų ūkių) vartotojai daugumoje valstybių narių apibrėžti pagal Direktyvą (ES) 2019/944 ir Direktyvą 2009/73/EB, o apibrėžtys dažniausiai susijusios su pajamų lygiu ir kritine priklausomybe nuo elektros energijos dėl sveikatos priežasčių ([4]).

([3]) Energy Cities, 2020: How to set up a one-stop-shop for integrated home energy renovation? Prieiga per internetą: How to set up a one-stop-shop for integrated home energy renovation? – Energy Cities (energy-cities.eu) (žiūrėta 2023 m. spalio 3 d.).

([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 (žiūrėta 2023 m. kovo 7 d.). Išsamesnis kriterijų, kuriuos įvairios valstybės narės (ir Norvegija) taikė siekdamos apibrėžti pažeidžiamų elektros energijos ir (arba) dujų vartotojų sąvoką 2018 m., vertinimas pateikiamas ACER (2019) dokumente Annual Report on the Results of Monitoring the Internal Electricity and Natural Gas Markets in 2018 – Consumer Empowerment Volume. (Žiūrėta 2023 m. kovo 7 d.)

Mažos pajamos

Apibrėžiant mažas pajamas gaunantį namų ūkį plačiai naudojama 60 % nacionalinės ekvivalentinių pajamų medianos riba ([5]). Šis rodiklis grindžiamas skurdo rizikos riba, apibrėžta ES statistikoje apie pajamas ir gyvenimo sąlygas (ES SPGS).

Neteisminio ginčų sprendimo mechanizmas, dar vadinamas alternatyviu ginčų sprendimu (AGS), Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2013/11/ES ([6]) 2 straipsnyje apibrėžiamas kaip „vidaus ir tarpvalstybinių ginčų, susijusių su Sąjungoje įsisteigusio komercinės veiklos subjekto ir Sąjungoje gyvenančio vartotojo pirkimo–pardavimo sutartyse ar paslaugų sutartyse nustatytais sutartiniais įsipareigojimais, sprendimo ne teisme procedūro[s], dalyvaujant AGS subjektui, kuris pasiūlo sprendimą, nustato sprendimą arba suveda šalis, kad padėtų rasti taikų sprendimą“.

Terminas „*energetikos reikalų ombudsmenas*“ Sąjungos teisės aktuose nėra aiškiai apibrėžtas. Tačiau Komisija jį apibrėžia kaip nepriklausomą neteisminio ginčų nagrinėjimo įstaigą ([7]). Europos ombudsmenas minimas Sutartyse ir yra fizinių ir juridinių asmenų kontaktinis centras, priimantis skundus dėl netinkamo administravimo ir stiprinantis atskaitomybę ([8]). Todėl energetikos reikalų ombudsmenas yra įstaiga, kuri tiria su energija, įskaitant elektrą, dujas, šilumą, vėsumą ir karštą vandenį, susijusius skundus, teikia jų ataskaitas ir padeda juos nagrinėti.

Terminas „*socialinis būstas*“ EBPO 2020 m. politikos apžvalgoje ([9]) apibrėžiamas kaip gyvenamasis būstas, nuomojamas mažesnėmis nei rinkos kainomis, kuris yra skiriamas tikslingai ir suteikiamas pagal konkrečias taisykles, pavyzdžiui, nustatytus poreikius arba laukiančiųjų sąrašus. Nuosavybės, valdymo, finansavimo ir reguliavimo modeliai valstybėse narėse skiriasi, kaip ir paramą gaunantys gyventojai ir terminija (pvz., nedidelėmis kainomis nuomojamas būstas, bendras būstas, ne pelno būstas, būsto skatinimas). Komisijos sprendime 2012/21/ES ([10]) taip pat kalbama apie socialinį būstą, t. y. būstą nepalankioje padėtyje esantiems arba socialiai remtiniems asmenims, kurie dėl mokumo suvaržymų negali gauti būsto rinkos sąlygomis.

4. **21 STRAIPSNYJE NUSTATYTOS PAREIGOS**

Šiame skirsnyje valstybėms narėms pateikiama informacija apie tai, kaip į nacionalinę teisę būtų galima perkelti ir įgyvendinti įvairias 21 straipsnio nuostatas.

4.1. **Būtinoji į sutartis įtrauktina informacija (21 straipsnio 2 dalis)**

4.1.1. *Teisinis pagrindas*

21 straipsnio 2 dalies pirmoje pastraipoje išvardijama būtinoji į galutinio vartotojo ir tiekėjo sutartį įtrauktina informacija.

Pagal šią nuostatą „galutiniai vartotojai turi teisę sudaryti sutartį su savo tiekėju, kurioje nurodoma:

a) tiekėjo tapatybė, adresas ir kontaktiniai duomenys;

b) teikiamos paslaugos ir numatomi paslaugų kokybės lygiai;

([5]) Ekvivalentinės pajamos yra namų ūkio pajamų matas, kuriuo atsižvelgiama į namų ūkio dydžio ir sudėties skirtumus. Eurostatas, 2021 m. Žodynas: ekvivalentinės disponuojamos pajamos. Prieiga per internetą: Glossary: Equivalised disposable income – Statistics Explained (europa.eu) (žiūrėta 2023 m. kovo 7 d.).

([6]) 2013 m. gegužės 21 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2013/11/ES dėl alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo, kuria iš dalies keičiami Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2009/22/EB (Direktyva dėl vartotojų AGS) (OL L 165, 2013 6 18, p. 63, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj).

([7]) Portalas „Your Europe“, 2022: Skundai ir ginčų sprendimas. Prieiga per internetą: Skundai ir ginčų sprendimas – „Your Europe“ (europa.eu) (žiūrėta 2023 m. spalio 3 d.).

([8]) Europos Parlamentas, 2023: Europos ombudsmenas. Prieiga per internetą: Europos ombudsmenas | Faktų apie Europos Sąjungą suvestinės | Europos Parlamentas (europa.eu) (žiūrėta 2023 m. spalio 3 d.).

([9]) EBPO, 2020: Social housing: A key part of past and future housing policy. Prieiga per internetą: social-housing-policy-brief-2020.pdf (oecd.org) (žiūrėta 2023 m. spalio 3 d.).
Šiame politikos dokumente apžvelgiamas itin nevienalytis sektorius, apibendrinami atskiri socialinio būsto EBPO ir ES ypatumai (1 skirsnis) ir pateikiama keletas socialinio būsto pavyzdžių keliose EBPO šalyse (1.1 langelis) (žiūrėta 2023 m. kovo 7 d.).

([10]) 2011 m. gruodžio 20 d. Komisijos sprendimas 2012/21/ES dėl Sutarties dėl Europos Sąjungos veikimo 106 straipsnio 2 dalies taikymo valstybės pagalbai, kompensacijos už viešąją paslaugą forma skiriamai tam tikroms įmonėms, kurioms pavesta teikti visuotinės ekonominės svarbos paslaugas (OL L 7, 2012 1 11, p. 3, ELI: http://data.europa.eu/eli/dec/2012/21(1)/oj).

c) į sutartį be papildomų mokesčių įtrauktų techninės priežiūros paslaugų rūšys;

d) būdai, kaip galima gauti naujausią informaciją apie visus taikomus tarifus, mokesčius už techninę priežiūrą ir susietus produktus arba paslaugas;

e) sutarties galiojimo laikotarpis, paslaugų, įskaitant su jomis susietus produktus ar paslaugas, teikimo atnaujinimo ir sutarties nutraukimo sąlygos ir informacija, ir, ar leidžiama nutraukti sutartį nemokamai;

f) kompensavimo ir pinigų grąžinimo tvarka, taikoma jeigu paslaugų kokybė neatitinka sutartyje nurodyto lygio, įskaitant netikslias ar vėluojančias sąskaitas;

g) neteisminio ginčų sprendimo procedūros inicijavimo būdas pagal 22 straipsnį;

h) su vartotojų teisėmis susijusi informacija, įskaitant informaciją apie skundų nagrinėjimą ir visą šioje dalyje nurodytą informaciją, aiškiai pateikiama sąskaitoje arba įmonės interneto svetainėje ir apimanti 22 straipsnio 3 dalies e punkte nurodytų bendrų informacinių centrų kontaktinius duomenis arba nuorodą į jų interneto svetainę;

i) kontaktiniai duomenys, kad vartotojas galėtų nustatyti atitinkamus vieno langelio principu veikiančius centrus, nurodytus 22 straipsnio 3 dalies a punkte.“

4.1.2. *Rekomendacijos / gairės*

Perkeliant į nacionalinę teisę 21 straipsnio 2 dalies pirmą pastraipą reikia aiškių ir nedviprasmiškų teisės aktų, kuriais būtų užtikrinta teisių į tą informaciją apsauga. Valstybės narės galėtų išanalizuoti galiojančius nacionalinius įstatymus ir kitus teisės aktus, susijusius su energijos tiekimo sutartimis ir vartotojų apsauga, kad nustatytų, kur reikia atlikti pakeitimus ar papildymus. Patartina, kad valstybės narės jau ankstyvame perkėlimo į nacionalinę teisę etape įtrauktų suinteresuotuosius subjektus, pavyzdžiui, energijos tiekėjus, vartotojų interesų gynimo grupes ir reguliavimo institucijas. Tai galima padaryti per viešas konsultacijas arba darbo grupes. Šie suinteresuotieji subjektai gali pateikti vertingų įžvalgų apie praktinius aspektus, galimus sunkumus ir sprendimus, ypač susijusius su atitinkamais nacionaliniais ypatumais, ir taip ateityje išvengti ginčų ar vėlavimo vykdant koordinavimo projektus. Siekiant kuo labiau sumažinti dviprasmiškumą ir išvengti galimų ginčų, taip pat reikėtų užtikrinti, kad teisės aktuose būtų pateiktos aiškios terminų, vartojamų perkeliant nuostatą į nacionalinę teisę, apibrėžtys.

Tos apibrėžtys turėtų būti išsamios, apimti įvairius scenarijus ir galimas problemas, su kuriomis gali susidurti galutiniai vartotojai.

Kalbant apie kiekvieną 21 straipsnio 2 dalies pirmoje pastraipoje pateiktame sąraše nurodytą elementą, reikėtų atsižvelgti į toliau nurodytas aplinkybes:

a) tiekėjo tapatybė, adresas ir kontaktiniai duomenys;

Nors reikalavimas nurodyti tiekėjo tapatybę ir adresą yra nedviprasmiškas, terminas „kontaktiniai duomenys“ ir informacija, kurią jis apima, nėra tiksliai apibrėžtas. Šiuo atveju valstybės narės turi veiksmų laisvę, tačiau šia nuostata siekiama, kad galutiniai vartotojai galėtų aiškiai ir be jokių abejonių nustatyti, kas yra jų susitariančioji šalis ir kaip su ja susisiekti.

Siekdamos išvengti galimo aiškumo trūkumo, valstybės narės galėtų nustatyti reikalavimą dėl būtinosios teiktinos informacijos, pavyzdžiui, telefono numerio ir e. pašto adreso [11]. Ši informacija turėtų būti pateikiama taip, kad galutiniams vartotojams būtų kuo mažiau kliūčių, atsižvelgiant į tai, kad kai kurie galutiniai vartotojai gali nemokėti naudotis skaitmeninėmis technologijomis arba neturėti galimybės naudotis tam tikromis ryšio priemonėmis.

b) teikiamos paslaugos ir numatomi paslaugų kokybės lygiai;

Šildymo ir vėsinimo sistemų ir buitinio karšto vandens tiekimo paslaugų teikimo kokybės lygis apima įvairius aspektus, pavyzdžiui, sistemų efektyvumą, patikimumą ir saugą, taip pat jų techninės priežiūros ir remonto paslaugų kokybę. Valstybės narės turėtų standartizuoti kokybės lygių nustatymo parametrus.

[11] Panašiai kaip pagal 2011 m. spalio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2011/83/ES dėl vartotojų teisių, kuria iš dalies keičiamos Tarybos direktyva 93/13/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 1999/44/EB bei panaikinamos Tarybos direktyva 85/577/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 97/7/EB (OL L 304, 2011 11 22, p. 64, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj), 5 straipsnio 1 dalies b punkte nustatytą reikalavimą.

c) į sutartį be papildomų mokesčių įtrauktų techninės priežiūros paslaugų rūšys;

d) būdai, kaip galima gauti naujausią informaciją apie visus taikomus tarifus, mokesčius už techninę priežiūrą ir susietus produktus arba paslaugas;

Valstybės narės turėtų pateikti būdų, kuriais paprastai jų šalyje gaunama tokia informacija, pavyzdžius, kad tiekėjams būtų lengviau laikytis reikalavimų ir būtų užtikrintas teisinis tikrumas. Paprastai informacija turėtų būti teikiama internetu, tačiau, jei didelė dalis sutarčių sudaroma ne internetu, būtų tinkamiau teikti informaciją alternatyviomis priemonėmis (pavyzdžiui, suteikiant galimybę prašyti informacijos telefonu).

e) sutarties galiojimo laikotarpis, paslaugų, įskaitant su jomis susietus produktus ar paslaugas, teikimo atnaujinimo ir sutarties nutraukimo sąlygos ir informacija, ar leidžiama nutraukti sutartį nemokamai;

f) sutarties galiojimo pradžia, tiekimo pradžia, sąskaitos išrašymo data, minimali sutarties trukmė (jei taikoma), sutarties nutraukimo data ir įspėjimo laikotarpis;

g) kompensavimo ir pinigų grąžinimo, jeigu paslaugų kokybė neatitinka sutartyje nurodyto lygio, įskaitant netikslias ar vėluojančias sąskaitas, tvarka;

Valstybės narės galėtų apibrėžti terminus „kompensavimo ir pinigų grąžinimo tvarka“ ir „paslaugų kokybės lygis“. Tos apibrėžtys turėtų būti išsamios, apimti įvairius scenarijus ir galimas problemas, su kuriomis gali susidurti galutiniai vartotojai. Pavyzdžiui, perkeliant direktyvą į nacionalinę teisę galėtų būti nurodyta, kad dėl didesnės nei tam tikra procentinė dalis sąskaitų išrašymo klaidos vartotojas turėtų turėti teisę į kompensaciją. Valstybės narės taip pat galėtų nustatyti paslaugų kokybės lyginamuosius standartus, kaip tai paprastai daroma susitarimuose dėl paslaugų lygio. Pavyzdžiui, tai galėtų būti konkretūs vartotojų skundų nagrinėjimo terminai arba tam tikras tikslumo lygis, kurio turėtų būti laikomasi išrašant sąskaitas.

Nustatydamos tuos lyginamuosius standartus, valstybės narės taip pat galėtų nurodyti kompensacijos už įvairių rūšių paslaugų kokybės trūkumus apskaičiavimo tarifus arba metodus. Pavyzdžiui, jei paslaugos teikimas sutrikdomas tam tikrą laiką, vartotojas galėtų turėti teisę susigrąžinti dalį mėnesinio paslaugos mokesčio.

Valstybės narės turėtų raginti suinteresuotuosius subjektus, pavyzdžiui, energijos tiekėjus, vartotojų interesų gynimo grupes ir reguliavimo institucijas, pateikti savo nuomonę, kad sužinotų apie galimus sunkumus, praktinius aspektus ir novatoriškus sprendimus.

h) neteisminio ginčų sprendimo procedūros inicijavimo būdas pagal 22 straipsnį;

i) su vartotojų teisėmis susijusi informacija, įskaitant informaciją apie skundų nagrinėjimą ir visą 21 straipsnio 2 dalies pirmoje pastraipoje nurodytą informaciją, aiškiai pateikiama sąskaitoje arba įmonės interneto svetainėje ir turi apimti 22 straipsnio 3 dalies e punkte nurodytų bendrų informacinių centrų kontaktinius duomenis arba nuorodą į jų interneto svetainę;

Valstybės narės turėtų žinoti, kad 21 straipsnio 2 dalies pirmoje pastraipoje pateiktas sąrašas nėra baigtinis ir kad terminas „su vartotojų teisėmis susijusi informacija“ gali apimti įvairią informaciją. Tokia informacija gali būti, pavyzdžiui, Direktyva 2011/83/ES vartotojams suteiktos teisės arba teisės, atsirandančios dėl valstybių narių atitinkamo perkėlimo į nacionalinę teisę ypatumų.

j) kontaktiniai duomenys, kad vartotojas galėtų nustatyti atitinkamus vieno langelio principu veikiančius centrus, nurodytus 22 straipsnio 3 dalies a punkte.

k) Tai galėtų būti adresas, e. pašto adresas, telefono numeris ir socialinių tinklų paskyros.

4.2. **Papildomi reikalavimai dėl sutartinės informacijos**

Be reikalavimų, susijusių su sutarties turiniu, 21 straipsnio 2 dalies antroje, trečioje ir ketvirtoje pastraipose nustatyti papildomi reikalavimai.

4.2.1. *Sąlygos turi būti sąžiningos ir pateikiamos iš anksto*

Labai svarbu, kad valstybės narės aiškiai apibrėžtų, ką valstybės narės nacionalinės teisės aktuose reiškia sąžiningos ir iš anksto pateikiamos sąlygos. Tai galėtų būti aiškinama kaip užtikrinimas, kad sąlygos būtų pagrįstos ir apie jas būtų pranešama lengvai suprantamu būdu, be paslėptų išlygų ar sąlygų ir kad jos būtų pateikiamos galutiniams vartotojams prieš jiems įsipareigojant pagal sutartį ar sutartinę deklaraciją. Valstybės narės turėtų išanalizuoti galiojančius nacionalinius įstatymus ir kitus teisės aktus, susijusius su sutarčių skaidrumu ir vartotojų teisėmis energetikos sektoriuje, nes gali prireikti parengti tarpininkams skirtas konkrečias taisykles. Tomis taisyklėmis turėtų būti užtikrinta, kad tarpininkai taip pat būtų įpareigoti atskleisti informaciją lengvai prieinamu būdu ir per tokį laikotarpį, kad piliečiai galėtų ją išnagrinėti. Be to, labai svarbu suteikti vartotojams žinių apie jų teises energetikos srityje ir apie tai, ko jie turėtų tikėtis iš energijos tiekėjų ir tarpininkų sutarties sudarymo metu. Tai galėtų būti daroma rengiant viešas kampanijas arba skleidžiant informaciją per vartotojų interesų gynimo grupes ar neoficialiose erdvėse, pavyzdžiui, susibūrimuose pokalbiams energetikos klausimais. Galiausiai nacionalinės teisės aktai turėtų būti reguliariai peržiūrimi siekiant įvertinti jų veiksmingumą. Atsižvelgiant į vartotojų ir tiekėjų atsiliepimus, taip pat technologinius pokyčius ir rinkos sąlygas, šie įstatymai ir kiti teisės aktai prireikus turėtų būti pritaikyti.

4.2.2. *Pagrindinių sutarties sąlygų santrauka*

Tiekėjai privalo ne tik aiškiai ir suprantamai pateikti informaciją, bet ir glausta bei paprasta kalba pateikti pagrindinių sutarties sąlygų santrauką.

Be to, valstybės narės galėtų parengti praktines gaires tiekėjams. Siekiant palengvinti palyginamumą su kitais rinkos konkurentais, sutarties santrauka galėtų būti laikoma išankstine sutarties sudarymo sąlyga, todėl ji galėtų būti pateikiama sutarties inicijavimo pradžioje.

4.2.3. *Sutarties kopijos, informacijos apie kainas ir tarifus bei standartines sąlygas pateikimas*

Valstybės narės nacionalinėse nuostatose turėtų nurodyti, kas yra atsakingas už informacijos teikimą galutiniams naudotojams.

Siekdamos įvykdyti šias pareigas, valstybės narės galėtų nustatyti taisykles arba gaires, kuriuose būtų nurodyta, kaip informacija turėtų būti teikiama vartotojams. Pavyzdžiui, valstybės narės gali reikalauti, kad nuomotojai arba namų savininkų asociacijos teiktų informaciją energijos tiekėjų vardu, arba kad tiekėjai informaciją vartotojams teiktų tiesiogiai kitomis priemonėmis, pavyzdžiui, interneto portaluose ar per mobiliąsias programėles.

4.3. **Reikalavimas pranešti galutiniams vartotojams apie ketinimą keisti sutarties sąlygas (21 straipsnio 3 dalis)**

Valstybės narės, perkeldamos nuostatas į nacionalinę teisę, turėtų pateikti aiškias su laiku susijusių terminų apibrėžtis, pritaikytas prie nacionalinės praktikos, kad būtų užtikrintas nuoseklus ir teisingas teisės taikymas visais atvejais.

21 straipsnio 3 dalyje nustatyti trumpiausieji pranešimo terminai – paprastai dvi savaitės, o namų ūkio vartotojams – vienas mėnuo iki pakeitimo įsigaliojimo – turėtų būti analizuojami atsižvelgiant į galiojančius teisės aktus ir nacionalinę teismų praktiką, kad būtų laikomasi nacionalinių skaidrumo principų.

Su laiku susiję terminai, pvz., „pagrįstas pranešimas“, „pagrįstas laikas“ ir „nepagrįstai nedelsiant“, galėtų būti toliau tikslinami remiantis duomenimis grindžiamu požiūriu, pavyzdžiui, „pagrįstas pranešimas ne vėliau kaip prieš 3 mėnesius“ arba nurodant panašius aiškius apibrėžimus. Valstybės narės taip pat galėtų nustatyti minimalų tokių terminų kaip „skaidriu bei suprantamu būdu“ standartą, o tai galėtų būti daroma pateikiant pavyzdžius. Turėtų būti konsultuojamasi su energijos tiekėjais, vartotojų organizacijomis, ekspertais energijos nepritekliaus klausimais, socialiniais subjektais ir reguliavimo institucijomis.

Galiausiai, kad teisės aktai būtų veiksmingi, tiek tiekėjai, tiek vartotojai turėtų būti informuojami apie jų teises ir pareigas pagal tuos teisės aktus. Tai galima padaryti suteikiant galių patikimiems tarpininkams, pvz., socialiniams subjektams ir patarėjams energetikos klausimais, ir steigiant energetinės paramos tarnybas (pvz., vieno langelio principu veikiančius centrus, rengiant susibūrimus pokalbiams energetikos klausimais ar įsteigiant ombudsmeną). Todėl valstybės narės turėtų apsvarstyti galimybę vykdyti visuomenės informavimo kampanijas, kad susijusioms šalims būtų suteikta daugiau žinių apie jų teises (ir pareigas). Pavyzdžiui, būtų galima parengti išsamias pranešimų teikimo ir gavimo gaires, kuriose būtų paaiškintos naujų taisyklių priežastys ir jų nauda vartotojams.

4.4. **Mokėjimo būdai (21 straipsnio 4 dalis)**

Teisės aktuose, kuriais direktyva perkeliama į nacionalinę teisę, turėtų būti aiškiai reikalaujama, kad tiekėjai suteiktų galimybę rinktis mokėjimo būdą, kartu uždraudžiant bet kokią nepagrįstą vartotojų diskriminaciją. Be to, teisės aktuose, kuriais direktyva perkeliama į nacionalinę teisę, turėtų būti reikalaujama, kad su mokėjimo būdais ar išankstinio mokėjimo sistemomis susijusių mokesčių skirtumas būtų objektyvus, nediskriminacinis ir proporcingas. Į proporcingumo principą turėtų būti atidžiai atsižvelgta teisės aktuose, kuriais direktyva perkeliama į nacionalinę teisę, kad būtų aišku, jog mokesčiai neturėtų viršyti mokėtojo patiriamų tiesioginių išlaidų, kurios susidaro dėl konkretaus mokėjimo būdo ar išankstinio mokėjimo sistemos naudojimo.

Kad tai būtų lengviau padaryti, valstybės narės galėtų apsvarstyti galimybę apibrėžti, ką sąvokos „objektyvus“, „nediskriminacinis“ ir „proporcingas“ reiškia kalbant apie mokėjimo būdus, atsižvelgiant į nacionalines aplinkybes ir esamą teisinę sistemą.

Be to, būtina užtikrinti, kad 21 straipsnio 4 dalies įgyvendinimas atitiktų Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos (ES) 2015/2366 ([12]) 62 straipsnį. Šiuo tikslu valstybės narės turi išnagrinėti galiojančius nacionalinės teisės aktus dėl mokėjimo paslaugų, kad būtų užtikrintas tokių teisės aktų ir naujosios nuostatos nuoseklumas. Valstybės narės taip pat galėtų vykdyti visuomenės informavimo kampanijas, kad informuotų tiekėjus ir vartotojus apie jų teises ir pareigas pagal naujus teisės aktus. Pavyzdžiui, galėtų būti teikiamos išsamios gairės.

4.5. **Išankstinio mokėjimo sistemos (21 straipsnio 5 dalis)**

Perkeliant 21 straipsnio 5 dalį į nacionalinę teisę, valstybėms narėms rekomenduojama aiškiai įtvirtinti vartotojų, kurie naudojasi išankstinio mokėjimo sistemomis, nediskriminavimo principą. Pažeidžiami piliečiai yra labiau linkę išlaikyti *status quo* (t. y. standartinius tarifus, neoptimalius tarifus), todėl prieš jiems pradedant naudotis išankstinio mokėjimo sistemomis juos reikėtų dar labiau apsaugoti ir jiems suteikti daugiau informacijos. Todėl nacionalinės teisės aktuose turėtų būti aiškiai nustatyta, kad tiekėjai negali diskriminuoti namų ūkio vartotojų, naudojančių išankstinio mokėjimo sistemas, palyginti su kitais vartotojais. Šiuo tikslu rekomendaciniuose dokumentuose būtų galima pateikti pavyzdžių, kas galėtų būti laikoma diskriminacija kalbant apie išankstinio mokėjimo sistemas. Valstybė narė galėtų atsižvelgti į tokius veiksnius kaip papildomi mokesčiai, ribotos galimybės naudotis paslaugomis, mažiau palankios sutarčių sąlygos ar bet koks kitas nesąžiningas elgesys. Aiškiau apibrėžus nepalankumo sąvoką būtų užtikrinta, kad teisės aktai tiksliai atspindėtų nuostatos tikslą ir būtų aktualūs atsižvelgiant į nacionalines aplinkybes.

Valstybėms narėms rekomenduojama išnagrinėti kituose sektoriuose, pavyzdžiui, telekomunikacijų ar komunalinių paslaugų, galiojančius nacionalinius įstatymus ir kitus teisės aktus dėl išankstinio mokėjimo sistemų, kad būtų galima rasti naudingų sąsajų.

4.6. **Sąžiningos ir skaidrios sąlygos (21 straipsnio 6 dalis)**

Pagal 21 straipsnio 6 dalį, „[g]alutiniams vartotojams ir, kai taikytina, galutiniams naudotojams siūlomos sąžiningos ir skaidrios bendrosios sąlygos, kurios pateikiamos aiškia ir nedviprasmiška kalba ir jose neturi būti nesutartinių kliūčių, trukdančių vartotojams naudotis savo teisėmis, pavyzdžiui, perteklinės sutarties dokumentacijos. Galutiniai naudotojai susipažinti su tomis bendrosiomis sąlygomis gali pateikę prašymą. Galutiniai vartotojai ir galutiniai naudotojai turi būti apsaugoti nuo nesąžiningų ar klaidinančių pardavimo metodų. Neįgaliems galutiniams vartotojams visa svarbi informacija apie jų sutartį su tiekėju suteikiama jiems prieinama forma“.

Siekdamos pateikti kuo aiškesnes gaires, valstybės narės galėtų apibrėžti 21 straipsnio 6 dalyje vartojamus terminus arba pateikti jų vartojimo pavyzdžių (pavyzdžiui, kas nacionalinėmis aplinkybėmis laikytina nesąžiningais arba klaidinančiais pardavimo metodais). Valstybės narės galėtų laikytis duomenimis grindžiamo požiūrio ir pasinaudoti realiais piliečių pavyzdžiais, remtis jų patirtimi ir tuo, ką jos laiko nesąžininga praktika. Dėl tokių sąlygų kaip „aiškia ir nedviprasmiška kalba“ arba „neturi būti nesutartinių kliūčių, trukdančių vartotojams naudotis savo teisėmis“ patartina suteikti aiškumo ir tiekėjams, pateikiant pavyzdines sutarties sąlygas, bei nustatyti bendrą minimalų standartą. Tai turėtų būti daroma konsultuojantis su suinteresuotaisiais subjektais (pvz., energijos tiekėjais, vartotojų organizacijomis ir reguliavimo institucijomis), kad nebūtų reikalaujama daugiau, nei faktiškai įmanoma.

([12]) 2015 m. lapkričio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2015/2366 dėl mokėjimo paslaugų vidaus rinkoje, kuria iš dalies keičiamos direktyvos 2002/65/EB, 2009/110/EB ir 2013/36/ES bei Reglamentas (ES) Nr. 1093/2010 ir panaikinama Direktyva 2007/64/EB (OL L 337, 2015 12 23, p. 35, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2366/oj).

Siekiant užtikrinti prieinamumą neįgaliems vartotojams, teisės aktuose, kuriais į nacionalinę teisę perkeliama direktyva, pavyzdžiui, turėtų būti reikalaujama, kad visa su sutartimi susijusi informacija būtų teikiama prieinamomis formomis. Valstybės narės turėtų apibrėžti, ką reiškia terminas „prieinama forma“, atsižvelgdamos į įvairias negalios rūšis.

Siekiant veiksmingai įgyvendinti 21 straipsnio 6 dalį labai svarbūs yra stebėsenos ir vykdymo užtikrinimo mechanizmai. Teisės aktų leidėjas turėtų įdiegti sistemas, skirtas patikrinti, ar tiekėjai laikosi šių reikalavimų. Pavyzdžiui, galėtų būti peržiūrimi sutarčių šablonai ir pardavimo metodai, taip pat nustatomas skundų nagrinėjimo mechanizmas, skirtas vartotojams, kurie mano, kad su jais buvo elgiamasi nesąžiningai.

4.7. **Tiekėjų teikiamų paslaugų kokybiškumas ir tinkamas skundų nagrinėjimas (21 straipsnio 7 dalis)**

Valstybės narės turėtų nustatyti aiškias taisykles, siekdamos užtikrinti, kad paslaugų teikėjai teiktų kokybiškas paslaugas ir veiksmingai nagrinėtų skundus. Šiomis aplinkybėmis jos turėtų nustatyti lyginamąjį standartą ir apibrėžti, kas yra „kokybiška paslauga“, atsižvelgdamos į savo nacionalines aplinkybes, ypač į savo energetikos sektorių. Tai galėtų apimti tokius parametrus kaip paslaugos savalaikiškumas, paslaugos kokybė, operatyvumas, atsižvelgimas į specialius energijos poreikius ir kt.

Kalbant apie skundų nagrinėjimą, nacionalinės teisės aktuose turėtų būti reikalaujama, kad energijos tiekėjai taikytų aiškią ir prieinamą skundų nagrinėjimo tvarką. Šia tvarka vartotojams turėtų būti lengva naudotis, o nacionalinės teisės aktuose turėtų būti nustatyta, kad visi skundai turėtų būti nagrinėjami sąžiningai ir operatyviai. Valstybės narės galėtų parengti rekomendacinius dokumentus, kuriuose būtų pateikta pavyzdžių, ką reiškia terminai „paprastas“, „sąžiningas“ ir „operatyvus“, atsižvelgiant į nacionalines aplinkybes, siekiant užtikrinti, kad nekiltų nesusipratimų tarp tiekėjų ir vartotojų. Valstybės narės taip pat galėtų apsvarstyti galimybę taikyti standartizuotą paslaugų auditą, pavyzdžiui, siekdamos patikrinti, ar ekonominės veiklos vykdytojai sąmoningai nepadaro šios procedūros pernelyg sudėtingos vartotojams.

Be to, valstybės narės galėtų nustatyti priemones, kuriomis būtų reikalaujama, kad tiekėjai reguliariai praneštų apie savo paslaugų kokybiškumą ir skundų nagrinėjimą. Šias ataskaitas galėtų tikrinti atitinkama reguliavimo institucija, kad būtų užtikrinta atitiktis.

4.8. **Vartotojų apsaugos priemonių vykdymo užtikrinimas ir stebėsena (21 straipsnio 8 dalis)**

Rekomenduojama, kad valstybės narės paskirtų instituciją ar institucijas, atsakingas už Direktyvoje (ES) 2023/1791 numatytų vartotojų apsaugos priemonių vykdymo užtikrinimą. Pasirinkta institucija ar institucijos neturėtų turėti konkuruojančių rinkos interesų, kad būtų užtikrintas nešališkas vykdymo užtikrinimas. Pasirinktos institucijos gali būti valdžios įstaigos arba reguliavimo institucijos. Pavyzdžiui, valstybės narės galėtų pavesti vykdyti Direktyvoje (ES) 2023/1791 nustatytų vartotojų apsaugos pareigų vykdymo stebėseną ir vykdymo užtikrinimą nacionalinėms vartotojų apsaugos asociacijoms.

4.9. **Planinis atjungimas (21 straipsnio 9 dalis)**

Valstybės narės turėtų apibrėžti, ką reiškia terminas „atitinkama informacija“ ir nurodyti, kad informacija apie alternatyvias priemones turėtų būti teikiama pakankamai iš anksto. Jos taip pat turėtų apibrėžti, ką reiškia „pakankamai iš anksto“, pavyzdžiui, nustatydamos minimalų laikotarpį, kuris turėtų būti ne trumpesnis kaip vienas mėnuo pagal Direktyvos (ES) 2023/1791 21 straipsnio 9 dalį.

Perkeliant direktyvą į nacionalinę teisę galėtų būti įtrauktas nebaigtinis alternatyvių priemonių sąrašas. Tokios priemonės, be kita ko, galėtų būti energijos vartojimo auditas, konsultacijos energijos klausimais, alternatyvūs mokėjimo planai, konsultacijos dėl skolos valdymo ar atjungimo moratoriumai. Taip pat turėtų būti aiškiai nurodyta, kad šis sąrašas prireikus gali būti periodiškai atnaujinamas.

Nacionalinės teisės aktuose galėtų būti paaiškinta, kad galutiniai vartotojai privalo nedelsdami informuoti galutinius naudotojus apie planuojamą atjungimą.

Perkeldamos 21 straipsnio 9 dalį į nacionalinę teisę, valstybės narės galėtų nurodyti, kokiu būdu ši informacija turi būti teikiama siekiant užtikrinti, kad ji būtų aiški, prieinama ir suprantama vartotojams. Pavyzdžiui, galėtų būti vartojama paprasta kalba, informacija gali būti pateikiama įvairiais formatais (pavyzdžiui, skaitmeniniu, spausdintiniu) arba gali būti nustatoma pareiga nurodyti kontaktinius duomenis, kur galima teikti užklausas ar gauti pagalbos.

5. **22 STRAIPSNYJE NUSTATYTOS PAREIGOS**

Šiame skirsnyje valstybėms narėms pateikiama informacija apie tai, kaip į nacionalinę teisę būtų galima perkelti ir įgyvendinti įvairias 22 straipsnio nuostatas.

5.1. **Informacijos apie prieinamas energijos vartojimo efektyvumo didinimo priemones, atskirus veiksmus ir finansinę bei teisinę bazę skaidrumas ir sklaida (22 straipsnio 1 dalis)**

5.1.1. *Reikalavimo taikymo sritis*

Pagal Direktyvos (ES) 2023/1791 22 straipsnio 1 dalį valstybės narės turi užtikrinti, kad informacija apie prieinamas energijos vartojimo efektyvumo didinimo priemones, atskirus veiksmus ir finansinę bei teisinę bazę būtų skaidri, prieinama ir plačiai skleidžiama. 22 straipsnio 1 dalyje pateikiamas nebaigtinis potencialių adresatų (t. y. rinkos dalyvių) sąrašas.

5.1.2. *Politikos priemonių pasirinkimas reikalavimui įvykdyti*

Valstybės narės galėtų rinkti visą turimą informaciją apie prieinamas energijos vartojimo efektyvumo didinimo priemones, atskirus veiksmus ir finansinę bei teisinę bazę nacionaliniu, regioniniu ir vietos lygmenimis, taip pat atsižvelgdamos į kitų valstybių narių geriausią praktiką. Taip būtų galima centralizuoti informaciją, kad visi subjektai galėtų lengvai ja naudotis.

5.1.2.1. Kaip užtikrinti skaidrią, prieinamą ir plačiai skleidžiamą informaciją įvairių rūšių rinkos dalyviams?

Siekdamos užtikrinti skaidrią, prieinamą ir plačiai skleidžiamą informaciją įvairių rūšių rinkos dalyviams, valstybės narės galėtų reikalauti, kad įvairūs subjektai (viešosios įstaigos, energijos tiekėjai, statybos bendrovės ir kt.) reguliariai vykdytų informavimo veiklą keliais skaitmeniniais ir analoginiais kanalais (žr. 1 lentelę).

1 lentelė

Galimos informavimo strategijos pagal rinkos dalyvių kategorijas

Komunikacijos kanalas	Rinkos dalyviai
Vieno langelio principu veikiantis centras (žr. tam skirtą skirsnį) ir panašūs mechanizmai, bendras informacinis centras	— Visi subjektai, ypač pažeidžiamos grupės
Nacionalinis / regioninis formatas, kuriuo subjektai susiejami tarpusavyje ir su viešosiomis įstaigomis, kad būtų galima reguliariai keistis informacija	— Interesų grupių atstovai (vartotojų organizacijos ir pilietinės visuomenės atstovai) — Aktyvieji vartotojai (atsinaujinančiųjų išteklių energijos bendrijos ir piliečių energetikos bendruomenės)
Geresni nacionalinių / regioninių administracijų vidaus ryšių kanalai	— Viešosios įstaigos (vietos ir regionų valdžios institucijos, energetikos agentūros ir socialinių paslaugų teikėjai)
Viso sektoriaus organizacijos, renginiai ir leidiniai	— Privatūs ekonominės veiklos vykdytojai (statytojai, architektai, inžinieriai, aplinkosaugos ir energijos vartojimo auditoriai ir pastato dalių, apibrėžtų Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2010/31/ES 2 straipsnio 9 punkte, montuotojai ([1]))

([1]) 2010 m. gegužės 19 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2010/31/ES dėl pastatų energinio naudingumo (OL L 153, 2010 6 18, p. 13, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2010/31/oj).

22 straipsnio 1 dalyje nurodyti rinkos dalyviai yra įvairūs ir daugeliu atvejų galėtų būti mažieji dalyviai. Todėl užmezgant ryšius su šiomis konkrečiomis grupėmis gali kilti sunkumų. Tolesniame skirsnyje pateikiama papildomų pavyzdžių ir strategijų, kaip veiksmingai įtraukti šiuos vartotojus ir su jais bendrauti.

5.1.2.2. Kaip padidinti informacijos apie energijos vartojimo efektyvumą sklaidos poveikį?

Svarbi grupė didinant energijos vartojimo efektyvumą yra subjektai, turintys galią priimti sprendimus dėl tokių priemonių. Būtina sukurti sistemą, kuri skatintų ir suteiktų galimybę imtis veiksmų, taip pat užtikrinti veiksmingą komunikaciją. Tokia sistema galėtų būti valstybių narių parengtos praktinės gairės sprendimų priėmimo galią turintiems subjektams. Valstybės narės taip pat galėtų priimti teisės aktus, kuriuose būtų nustatyti konkretūs informacijos apie energijos vartojimo efektyvumą sklaidos tikslai. Pavyzdžiui, valstybės narės gali reikalauti, kad informacijos apie energijos vartojimo efektyvumą pateikimas būtų viena iš sąlygų norint gauti viešąjį finansavimą.

Apskritai informacijos sklaida galėtų būti grindžiama šiais principais ([13]):

a) skaidrūs trumpalaikiai ir ilgalaikiai tikslai;

b) apibrėžta atsakinga įstaiga, turinti pakankamai išteklių įmonėms remti, taip pat pranešėjas, kuriuo pasitiki tikslinė grupė (-ės);

c) siaurai apibrėžta tikslinė auditorija (pvz., aukšto lygio vadovai), apimanti visus susijusius suinteresuotuosius subjektus, tačiau kiekvienai iš jų rengiamos specialiai pritaikytos kampanijos, orientuotos į konkrečias jų aplinkybes;

d) aiški informacija, kurią galima tiesiogiai paversti veiksmais, ir komunikacija, pagrįsta pokyčių teorija;

e) informavimo politika gali būti įgyvendinama kartu su kitomis priemonėmis, siekiant išnaudoti sinerginį poveikį ([14]). Galimas pavyzdys yra kainodaros politika, nes įmonės nurodo, kad pagrindinė priežastis, paskatinusi įgyvendinti energijos vartojimo efektyvumo priemones, yra išlaidų taupymas ([15]). Todėl politika, kuria didinamas informuotumas apie išlaidų taupymą taikant energijos vartojimo efektyvumo priemones, kartu su kitomis priemonėmis, kuriomis šalinamos kitos kliūtys, galėtų būti ypač veiksminga informavimo politika.

Komunikacijoje būtų galima pabrėžti socialinę, aplinkosauginę ir ekonominę naudą, taip pat su energijos vartojimo efektyvumu nesusijusią naudą, pavyzdžiui, didesnį komfortą ir gerovę, ir pateikti didesnį energijos vartojimo efektyvumą kaip privalumą. Tai svarbu, nes energijos vartojimo efektyvumo didinimas dažnai suvokiamas kaip mažiau patrauklus, ypač palyginti su matomesnėmis priemonėmis, tokiomis kaip atsinaujinančiųjų išteklių energijos gamybos sistemos (pavyzdžiui, ant stogo montuojamų fotovoltinių plokščių) įrengimas ([16]). Be to, toks požiūris galėtų padėti atsverti žmogiškąjį polinkį nuvertinti ilgalaikę naudą, kuris dažnai trukdo įgyvendinti energijos vartojimo efektyvumo priemones ([17]).

5.2. **Priemonės, kuriomis galutiniai vartotojai ir galutiniai naudotojai skatinami efektyviai vartoti energiją ir tam sudaromos palankesnės sąlygos (22 straipsnio 2 ir 3 dalys)**

5.2.1. *Reikalavimo taikymo sritis*

22 straipsnio 2 ir 3 dalys yra peržiūrėtas Direktyvos 2012/27/ES 12 straipsnis. Palyginti su Direktyva 2012/27/ES, pagrindinis nuostatos turinys (t. y. priemonių, kuriomis skatinama efektyviai vartoti energiją ir tam sudaromos palankesnės sąlygos, taikymas) iš esmės nepakeistas. Tačiau nuostatų taikymo sritis išplečiama, kad apimtų ir galutinius naudotojus, o Direktyvoje (ES) 2023/1791 siūlomi įvairūs papildomi įgyvendintinų priemonių pavyzdžiai.

([13]) Chritiano, A., & Neimand, A., 2017: Stop Raising Awareness Already. Prieiga per internetą: Stop Raising Awareness Already (ssir.org) (žiūrėta 2023 m. spalio 3 d.).

([14]) Renders, N., & Meynaerts, E., 2019: Implementation status and effectiveness of Article 17 of the Energy Efficiency Directive. Prieiga per internetą: Implementation status and effectiveness of Article 17 of the Energy Efficiency Directive (eceee.org) (žiūrėta 2023 m. spalio 3 d.);
Labandeira et al., 2020: The impacts of energy efficiency policies: Meta-analysis. Prieiga per internetą: The impacts of energy efficiency policies: Meta-analysis – ScienceDirect (žiūrėta 2023 m. spalio 3 d.). Alt, M., Bruns, H., Della Valle, N. and Murauskaite-Bull, I., Synergies of interventions to promote pro-environmental behaviors – A meta-analysis of experimental studies, GLOBAL ENVIRONMENTAL CHANGE-HUMAN AND POLICY DIMENSIONS, ISSN 0959–3780, 84, 2024, p. 102776, JRC130163, https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC130163.

([15]) Preziosi, M., Federici, A., & Merli, R., 2022: Evaluating the Impact of Public Information and Training Campaigns to Improve Energy Efficiency: Findings from the Italian Industry. Prieiga per internetą: Energies | Free Full-Text | Evaluating the Impact of Public Information and Training Campaigns to Improve Energy Efficiency: Findings from the Italian Industry (mdpi.com) (žiūrėta 2023 m. spalio 3 d.).

([16]) Evans, S., 2014: If energy efficiency is so great, why aren't we doing more of it? Prieiga per internetą: If energy efficiency is so great, why aren't we doing more of it? – Carbon Brief (žiūrėta 2023 m. spalio 3 d.).

([17]) Saars, L., Meyer, J., & Madsen, M., 2023: Kurzstudie Energieeffizienzmaßnahmen in der Industrie – Marktnahe und wirtschaftliche Energieeinsparpotentiale in der Industrie. Prieiga per internetą: HSNR-Kurzstudie-EnEffPotentiale-Industrie-2023-03-31.pdf (deneff.org) (žiūrėta 2023 m. spalio 3 d.).

5.2.2. *Politikos priemonių pasirinkimas reikalavimui įvykdyti*

Yra dviejų rūšių priemonės, kuriomis galutiniai vartotojai ir galutiniai naudotojai galėtų būti skatinami efektyviai vartoti energiją ir tam galėtų būti sudaromos palankesnės sąlygos:

a) elgsenos pokyčių skatinimo priemonės ir politika;

b) rinkos dalyviams, pavyzdžiui, nurodytiems 22 straipsnio 1 dalyje, palankios sistemos sukūrimas.

Jei priemonės, kuriomis skatinama efektyviai vartoti energiją ir tam sudaromos palankesnės sąlygos, yra susijusios su valstybės pagalba, prieš jas įgyvendinant apie jas turi būti pranešta Komisijai pagal SESV 108 straipsnio 3 dalį, išskyrus atvejus, kai jos yra *de minimis* pagalba ([18]) arba joms taikoma bendroji išimtis ([19]).

2 lentelė

Elgsenos pokyčių skatinimo priemonės ir politika

Priemonės / politikos rūšis	Aprašymas
Fiskalinės paskatos	Fiskalinės paskatos – mokestinės naudos (pvz., mokesčių sumažinimų, atskaitymų, kreditų ir kt.) panaudojimas siekiant skatinti ir remti efektyvų energijos vartojimą.
Galimybė gauti finansavimą, kuponus, dotacijas ir subsidijas	Finansinės paramos priemonės suteikia galimybę paspartinti energijos vartojimo efektyvumo didinimą sprendžiant finansinių išteklių trūkumo problemą. Valstybės narės galėtų sudaryti palankesnes sąlygas naudotis esamomis Sąjungos ir valstybių narių schemomis, informuodamos suinteresuotuosius subjektus apie esamas paramos schemas, padėdamos jiems nustatyti, kurios iš jų yra tinkamos, ir patardamos, kaip pasinaudoti kiekviena priemone ir pateikti dėl jos paraišką.
Viešai remiami energijos vartojimo vertinimai ir tikslinės konsultavimo paslaugos ir parama buitiniams vartotojams, visų pirma energijos nepriteklių patiriantiems asmenims, pažeidžiamiems vartotojams ir, kai taikytina, socialiniuose būstuose gyvenantiems asmenims	Namų ūkiuose atliekami energijos vartojimo vertinimai gali padėti galutiniams vartotojams pagerinti savo energijos vartojimą, padidinti informuotumą ir pasiūlyti pokyčius, kuriais būtų skatinama taupyti energiją ([1]). Tačiau, atsižvelgiant į dideles jų išlaidas ([2]), gali būti tikslinga teikti valstybės paramą (pavyzdžiui, dotacijos ar subsidijos forma), visų pirma pažeidžiamiems vartotojams, asmenims, patiriantiems energijos nepriteklių, ir, kai taikytina, socialiniuose būstuose gyvenantiems asmenims.
Tikslinės konsultavimo paslaugos MVĮ ir labai mažoms įmonėms	Energijos vartojimo vertinimo ir konsultavimo paslaugos taip pat gali būti teikiamos mažiesiems ne namų ūkių vartotojams, pavyzdžiui, MVĮ ir labai mažoms įmonėms.
Informacijos teikimas neįgaliesiems prieinama forma	Valstybės narės turėtų užtikrinti, kad informacija apie energijos vartojimo efektyvumo priemones būtų prieinama visiems, įskaitant asmenis su negalia. Yra tokių priemonių kaip Jungtinių Tautų vyriausiojo pabėgėlių reikalų komisaro (UNHCR) parengtas priemonių rinkinys ([3]) ir Europos Sąjungos finansuojamo projekto „Bridging the gap“ („Atotrūkio mažinimas“) gairės ([4]), kuriais valstybės narės galėtų pasinaudoti rengdamos informaciją apie energijos vartojimo efektyvumą, kad ji būtų įtrauki ir prieinama asmenims su negalia.

([18]) 2023 m. gruodžio 13 d. Komisijos reglamentas (ES) 2023/2831 dėl Sutarties dėl Europos Sąjungos veikimo 107 ir 108 straipsnių taikymo *de minimis* pagalbai (OL L, 2023/2831, 2023 12 15, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2023/2831/oj).

([19]) Konkrečiai, 2014 m. birželio 17 d. Komisijos reglamentas (ES) Nr. 651/2014, kuriuo tam tikrų kategorijų pagalba skelbiama suderinama su vidaus rinka taikant Sutarties 107 ir 108 straipsnius (OL L 187, 2014 6 26, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2014/651/oj) (vadinamasis Bendrasis bendrosios išimties reglamentas, arba BBIR).

Priemonės / politikos rūšis	Aprašymas
Pavyzdiniai projektai	Dalijimasis gerąja praktika ir sėkmingų energijos vartojimo efektyvumo projektų pavyzdžiais yra labai svarbus siekiant paskatinti galutinius vartotojus ir galutinius naudotojus didinti energijos vartojimo efektyvumą. Priklausomai nuo to, koks pavyzdys pateikiamas, ši priemonė gali būti taikoma visoms atitinkamoms grupėms. Perspektyvus metodas – tokių pavyzdžių esmę sutelkti į išlaidų taupymą didinant energijos vartojimo efektyvumą.
Renginiai darbo vietose	Darbdaviai gali organizuoti galutinių vartotojų ir galutinių naudotojų informavimo veiklą darbo vietose. Taip lengviau informuoti įvairius asmenis. Panašiai kaip ir taikant pavyzdinių projektų priemonę, priklausomai nuo šios veiklos turinio, ji gali būti taikoma visoms atitinkamoms grupėms. Be to, pavyzdiniai projektai galėtų būti pristatomi darbo vietoje. Be to, atitinkama veikla galėtų būti, be kita ko, mokymai, kaip taupyti energiją darbo vietoje, kurie būtų ypač aktualūs intensyviai energiją vartojančiuose sektoriuose.
Mokymo veikla	Siekiant padidinti energijos vartojimo efektyvumą, labai svarbu mokyti specialistus ir kitus rinkos dalyvius (pavyzdžiui, namų ūkius, MVĮ, labai mažas įmones, pastatų valdytojus, techninės priežiūros darbuotojus, vietos valstybės tarnautojus), kaip atlikti energijos vartojimo vertinimą ir tinkamai įgyvendinti energijos vartojimo efektyvumo priemones. Tokia mokymo veikla gali padėti pašalinti esmines energijos vartojimo efektyvumo priemonių įgyvendinimo kliūtis, pavyzdžiui, kvalifikuotų konsultantų ir fizinį darbą dirbančių darbuotojų trūkumą.
Skaitmeninės priemonės	Skaitmenizacija suteikia daug galimybių pagerinti energijos vartojimo efektyvumo įgyvendinimą ir stebėseną pasitelkiant tokias priemones kaip išmaniųjų telefonų programėlės ir internetinė medžiaga ([5]). Skaitmeninės priemonės gali būti ypač vertingos skatinant labiau prie bendruomenės poreikių pritaikytą dalyvavimą, užtikrinant ekonomiškai efektyviausią energijos taupymą ir padedant nustatyti pažeidžiamus namų ūkius ir spręsti su jais susijusius klausimus. Tai ypač pasakytina apie išmaniuosius skaitiklius, kurie taip pat gali padėti nustatyti „užslėptus“ energijos nepriteklių patiriančius namų ūkius. Šios priemonės gali būti virtualūs auditai, išmanieji skaitikliai, skirti energijos suvartojimui stebėti, ryšių priemonės, skirtos naujausiai informacijai apie energijos vartojimo efektyvumą teikti, ir kt. Galimų priemonių rinkinys pateikiamas projekto NUDGE interneto svetainėje ([6]).
Bendradarbiavimo strategijos	Bendradarbiavimo strategijos gali būti ypač veiksmingos skatinant elgsenos pokyčius, nes jose dalyvauja įvairūs suinteresuotieji subjektai, jos gali paskatinti prisiimti įsipareigojimus, stiprinti pasitikėjimą ir dalytis gerosios praktikos pavyzdžiais ([7]). Valstybės narės galėtų manyti, kad bendradarbiavimo strategijų sėkmė yra didesnė, kai ([8]): — jos yra platesnės sistemos, kurioje nustatyti aiškūs energijos vartojimo efektyvumo didinimo tikslai nacionaliniu, regioniniu ar vietos lygmeniu, dalis ir su papildomomis grįžtamojo ryšio priemonėmis ir (arba) investavimo strategijomis, — tarp dalyvių jau esama ryšių (pavyzdžiui, bendruomenėje), — yra sektinas pavyzdys, kurio interesai dera su atrinktos grupės interesais.

([1]) S3C, 2015: Energy audits for households. Prieiga per internetą: S3C (2015) Guideline: Energy audit for households (žiūrėta 2023 m. spalio 3 d.).

([2]) Apskaičiuota, kad ES išlaidos siekia nuo 180 iki 500 EUR, priklausomai nuo patalpų tipo ir dydžio (*šaltinis:* S3C (2015). Energy audits for households. Prieiga per internetą: S3C (2015) Guideline: Energy audit for households (žiūrėta 2023 m. spalio 3 d.)).

([3]) UNHCR. Accessible Communication for Persons with Disabilities. Prieiga per internetą: AAP Operational Guidance | UNHCR *https://www.unhcr.org/sites/default/files/2022-12/UNHCR_AAPTool_CT_Accessible_Communication_for_PwD.pdf* (žiūrėta 2023 m. spalio 3 d.).

([4]) Bridging the Gap, 2018: Inclusive and accessible communication guidelines. Prieiga per internetą: BtG_Inclusive-and-accessible-Communication-Guidelines.pdf (bridgingthegap-project.eu) (žiūrėta 2023 m. spalio 3 d).

([5]) IEA, 2021: Better energy efficiency policy with digital tools. Prieiga per internetą: Better energy efficiency policy with digital tools – Analysis – IEA (žiūrėta 2023 m. spalio 3 d.).

Priemonės / politikos rūšis	Aprašymas

([6]) NUDGE, 2023. Pradžios tinklalapis. Prieiga per internetą: Nudge • Nudging consumers towards energy efficiency through behavioural science (nudgeproject.eu) (žiūrėta 2023 m. spalio 3 d.).
([7]) INTERREG, 2018: Behaviour change for energy efficiency. Prieiga per internetą: https://euagenda.eu/upload/publications/untitled-192854-ea.pdf (žiūrėta 2023 m. spalio 3 d.).
([8]) EAA, 2013: Achieving energy efficiency through behaviour change: what does it take? Prieiga per internetą: Achieving energy efficiency through behaviour change: what does it take? – European Environment Agency (europa.eu) (žiūrėta 2023 m. spalio 3 d.).

5.2.3. *Matavimas, stebėsena, kontrolė, kokybė ir tikrinimas*

22 straipsnio 2 dalyje reikalaujama, kad valstybės narės į savo nacionalines strategijas įtrauktų priemones, kurių imtasi siekiant galutinius vartotojus ir galutinius naudotojus skatinti efektyviai vartoti energiją ir tam sudaryti palankesnes sąlygas. Šios nacionalinės strategijos apima integruotą nacionalinį energetikos ir klimato srities veiksmų planą (NEKSVP) pagal Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (ES) 2018/1999 ([20]) arba ilgalaikę renovacijos strategiją (IRS), nustatytą pagal Direktyvą 2010/31/ES. Valstybės narės taip pat galėtų įtraukti šias priemones į strategijas, kurias jos priėmė konkrečiai siekdamos didinti energijos vartojimo efektyvumą.

5.3. **Vieno langelio principu veikiantis centras techninėms, administracinėms ir finansinėms konsultacijoms energijos vartojimo efektyvumo klausimais teikti (22 straipsnio 4, 5 ir 6 dalys)**

5.3.1. *Reikalavimo taikymo sritis*

Valstybės narės, bendradarbiaudamos su atitinkamomis institucijomis ir, kai tinkama, privačiais suinteresuotaisiais subjektais, turi sukurti vieno langelio principu veikiantį centrą arba panašius mechanizmus.

5.3.2. *Politikos priemonių pasirinkimas reikalavimui įvykdyti*

Atsižvelgiant į ilgalaikį vieno langelio principu veikiančio centro pobūdį, rekomenduojama, kad vieno langelio principu veikiančio centro sukūrimas būtų susietas su ilgalaikėmis reglamentavimo sistemomis (pvz., NEKSVP ir IRS), numatant stabilų politinį įsipareigojimą pasiekti klimato ir energetikos plataus užmojo tikslus, įskaitant paramą energijos vartojimo efektyvumui didinti ([21]).

Valstybės narės galėtų paskirti konkrečią viešąją ar privačią įstaigą, atsakingą už vieno langelio principu veikiančio centro sukūrimą, valdymą ir finansavimą. Vieno langelio principu veikiančio centro struktūra gali būti įvairi ([22]). Valstybės narės gali pasirinkti tokią struktūrą, kuri geriausiai atitiktų vietos aplinkybes, jei jos paslauga yra tinkama naudos gavėjams ([23]):

a) 100 % **viešasis** – vieno langelio principu veikiantis centras priklauso vietos, regioninei ar nacionalinei valdžios institucijai ir ji yra atsakinga už jo sukūrimą, valdymą ir finansavimą;

b) 100 % **privatus** – vieno langelio principu veikiantis centras priklauso privačiai šaliai, ji centrą valdo ir finansuoja ir centras gali būti sukurtas pramonės iniciatyva (gamintojas, montuotojas, siekiantis išplėsti savo veiklą); sukurtas ESCO iniciatyva (esama ESCO jau teikia finansavimą energijos vartojimo efektyvumo priemonėms ir nusprendžia išplėsti savo veiklą); sukurtas konsultantų iniciatyva (privatūs konsultantai, siekiantys išplėsti savo veiklą susiedami vartotojus su rangovais ir tiekėjais);

([20]) 2018 m. gruodžio 11 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2018/1999 dėl energetikos sąjungos ir klimato politikos veiksmų valdymo, kuriuo iš dalies keičiami Europos Parlamento ir Tarybos reglamentai (EB) Nr. 663/2009 ir (EB) Nr. 715/2009, Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 94/22/EB, 98/70/EB, 2009/31/EB, 2009/73/EB, 2010/31/ES, 2012/27/ES ir 2013/30/ES, Tarybos direktyvos 2009/119/EB ir (ES) 2015/652 ir panaikinamas Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) Nr. 525/2013 (OL L 328, 2018 12 21, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2018/1999/oj).
([21]) „Interreg Europe“, 2019: Supporting energy renovation of private households through One-Stop Shops. Prieiga per internetą: Policy brief on One-Stop-Shops.pdf (interregeurope.eu) (žiūrėta 2023 m. spalio 3 d.).
([22]) „Interreg Europe“, 2019: Supporting energy renovation of private households through One-Stop Shops. Prieiga per internetą: Policy brief on One-Stop-Shops.pdf (interregeurope.eu) (žiūrėta 2023 m. spalio 3 d.). JRC, 2021: One-stop shops for residential building energy renovation in the EU. Prieiga per internetą: JRC, 2021: One-stop shops for residential building energy renovation in the EU (žiūrėta 2023 m. spalio 3 d.).
([23]) Kurdamos vieno langelio principu veikiantį centrą ir pasirinkdamos tinkamiausią modelį, valstybės narės turėtų tinkamai atsižvelgti į SESV 108 straipsnio 3 dalyje nustatytą pareigą pranešti apie visas priemones, susijusias su valstybės pagalba, kaip apibrėžta SESV 107 straipsnio 1 dalyje, prieš jas įgyvendinant, išskyrus atvejus, kai tokioms priemonėms taikoma bendroji išimtis.

c) **viešojo ir privačiojo sektorių partnerystė** – valdžios institucijos ir privačiojo sektoriaus suinteresuotieji subjektai bendradarbiauja ir pasiskirsto atsakomybę (pavyzdžiui, valstybei priklausantį ir jos finansuojamą vieno langelio principu veikiantį centrą valdo privati bendrovė);

d) **kooperatyvas** – suinteresuotųjų subjektų grupė kaip kooperatyvas sukuria vieno langelio principu veikiantį centrą.

Valstybės narės gali sukurti ne tik vieno langelio principu veikiantį centrą, bet ir panašius mechanizmus, kuriais remiantis būtų teikiamos lygiavertės paslaugos. Tokių alternatyvų pavyzdžiai – konsultacijos, teikiamos nuotoliniu būdu, pavyzdžiui, naudojant interneto svetainę, mobiliąją programėlę ar karštąją liniją. Be to, paslaugas galima teikti ir fiziškai, pavyzdžiui, organizuojant praktinius seminarus energijos vartojimo efektyvumo klausimais, pasitelkiant vietos bendruomenės narius arba taikant metodus, panašius į išnešiojamąją prekybą.

5.3.2.1. Naudos gavėjai

Vieno langelio principu veikiantis centras galėtų teikti bendras paslaugas namų ūkiams (t. y. pavieniams namų ūkiams arba savininkų asociacijoms) ir mažiems ne namų ūkiams (pvz., MVĮ, labai mažoms įmonėms ir viešosioms įstaigoms). Šių gairių 5.3.2.2 skirsnyje siūlomos holistinės paslaugos galėtų būti pakoreguotos ir prireikus pritaikytos prie skirtingų būsto tipologijų (ypač daug dėmesio skiriant mažiausio energinio naudingumo pastatams), atsižvelgiant į vietos aplinkybes. Be to, reikėtų sukurti specialią paslaugų liniją, kuri būtų prieinama konkrečioms tikslinėms grupėms, pavyzdžiui, pažeidžiamiems namų ūkiams arba akredituotoms įmonėms ir montuotojams, teikiantiems modernizavimo paslaugas. Vieno langeliu principu veikiantis centras taip pat gali siūlyti komercines paslaugas didesniems ne namų ūkių vartotojams, pvz., didelėms įmonėms, jei dėl to nesumažėja numatomų naudos gavėjų ištekliai. Vieno langelio principu veikiantis centras taip pat gali padėti spręsti skirtingų paskatų problemą (taikant tarpininkavimą) ir finansavimo trūkumo, su kuriuo susiduria daugelis savininkų, klausimą.

5.3.2.2. Paslaugos ir veikla

Vieno langelio principu veikiančio centro siūlomos paslaugos ir veikla gali būti išdėstytos visoje energijos vartojimo efektyvumo priemonių vertės grandinėje, laikantis holistinio požiūrio. Vieno langelio principu veikiančio centro paslaugų pavyzdžiai pateikti 3 lentelėje ([24]).

3 lentelė

Vieno langelio principu veikiančio centro paslaugų pavyzdžiai

Vertės grandinė	Aprašymas	Paslaugų pavyzdžiai
Vertinimas	Paslaugos, kuriomis siekiama įvertinti dabartinį energijos vartojimo efektyvumą ir energinį naudingumą ir atkreipti dėmesį į sritis, kurias reikia tobulinti, taip pat galimą intervencinių priemonių poveikį.	— Vieno arba dviejų etapų vertinimas: 1) pradinis vertinimas internetu pagal pagrindinius parametrus, 2) susitikimas su vieno langelio principu veikiančio centro darbuotojais (vietoje arba biure) — Energinio naudingumo ir vartotojų poreikių bei elgesio analizė / auditas
Gairės	Paslaugos, kuriomis konsultuojami vartotojai ir jiems padedama rengti jų energijos vartojimo efektyvumo didinimo planus, kuriuose nurodomi galimi patobulinimai ir orientuojamasi į esminę renovaciją.	— Energijos vartojimo efektyvumo didinimo plano ir (arba) pastato renovacijos paso ([1]), kuriuose nurodomi konkretūs veiksmai ir prioritetai, parengimas — Dabartinio ir būsimo energinio naudingumo apskaičiavimas, įskaitant sąnaudas, naudą, sutaupomas lėšas — Tikslų nustatymas ir garantuoto sutaupymo galimybių nurodymas

([24]) „Interreg Europe“, 2019: Supporting energy renovation of private households through One-Stop Shops. Prieiga per internetą: Policy brief on One-Stop-Shops.pdf (interregeurope.eu) (žiūrėta 2023 m. spalio 3 d.). JRC, 2021: One-stop shops for residential building energy renovation in the EU. Prieiga per internetą: JRC, 2021: One-stop shops for residential building energy renovation in the EU (žiūrėta 2023 m. spalio 3 d.).

Vertės grandinė	Aprašymas	Paslaugų pavyzdžiai
Galimybės gauti finansavimą	Paslaugos, kuriomis siekiama teikti finansines konsultacijas ir pagalbą vartotojams. Vieno langelio principu veikiantis centras gali pats teikti finansavimo sprendimus arba veikti kaip tarpininkas tarp vartotojų ir finansų įstaigų.	— Finansinio plano parengimas — Turimų išteklių nustatymas: nuosavų išteklių, viešojo finansavimo schemų, finansinių priemonių arba jų derinio
Įgyvendinimas	Šios paslaugos apima atitinkamų rangovų atranką, sutarčių parengimą, leidimų išdavimo procedūrų / leidimų valdymą, statybos proceso stebėseną.	— Tinkamų rangovų nustatymas, atrinkimas ir susisiekimas su jais — Leidimų išdavimo procedūrų / leidimų inicijavimas ir valdymas — Sutarčių projektų ir sutarčių rengimas
Kokybės užtikrinimas	Vieno langelio principu veikiantis centras gali teikti kokybės užtikrinimo paslaugas, susijusias su rangovų nustatymu (t. y. užtikrinimu, kad rangovai yra kvalifikuoti ir sertifikuoti) ir priemonių įgyvendinimu (t. y. darbų kontrole ir proceso priežiūra).	— Kvalifikuotų energijos vartojimo efektyvumo specialistų ir rangovų nustatymas — Įgyvendinimo tikrinimas ir kontrolė — Užtikrinimas, kad abi šalys (vartotojai ir rangovai) būtų tinkamai apdrausti
Stebėsena ir tolesni veiksmai	Stebėsena ir tolesni veiksmai taip pat gali apimti techninės priežiūros paslaugas ir tiek rangovų, tiek vartotojų pasitenkinimo ataskaitas. Tai taip pat apima bendradarbiavimą su bendrais informaciniais centrais teisiniais klausimais.	— Išmaniųjų skaitiklių įrengimas — Tolesni energijos vartojimo auditai — Ataskaitos dėl sąskaitų už energiją — Vartotojų apklausa — Techninės priežiūros paslaugų teikimas — Garantijų aspektų tvarkymas su rangovais — Faktinio sutaupytos energijos kiekio ataskaitos — Bendradarbiavimas su bendrais informaciniais centrais
Universalieji elementai	Tai taip pat galėtų apimti universalią veiklą, kuria siekiama didinti informuotumą apie energijos vartojimo efektyvumo naudą, skleisti informaciją, rengti mokymus ir kt.	— Informuotumo didinimas: informacijos apie energijos suvartojimo elgseną, prieinamus energijos sprendimus (pvz., efektyvias šildymo sistemas, atsinaujinančiųjų išteklių energiją, energijos kaupimą) teikimas — Informacijos sklaida: tipologinių agreguotųjų energijos vartojimo efektyvumo projektų duomenų rinkimas, dalijimasis patirtimi ir viešas jų skelbimas — Mokymas

([1]) 2024 m. balandžio 24 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos (ES) 2024/1275 dėl pastatų energinio naudingumo 12 straipsnis (OL L, 2024/1275, 2024 5 8, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2024/1275/oj).

Valstybės narės turėtų užtikrinti, kad vieno langelio principu veikiantis centras teiktų specialias paslaugas energijos nepriteklių patiriantiems asmenims, pažeidžiamiems vartotojams ir asmenims mažas pajamas gaunančiuose namų ūkiuose. Siekiant pagerinti prieigą, vieno langelio principu veikiantis centras būsto turėtojui specialias paslaugas galėtų teikti nemokamai. Taip pat svarbu mokyti ir informuoti vieno langelio principu veikiančių centrų konsultantus ir galbūt specialistus, kurie atlieka darbus pažeidžiamuose namų ūkiuose ([25]).

([25]) Žr., pvz., STEP programos „Horizontas 2020“ projektą dėl energijos nepriteklių patiriančių namų ūkių įtraukimo (https://www.stepenergy.eu), vieno langelio principu veikiantį centrą „Opelanga“ Baskijos regione (https://opengela.eus/en).

5.3.2.2.1. Informavimas, informuotumas ir informacija

Papildomos paslaugos, skirtos mažas pajamas gaunantiems ir pažeidžiamiems namų ūkiams, galėtų būti:

a) sunkiai pasiekiamų grupių ([26]) informavimo veikla naudojant prieinamą formatą, žiniasklaidą, renginius ir pasitelkiant vietos partnerius, siekiant didinti informuotumą apie didelių sąskaitų už energiją mažinimo ir patogumo didinimo būdus ir pritraukti namų ūkius naudotis vieno langelio principu veikiančio centro paslaugomis. Bendruomenėje įsitvirtinusios organizacijos vykdoma informavimo veikla gali padėti įveikti pasitikėjimo kliūtis ir pasitelkiant tarpusavio ryšius suformuoti pritarimo kultūrą;

b) informuotumo apie energijos nepriteklių didinimas kartu su partneriais ir konsultaciniais tinklais, pavyzdžiui, socialinių paslaugų, sveikatos priežiūros paslaugų sektoriuose ir vartotojų organizacijose. Mokymų esamiems konsultantams ir vietos kontaktiniams centrams rengimas, kad jie suprastų energijos nepritekliaus patirtį, priežastis ir sprendimus;

c) konsultacinio tinklo, kuris padėtų namų ūkiams įveikti kliūtis, nepatenkančias į pačios vieno langelio principu veikiančio centro paslaugos taikymo sritį, sukūrimas. Mažas pajamas gaunantys arba pažeidžiami namų ūkiai gali dažniau susidurti su sudėtingomis būsto valdymo sąlygomis ir saugumo, pajamų, skolų ir kitomis problemomis, kurios gali riboti jų galimybes naudotis energijos vartojimo efektyvumo paslaugomis. Šias problemas spręsti gali padėti tarpusavio nukreipiamieji į kitas paramos tarnybas, pavyzdžiui, konsultacijų būsto, sveikatos ir socialinės rūpybos klausimais paslaugas, energetikos ombudsmeną, vartotojų interesų gynėjų grupes ir teisinių konsultacijų paslaugas mechanizmai;

d) informacija apie teises energijos ir būsto rinkose, įskaitant tikslias sąskaitas, atjungimą, skolų išieškojimą ir būsto standartus, visų pirma nuomojamuose būstuose;

e) parama nustatant konkrečius atskirų namų ūkių tikslus imantis energijos vartojimo efektyvumo priemonių, pavyzdžiui, sumažinti sąskaitas, padidinti vidaus temperatūrą arba prisidėti prie konkrečių sveikatos rodiklių;

f) parama po įrengimo / renovacijos, siekiant užtikrinti, kad naujos technologijos veiktų ir būtų tinkamai užprogramuotos, kad būtų pasiekti numatomi arba pageidaujami rezultatai (energijos taupymas arba didesnis patogumas) ir kad namų ūkiai būtų skatinami atlikti būtinus pakeitimus. Tai, be kita ko, galėtų būti parama sprendžiant galimus sutartinius ginčus.

5.3.2.2.2. Socialinės ir techninės konsultacijos bei parama ir galimybės gauti renovacijos finansavimą

Papildomos paslaugos, skirtos mažas pajamas gaunantiems ir pažeidžiamiems namų ūkiams, galėtų būti:

a) visiškai finansuojamas energijos vartojimo auditas ir energijos vartojimo efektyvumo konsultantų apsilankymai siekiant suprasti tiek namų techninę būklę, tiek namų ūkio narių padėtį ir poreikius;

b) pagalba pažeidžiamiems asmenims derantis su nuomotoju dėl įsipareigojimo renovuoti pastatą visoms šalims priimtinu būdu, suprantant savo teises ir nuomos sektoriaus taisykles, taip pat prireikus gaunant teisinę konsultaciją ir atstovavimą;

c) visapusiška parama viso renovacijos proceso metu, teikiant aukštesnio lygio paslaugas nei kitiems namų ūkiams. Tai, be kita ko, galėtų būti specialus renovacijos vadybininkas, turintis atitinkamą išsilavinimą ir taikantis tinkamus protokolus;

d) sąlygų gauti tinkamą subsidijų finansavimą sudarymas (atitikties reikalavimams tikrinimas, paraiškų pildymas ir kt.) ir tinkamų finansinių mechanizmų, skirtų išspręsti finansavimo trūkumo problemą, jei subsidijų finansavimu nepadengiamos visos priemonių išlaidos, paaiškinimas. Gairėse dėl Direktyvos (ES) 2023/1791 24 straipsnio pateikiama informacija apie finansines priemones, tinkamas mažas pajamas gaunantiems namų ūkiams.

5.3.2.2.3. Konsultacijos dėl energijos sąskaitų ir parama

Papildomos paslaugos, skirtos mažas pajamas gaunantiems ir pažeidžiamiems namų ūkiams, galėtų būti:

a) pagalba siekiant suprasti sąskaitas už energiją, tikrinant sąskaitų tikslumą ir energijos tarifo tinkamumą, taip pat pagalba siekiant gauti bet kokią finansinę paramą, į kurią jie turi teisę;

b) patikrinimas, ar namų ūkiai naudojasi visomis jiems priklausančiomis pajamų rėmimo išmokomis (kurias siūlo vieno langelio principu veikiantis centras arba kurios siūlomos per konsultacinį tinklą).

([26]) UsersTCP, 2020: Hard-to-Reach Energy Users: A Literature Review. Prieiga per internetą: HTR-Task-Literature-Review_EBook.pdf (userstcp.org) (žiūrėta 2023 m. spalio 3 d.).

5.3.2.3. Ekonominis ir finansinis modelis

Vieno langelio principu veikiančio centro veiklos išlaidos paprastai apima žmogiškuosius išteklius, biuro patalpas, IT priemones ir paramą. Išlaidos gali skirtis priklausomai nuo teikiamų paslaugų, vietos ir paramos dydžio. Yra įvairių ekonominių ir finansinių vieno langelio principu veikiančio centro finansavimo modelių. Vienas iš būdų – teikti nemokamas paslaugas vartotojams ir finansuoti vieno langelio principu veikiantį centrą iš valstybės biudžeto arba pasitelkiant privatųjį finansavimą. Arba vieno langelio principu veikiantis centras galėtų imti mokesčius už paslaugas – fiksuotą kainą už kiekvieną paslaugą / paketą arba visų energijos vartojimo efektyvumo projekto sąnaudų procentinę dalį. Kita galimybė – susieti atskiras vieno langelio principu veikiančio centro paslaugas su mokamomis universaliosiomis paslaugomis, o vieno langelio principu veikiančio centro paslaugas laikyti nemokamomis. Valstybės narės gali laisvai pasirinkti ekonominį ir finansinį modelį, atitinkantį siūlomų paslaugų spektrą ir numatomus veiklos kaštus ([27]).

Kurdamos vieno langelio principu veikiantį centrą, valstybės narės galėtų pasinaudoti ir Sąjungos parama. Yra įvairių Sąjungos finansavimo šaltinių, kurie teikia sprendimus, susijusius su vieno langelio principu veikiančio centro kūrimu ([28]):

a) 2014–2020 m. energijos vartojimo efektyvumui didinti iš **Europos struktūrinių ir investicijų fondų** (ESI fondų) skirta 18 mlrd. EUR. Dabartiniu laikotarpiu (2021–2027 m.) parama teikiama toliau. Šios lėšos gali būti naudojamos naujoms finansinėms priemonėms, kuriomis remiamas energijos vartojimo efektyvumas, įskaitant vieno langelio principu veikiantį centrą, kurti;

b) **Europos investicijų bankas** (EIB). Pažangiojo išmaniųjų pastatų finansavimo priemonė yra EIB siūloma finansinė priemonė, pagal kurią teikiamos dotacijos, kurios gali būti naudojamos kaip garantija energijos vartojimo efektyvumo projektams. Ja siekiama remti specialių vietos ar regioninių vieno langelio principu veikiančių centrų kūrimą;

c) **„Interreg Europe“**. „Interreg Europe“ politikos mokymosi platforma gali padėti regionams, norintiems plėtoti vieno langelio principu veikiantį centrą pasinaudojant jos priemonėmis ir paslaugomis, įskaitant gerosios praktikos duomenų bazę ir užsakomąją ekspertų paramą, kuri apima tarpusavio vertinimo paslaugą ir pagalbos tarnybą.

5.3.2.4. Praktinis organizavimas

Vieno langelio principu veikiantys centrai galėtų būti susieti nacionaliniame tinkle, kad būtų galima keistis geriausios praktikos pavyzdžiais ir pasinaudoti masto ekonomijos privalumais, kartu gerai išmanant vietos aplinkybes, rinką ir suinteresuotuosius subjektus, kad būtų galima nustatyti spragas ir esamus pasiūlymus, pritaikyti paslaugų spektrą prie vietos padėties ir nustatyti, kur paramos reikia labiausiai. Valstybės narės turėtų užtikrinti, kad visi piliečiai galėtų naudotis vieno langelio principu veikiančiais centrais, užtikrindamos pakankamą teritorijos fizinę aprėptį ir galimybę centro paslaugomis naudotis internetu ir telefonu (pavyzdžiui, bendravimą interneto svetainėje / platformoje). Tai ypač svarbu, jei tikslinė grupė yra pažeidžiama. Vieno langelio principu veikiantis centras turėtų būti pritaikytas prie vietos aplinkybių ir jam turėtų vadovauti vietos nariai. Kuriant vieno langelio principu veikiantį centrą būtų galima atsižvelgti į šiuos aspektus ([29]):

a) **vieno langelio principu veikiančio centro struktūros apibrėžimas**. Vieno langelio principu veikiantis centras atlieka įvairias funkcijas, todėl naudinga integruoti skaitmeniniu būdu ir asmeniškai teikiamas paslaugas. Pavyzdžiui, pirminį vertinimą potencialus klientas gali atlikti svetainėje atsakydamas į įvairius klausimus, į kuriuos atsakoma „taip“ arba „ne“. Vieno langelio principu veikiantis centras gali pasinaudoti ir plačiomis dirbtinio intelekto teikiamomis galimybėmis, pavyzdžiui, pažangiomis pokalbių funkcijomis interneto svetainėje. Asmeniškai teikiamos paslaugos padeda stiprinti pasitikėjimą, ypač pažeidžiamiausiems asmenims, kuriems dėl pasitikėjimo problemų ir kitų ribojančių veiksnių, pavyzdžiui, skaitmeninio atotrūkio, asmeninis kanalas yra veiksmingesnis. Teikiant paslaugas asmeniškai galima teikti ir pirmiau aprašytas kompleksines paslaugas. Pavyzdžiui, kartu su klientu nustatyti renovacijos tikslus ir nuodugniai įvertinti pastatą yra lengviau fiziškai esant vietoje. Biuro, kuriame potencialiai suinteresuotos šalys gali apsilankyti, ir internetinių paslaugų derinys galėtų padidinti klientų, ypač priskiriamų sunkiai pasiekiamoms grupėms, skaičių;

([27]) Kurdamos vieno langelio principu veikiantį centrą ir pasirinkdamos tinkamiausią modelį, valstybės narės turėtų tinkamai atsižvelgti į SESV 108 straipsnio 3 dalyje nustatytą pareigą pranešti apie visas priemones, susijusias su valstybės pagalba, kaip apibrėžta SESV 107 straipsnio 1 dalyje, prieš jas įgyvendinant, išskyrus atvejus, kai tokioms priemonėms taikoma bendroji išimtis.

([28]) „Interreg Europe“, 2019: Supporting energy renovation of private households through One-Stop Shops. Prieiga per internetą: Policy brief on One-Stop-Shops.pdf (interregeurope.eu) (žiūrėta 2023 m. spalio 3 d.).

([29]) Energy Cities, 2020: How to set up a one-stop-shop for integrated home energy renovation? Prieiga per internetą: How to set up a one-stop-shop for integrated home energy renovation? – Energy Cities (energy-cities.eu) (žiūrėta 2023 m. spalio 3 d.).

b) **vartotojų segmentų ir jų poreikių nustatymas**. Vieno langelio principu veikiančio centro kūrimo procesas galėtų prasidėti nuo išsamios nacionalinių ir vietos suinteresuotųjų subjektų (t. y. valdžios institucijų, bendrovių, energetikos bendrovių, piliečių, energijos vartojimo efektyvumo specialistų, sprendimus priimančių asmenų) apžvalgos. Įvairios suinteresuotųjų subjektų grupės galėtų būti suburtos kurti vieno langelio principu veikiančio centro koncepciją ir nustatyti jo tikslus. Atliekant šią apžvalgą taip pat būtų galima atsižvelgti į galimus naudos gavėjus ir jų poreikius;

c) **paslaugų linijos sukūrimas**. Atsižvelgiant į naudos gavėjų tipus ir jų poreikius, galima sukurti tinkamą paslaugų liniją. Kiekvienam vartotojų segmentui vieno langelio principu veikiantis centras galėtų pasiūlyti vertę, t. y. nustatyti, kokią naudą teikia siūlomos paslaugos ir kaip ši nauda leidžia panaikinti rinkos spragas;

d) **išlaidų struktūros ir pajamų srautų nustatymas**. Atsižvelgiant į pasirinktus vartotojų segmentus ir teikiamas susijusias paslaugas, vieno langeliu principu veikiantis centras patirs įvairias pastovias ir kintamas išlaidas, kurias galima nustatyti. Už vieno langeliu principu veikiančio centro sukūrimą atsakinga įstaiga taip pat galėtų nustatyti pajamų srautus ir apibrėžti centro ekonominį ir finansinį modelį. Pažeidžiamiausios grupės visada turėtų būti apsaugotos. Reikėtų aiškiai nurodyti, kad pažeidžiamiausių grupių prašymai netaps nesąžiningomis galimybėmis gauti pelno. Pažeidžiami piliečiai yra labiau pažeidžiami dėl kognityvinio šališkumo, kuris kenkia jų sprendimų priėmimui dėl neoptimalių sąlygų, kuriomis jie gyvena. Šiuo pažeidžiamumu dėl kognityvinio šališkumo gali piktnaudžiauti piktavaliai privatūs subjektai, kurie gali klaidinti pažeidžiamus piliečius taip, kad šie sutiktų su tarifais ir galimybėmis, kurie iš tikrųjų jiems nėra palankūs. Visų pirma pažeidžiamiausiems asmenims turėtų būti užtikrinti specialūs tarifai ir skaidrumas. Siekiant nustatyti, kada vykdomas toks klaidinimas ir už tai reikia taikyti sankcijas, gali būti pasitelkiami elgsenos mokslai ([30]);

e) **pagrindinių partnerių ir išteklių nustatymas**. Atsakinga įstaiga galėtų nustatyti svarbiausius partnerius (pavyzdžiui, vietos ir regionų valdžios institucijas, profesines organizacijas, nekilnojamojo turto agentūras, bankus, finansų įstaigas, draudimo bendroves ir kt.) ir aiškiai apibrėžti jų vaidmenį ir indėlį vykdant vieno langelio principu veikiančių centrų veiklą. Taip pat būtų galima aiškiai nustatyti pagrindinius fizinius, žmogiškuosius, finansinius ir intelektinius išteklius, reikalingus vieno langelio principu veikiančių centrų veiklai vykdyti;

f) **santykių su vartotojais ir komunikacijos kanalų apibrėžimas**. Kiekvienam vartotojų segmentui galima nustatyti tinkamus santykių tipus (virtualus ar fizinis vieno langelio principu veikiantis centras) ir komunikacijos kanalus (pavyzdžiui, individualūs susitikimai, informacinės sesijos, skaitmeninės komunikacijos priemonės (interneto svetainė, informacinis biuletenis, socialinė žiniasklaida ir kt.), pagrindinių partnerių kanalai).

5.3.3. *Kaip vieno langelio principu veikiantys centrai gali rinkti tipologinius agreguotuosius duomenis?*

22 straipsnio 5 dalies b punkte nustatyta, kad, kai tinkama, vieno langelio principu veikiantys centrai turi rinkti tipologinius agreguotuosius energijos vartojimo efektyvumo projektų duomenis, dalytis patirtimi ir juos viešai skelbti. Vieno langelio principu veikiančių centrų renkami duomenys galėtų padėti kurti išsamius, patikimus, reprezentatyvius ir tikslius agreguotuosius statistinius duomenis ir informaciją apie energijos vartojimo efektyvumą. Be to, tai taip pat suteikia galimybę pagerinti vieno langelio principu veikiančių centrų veikimą, dalytis gerąja patirtimi su kitomis valstybėmis narėmis arba nacionaliniais, regioniniais ir vietos suinteresuotaisiais subjektais ir informuoti rinkos dalyvius ir (arba) didinti jų informuotumą apie energijos vartojimo efektyvumą. Vieno langelio principu veikiantys centrai taip pat turi gerą galimybę rinkti išsamesnius duomenis apie energijos vartojimo efektyvumą. Vieno langelio principu veikiančių centrų turimi ir renkami duomenys skirstomi į šias pagrindines sritis:

a) veiklos duomenys, įskaitant, pavyzdžiui, veiklos ir paslaugų išlaidas, gautas užklausas, suteiktų paslaugų skaičių ir rūšį, naudos gavėjų skaičių ir rūšį;

b) vartotojų pasitenkinimas, įskaitant pasitenkinimą paslaugų prieinamumu;

c) namų ūkių duomenys, visų pirma apie namų ūkių tinkamumą gauti dotacijas, skirtas mažesnes pajamas gaunantiems arba energijos nepriteklių patiriantiems namų ūkiams. Žinoma, tam turėtų būti taikomas konfidencialumo reikalavimas ir Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2016/679 ([31]) reikalavimai;

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

([31]) 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo, kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (OL L 119, 2016 5 4, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj).

d) pastatų / namų energijos vartojimo audito duomenys, be kita ko, iš pastatų energinio naudingumo duomenų bazės pagal Direktyvos (ES) 2024/1275 22 straipsnį;

e) poveikis, kuris gali būti apibrėžiamas kaip sėkmės rodiklis nuo užklausos iki pageidaujamo rezultato, pavyzdžiui, įrengtos energijos vartojimo efektyvumo priemonės arba pakeista elgsena, kiekvienos informavimo veiklos, kuria siekiama gauti užklausų, veiksmingumas.

5.4. **Neteisminio ginčų sprendimo mechanizmai (22 straipsnio 8 dalis)**

5.4.1. *Reikalavimo taikymo sritis*

22 straipsnio 8 dalimi Direktyvos (ES) 2019/944 26 straipsnyje nustatyta teisė naudotis paprastais, sąžiningais, skaidriais, nepriklausomais, veiksmingais ir efektyviais neteisminiais ginčų sprendimo mechanizmais ir ginčų sprendimo institucijoms taikomi kokybės kriterijai išplečiami įtraukiant:

a) galutinius naudotojus. 22 straipsnio 8 dalis susijusi su 21 straipsniu, nes joje numatytas neteisminis ginčų, susijusių su 21 straipsnyje galutiniams naudotojams suteiktomis naujomis sutartinėmis teisėmis, sprendimas (žr. šių gairių 4 skirsnį);

b) pažeidžiamus vartotojus, energijos nepriteklių patiriančius asmenis ir, kai taikytina, socialiniuose būstuose gyvenančius asmenis.

Teisės į neteisminį ginčų sprendimą apima ginčus, kylančius dėl Direktyvoje (ES) 2023/1791 nustatytų teisių ir pareigų. Tai galėtų apimti ne tik šilumos, vėsumos ir buitinio karšto vandens tiekėjus (aiškiai nurodytus 21 straipsnyje), bet ir, pavyzdžiui, finansų teikėjus, energijos vartojimo auditorius, energetinių paslaugų teikėjus, profesionalių paslaugų teikėjus, pavyzdžiui, architektus ir inžinierius, kuriems taikoma Direktyva (ES) 2023/1791. Direktyvoje (ES) 2023/1791 nustatytos konkrečios teisės yra susijusios su:

c) gamtinių dujų matavimu (13 straipsnis), šilumos, vėsumos ir buitinio karšto vandens matavimu (14 straipsnis) ir matavimu atskirais skaitikliais (15 straipsnis);

d) patikimu ir tiksliu sąskaitų išrašymu remiantis faktiniu gamtinių dujų suvartojimu (17 straipsnis) ir šilumos, vėsumos ir buitinio karšto vandens suvartojimu (18 straipsnis);

e) galimybe nemokamai gauti gamtinių dujų (19 straipsnis) ir šilumos, vėsumos ir buitinio karšto vandens (20 straipsnis) sąskaitas, sąskaitų informaciją ir suvartojimo duomenis;

f) Direktyvoje (ES) 2023/1791 nustatytomis pagrindinėmis sutartinėmis teisėmis dėl centralizuoto šilumos, vėsumos ir karšto vandens tiekimo (21 straipsnis).

5.4.2. *Politikos priemonių pasirinkimas reikalavimui įvykdyti*

Pagal 22 straipsnio 8 dalį esamoms neteisminio ginčų sprendimo institucijoms (reguliavimo institucijoms, nepriklausomiems ombudsmenams ar vartotojų organizacijoms) leidžiama išplėsti savo įgūdžius ir paslaugas, kad jie atitiktų naujuosius reikalavimus, jei jos yra tokios pat veiksmingos. Valstybės narės turėtų teisės aktuose paaiškinti, kaip užtikrinama galimybė naudotis paprastais, sąžiningais, skaidriais, nepriklausomais, veiksmingais ir efektyviais neteisminiais mechanizmais.

Valstybės narės gali nuspręsti pasinaudoti galimybe peržiūrėti ir išplėsti neteismines paslaugas, kad jos atitiktų 22 straipsnyje nustatytus reikalavimus ir būtų lengviau naudotis paslaugomis ir jas teikti.

Siekiant pritaikyti šias paslaugas, kad jos atitiktų 22 straipsnio reikalavimus, esamos tarnybos turėtų teikti konsultacijų ir ginčų sprendimo paslaugas galutiniams vartotojams ir jų sutarties šalims, ypač toms, kurios centralizuotai tiekia šilumą, vėsumą ir karštą vandenį. Taikinamasis tarpininkavimas turėtų apimti ginčus, susijusius su 21 straipsnyje numatytomis naujomis teisėmis.

Paslaugos taip pat turėtų būti pritaikytos taip, kad atitiktų konkrečius energijos nepriteklių patiriančių asmenų, pažeidžiamų vartotojų ir, kai taikytina, socialiniuose būstuose gyvenančių asmenų poreikius:

a) turėtų būti vykdoma informavimo veikla, kad būtų **didinamas pagrindinis informuotumas apie vartotojų teises**, visų pirma skirta konkrečiai demografijai ir grupėms, kurioms nepakankamai atstovaujama ginčų sprendimo klientų bazėse ([32]). Didinant informuotumą svarbus vaidmuo gali tekti paslaugoms, kuriomis gali naudotis pažeidžiami ir energijos nepriteklių patiriantys namų ūkiai (pavyzdžiui, socialinės tarnybos, būsto organizacijos, vartotojų grupės, susibūrimai pokalbiams energetikos klausimais, energetikos reikalų ombudsmenas, visuomenės sveikatos tarnybos ir gydytojai). Svarbi priemonė taip pat gali būti aktyvūs veiksmai, kuriais informuotumo didinimo veikla orientuojama į įvykius, keliančius konkrečią riziką vartotojams, (pvz., energijos kainų krizė) ir į dažniausiai pasitaikančius skundus bei pažeidimus (pvz., netinkamą pardavimą);

b) **turėtų būti gerinami prieigos prie paslaugų kanalai**. Valstybės narės gali padidinti vartotojų galimybes naudotis ginčų sprendimo paslaugomis, užtikrindamos, kad būtų įsteigtas bendras informacinis centras, kuriame būtų galima rasti su visomis atitinkamomis įmonėmis susijusias paslaugas (kaip numatyta 22 straipsnio 3 dalies e punkte). Supaprastinti ir nuoseklesni modeliai, kai mažiau įstaigų apima visus atitinkamus sektorius, palengvina vartotojų orientavimąsi ir sumažina riziką, kad nebus atsižvelgta į tam tikrus poreikius. Valstybės narės turėtų visapusiškai užtikrinti, kad prekybininkai vykdytų reikalavimą aiškiai informuoti vartotojus apie tai, kuriuo ginčų sprendimo subjektu jie gali pasinaudoti ([33]);

c) valstybės narės gali **pagerinti** pažeidžiamiems namų ūkiams teikiamų paslaugų **rezultatus**, užtikrindamos paslaugų teikėjų nepriklausomumą ir nešališkumą ir taip padidindamos pasitikėjimą. Mažesnė procedūrinė našta ir trumpesnis skundų nagrinėjimo ir sprendimų priėmimo laikas taip pat padeda pasiekti geresnių rezultatų ([34]). Pažeidžiamiems vartotojams ypač svarbi galimybė nemokamai spręsti ginčus, neskaitmeniniai prieigos būdai ir parama pateikti skundą. Kai kuriuose ginčų sprendimo mechanizmuose taikoma geroji praktika, kai nustatomi konkretūs pažeidžiamų vartotojų poreikių tenkinimo kokybės reikalavimai, kurie galėtų apimti darbuotojų mokymo reikalavimus ir pažeidžiamiems vartotojams skirtų procedūrų ir aukštesnių paslaugų lygių sukūrimą ir paskelbimą ([35]). Kolektyvinio teisių gynimo mechanizmais taip pat galima sumažinti atskiriems vartotojams tenkančią naštą ir riziką.

Vietos subjektai gali veikti kaip suinteresuotųjų subjektų ir partnerių tarpininkai sprendžiant problemas. Jie gali užtikrinti pasitikėjimą ir padėti pažeidžiamiems namų ūkiams gauti paramą. Todėl naudinga, kai neteisminio ginčų sprendimo mechanizmai yra gerai matomi, o sistemų struktūra turėtų būti prieinama ir galutiniams naudotojams, ir tarpininkavimo organizacijoms.

5.5. **Priemonės, kuriomis siekiama pašalinti reguliavimo ir su reguliavimu nesusijusias energijos vartojimo efektyvumo kliūtis dėl skirtingų paskatų (22 straipsnio 9 dalis)**

5.5.1. *Reikalavimo taikymo sritis*

22 straipsnio 9 dalimi sugriežtinama valstybių narių pareiga imtis priemonių, kad būtų pašalintos energijos vartojimo efektyvumo kliūtys, kurios atsiranda dėl vadinamųjų skirtingų paskatų.

5.5.2. *Politikos priemonių pasirinkimas reikalavimui įvykdyti*

22 straipsnio 9 dalyje išvardytos tam tikros iniciatyvos, kurių galima imtis siekiant spręsti skirtingų paskatų problemą ir kurios apima priemones, kurias galima suskirstyti į trijų rūšių sprendimus.

5.5.2.1. Reguliavimo galimybės

a) **Minimalieji eksploatacinių savybių standartai.** Valstybės narės gali priimti taisykles, pagal kurias būtų reikalaujama, kad nuomojami pastatai atitiktų minimaliuosius standartus. Tokios taisyklės naudojamos siekiant įpareigoti nuomotojus savo nuosavybėje atlikti tam tikrus darbus arba užtikrinti atitiktį standartams.

([32]) Creutzfeldt, N. Gill, C., Cornelis, M. & McPherson, R., 2021: Access to justice for vulnerable and energy poor consumer: Just energy? Hart Publishing Chapter 4 Access to Justice for Vulnerable and Energy-Poor Consumers: Just Energy?: Naomi Creutzfeldt: Hart Publishing (bloomsbury.com) (žiūrėta 2023 m. spalio 3 d.).

([33]) [*nurodyti*] Žr. Direktyvos 2013/11/ES... straipsnį (-ius)...

([34]) BEUC, 2022: Alternative dispute resolution for consumers: Time to move up a gear. Prieiga per internetą: beuc-x-2022-062_adr_position_paper.pdf (žiūrėta 2023 m. spalio 3 d.).

([35]) BEUC, 2022: Alternative dispute resolution for consumers: Time to move up a gear. Prieiga per internetą: beuc-x-2022-062_adr_position_paper.pdf (žiūrėta 2023 m. spalio 3 d.).

b) **Nuomos įstatymų ir daugiabučių pastatų įstatymų peržiūra.** Valstybės narės gali priimti įstatymus, kuriuose būtų numatytas lankstesnis nuomininkų ir savininkų arba savininkų tarpusavio susitarimų reguliavimas ir kuriuose būtų nustatytos išlaidų paskirstymo taisyklės ir sąlygos. Tokiuose įstatymuose galėtų būti išsamiai nurodyta, ar ir kaip nuomotojas galėtų susigrąžinti dalį investicijų į energijos vartojimo efektyvumo didinimą, pavyzdžiui, susigrąžindamas dalį lėšų, nuomininko sutaupytų sumažinus suvartojamos energijos kiekį, arba padidindamas nuomos mokestį. Juose taip pat galėtų būti paaiškinta, kokiomis sąlygomis nuomininkas gali nesutikti su tokiu nuomos mokesčio padidinimu ([36]). Kalbant apie įvairius subjektus apimančių skirtingų paskatų klausimą, daugiabučių pastatų įstatymų nuostatose galėtų būti aptariamos balsavimo taisyklės ir išlaidų paskirstymas diegiant energijos vartojimo efektyvumo priemones, taip pat pateikiamas aiškus įvairių subjektų vaidmenų aprašymas ([37]).

c) **Energijos vartojimo efektyvumo ženklinimas ir su pastatais susiję duomenys.** Pastato energijos vartojimo efektyvumo etiketės pateikimas parduodant ar nuomojant pastatą, kaip reikalaujama Direktyvos 2010/31/ES 12 straipsnyje („Energinio naudingumo sertifikatų išdavimas“), padeda užtikrinti, kad susijusios šalys turėtų reikiamą informaciją.

d) **Individualus matavimas / matavimas atskirais skaitikliais / tiesioginis grįžtamasis ryšys.** Individualus matavimas arba matavimas atskirais skaitikliais, kaip reikalaujama Direktyvos (ES) 2023/1791 13 straipsnyje („Gamtinių dujų suvartojimo matavimas“), 14 straipsnyje („Šilumos, vėsumos ir buitinio karšto vandens matavimas“) ir 15 straipsnyje („Šilumos, vėsumos ir buitinio karšto vandens atskiras matavimas ir sąnaudų paskirstymas už juos“), suteikia galimybę nuomininkams būti labiau informuotiems apie tai, kiek jie suvartoja energijos.

5.5.2.2. Finansinės priemonės

a) **Tiesioginės finansinės ir fiskalinės paskatos tikslinėms nuomininkų / nuomotojų grupėms.** Tai būtų galima padaryti kuriant paramos schemas arba mokesčių lengvatas, kuriomis galėtų naudotis tik (gyvenamųjų namų) savininkai, mažinant kliūtis teikti paraiškas dėl tam tikrų subsidijų daugiabučiams pastatams ir nustatant konkretų tikslą arba skiriant konkrečias priemones daugiabučiams pastatams, pavyzdžiui, renovacijos programose.

b) **Finansavimas apmokant sąskaitas už komunalines paslaugas**. Valstybės narės gali sudaryti palankesnes sąlygas sudaryti sutartis dėl energijos vartojimo efektyvumo, pagal kurias už energijos vartojimo efektyvumo didinimo priemones sumokėti būtų galima kas mėnesį apmokant sąskaitas už energiją. Pagal šį mechanizmą išankstines investicijas padengtų trečioji šalis, pavyzdžiui, komunalinių paslaugų teikėjas, bankas arba ESCO, kuri taip pat yra atsakinga už finansavimo apmokant sąskaitas už komunalines paslaugas programos administravimą ir mokėjimų surinkimą išrašant sąskaitas už energiją arba nuomą. Finansavimas apmokant sąskaitas už komunalines paslaugas turėtų būti grindžiamas konkrečiu energijos profiliu. Jei atsižvelgiama į bendrąjį energijos suvartojimo profilį, energijos nepriteklių patiriantys asmenys gali atsidurti nepalankioje padėtyje, jei numatomas sutaupyti energijos kiekis (remiantis bendruoju profiliu) nebus pasiektas.

Jei priemonės, kuriomis skatinama efektyviai vartoti energiją ir tam sudaromos palankesnės sąlygos, yra susijusios su valstybės pagalba, prieš jas įgyvendinant apie jas turi būti pranešta Komisijai pagal SESV 108 straipsnio 3 dalį, išskyrus atvejus, kai jos yra *de minimis* pagalba ([38]) arba joms taikoma bendroji išimtis ([39]).

5.5.2.3. Kiti veiksmai, pavyzdžiui, žalioji nuoma arba informavimo priemonės

a) **Žalioji nuoma**. Valstybės narės gali sudaryti palankesnes sąlygas nuomininkams ir nuomotojams sudaryti žaliosios nuomos sutartis, kad jie galėtų suderinti savo interesus, susijusius su energijos vartojimo efektyvumo priemonėmis. Šiuo tikslu valstybės narės galėtų parengti praktines gaires, kaip sudaryti žaliosios nuomos sutartį, ir standartinius sutarčių šablonus, kuriuos nuomininkai ir nuomotojai galėtų lengvai rasti ir naudoti.

([36]) Economidou, M., & Bertoldi, P., 2015: Practices to overcome split incentives in the EU building stock. Prieiga per internetą: Practices to overcome split incentives in the EU building stock (eceee.org) (žiūrėta 2023 m. spalio 3 d.).

([37]) Economidou, M., & 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. Prieiga per internetą: Assessment of progress made by Member States in relation to Article 19(1) of the Directive 2012/27/EU – Europos Sąjungos leidinių biuras (europa.eu) (žiūrėta 2023 m. spalio 3 d.).

([38]) Pagal Reglamentą (ES) 2023/2831.

([39]) Konkrečiai, 2014 m. birželio 17 d. Komisijos reglamentas (ES) Nr. 651/2014, kuriuo tam tikrų kategorijų pagalba skelbiama suderinama su vidaus rinka taikant Sutarties 107 ir 108 straipsnius (vadinamasis Bendrasis bendrosios išimties reglamentas, arba BBIR), visų pirma 38b straipsnis.

6. **24 STRAIPSNYJE NUSTATYTOS PAREIGOS**

Šiame skirsnyje valstybėms narėms pateikiamos gairės, kaip į nacionalinę teisę būtų galima perkelti ir įgyvendinti įvairias 24 straipsnio nuostatas.

6.1. **Pažeidžiamų vartotojų, įskaitant galutinius naudotojus, sąvokos apibrėžimas (24 straipsnio 1 dalis)**

6.1.1. *Teisinis pagrindas*

Siekiant užtikrinti, kad pažeidžiamų grupių įgalinimo ir apsaugos priemonės būtų taikomos visiems atitinkamiems namų ūkiams, 24 straipsnio 1 dalyje reikalaujama, kad valstybės narės, apibrėždamos pažeidžiamų vartotojų sąvoką, įtrauktų ne tik vartotojus, bet ir **galutinius naudotojus**. Ta nuostata papildomos kitos Direktyvos (ES) 2023/1791 nuostatos, visų pirma 22 straipsnio nuostatos, kuriomis siekiama išplėsti nuostatų dėl informacijos apie energijos vartojimo efektyvumą ir efektyvų energijos naudojimą, vieno langelio principu veikiančių centrų ir neteisminių ginčų sprendimo mechanizmų taikymą galutiniams naudotojams.

Galutinis naudotojas Direktyvos (ES) 2023/1791 2 straipsnio 53 punkte apibrėžiamas kaip „fizinis ar juridinis asmuo, perkantis šilumą, vėsumą ar buitinį karštą vandenį savo reikmėms, arba fizinis ar juridinis asmuo, kuris įsikūręs atskirame pastate arba daugiabučio ar daugiafunkcio pastato vienete, kuriam tiekiama šiluma, vėsuma arba buitinis karštas vanduo iš centrinio šaltinio, kai toks asmuo su energijos tiekėju nėra sudaręs tiesioginės ar individualios sutarties“. Naudotojai, kurie su energijos tiekėju nėra sudarę tiesioginės ar individualios sutarties, yra, pavyzdžiui, daugiabučių pastatų, kuriuose įrengtos kolektyvinės šilumos, vėsumos ar buitinio karšto vandens ruošimo sistemos, nuomininkai, socialiniuose būstuose gyvenantys asmenys, savarankiškos gyvenamosios vietos ar ilgalaikės priežiūros įstaigos gyventojai ir asmenys, gyvenantys laikinuose būstuose ar prieglaudose.

6.1.2. *Politikos priemonių pasirinkimas reikalavimui įvykdyti*

Siekdamos įvykdyti šį reikalavimą, valstybės narės gali išplėsti esamą ir siūlomą paramą ir apsaugą, kad ji būtų taikoma ir galutiniams naudotojams, pavyzdžiui, išplėsti socialinio tarifo taikymą, kad juo galėtų naudotis ne tik pažeidžiami vartotojai, kurie energiją perka savo reikmėms, bet ir socialinių būstų, kuriuose įrengtas kolektyvinis šildymas, nuomininkai, kurie nėra sudarę tiesioginės ar individualios sutarties su energijos tiekėju.

6.2. **Energijos vartojimo efektyvumo didinimo ir susijusios vartotojų apsaugos priemonių įgyvendinimas pirmenybę teikiant pažeidžiamoms grupėms (24 straipsnio 2 dalis)**

6.2.1. *Reikalavimo taikymo sritis*

24 straipsnio 2 dalyje reikalaujama, kad valstybės narės įgyvendintų energijos vartojimo efektyvumo didinimo priemones ir susijusias vartotojų apsaugos ar informavimo priemones pirmenybę teikdamos energijos nepriteklių patiriantiems asmenims, pažeidžiamiems vartotojams, asmenims iš mažas pajamas gaunančių namų ūkių ir, kai taikytina, socialiniuose būstuose gyvenantiems asmenims, kad būtų sumažintas energijos nepriteklius.

6.2.2. *Politikos priemonių pasirinkimas reikalavimui įvykdyti*

Reikalavimus atitinkančių namų ūkių ir prioritetų nustatymo metodai apima keletą būdų (sąrašas nebaigtinis): orientavimąsi į mažas pajamas gaunančius namų ūkius (paprastai jie identifikuojasi patys), esamų socialinės apsaugos ar būsto išmokų naudojimą kaip „paso išmokų“ paramai energijos vartojimo efektyvumo didinimo srityje gauti, orientavimąsi į namų ūkius, kurie jau pripažinti pažeidžiamais vartotojais, turinčiais teisę gauti paramą energijos rinkose, mažas pajamas gaunančių ar kitaip skurstančių geografinių vietovių nustatymą, kintamųjų, visų pirma būsto energijos vartojimo efektyvumo lygio, pajamų ir energijos išlaidų, naudojimą siekiant nustatyti namų ūkius, kurie yra pažeidžiami energijos nepritekliaus atžvilgiu (t. y. kuriems kyla rizika tapti energijos nepriteklių patiriančiais namų ūkiais).

Siekdamos įgyvendinti reikalavimą teikti pirmenybę energijos vartojimo efektyvumo didinimo priemonėms, valstybės narės gali, pavyzdžiui, nustatyti energijos vartojimo efektyvumo arba būstų renovacijos dotacijas ir subsidijas ([40]), taip pat buitinių prietaisų pakeitimo sistemas, kurios būtų specialiai skirtos pažeidžiamų grupių namų ūkiams. Pagal panašias schemas, kuriomis gali naudotis daugiau gyventojų, reikalavimus atitinkantiems namų ūkiams gali būti siūlomos nemokamos priemonės arba gerokai didesnės subsidijos. Privačiai nuomojamo būsto nuomininkams taip pat gali reikėti specialios paramos, atsižvelgiant į tai, kad daugelyje valstybių narių šiame sektoriuje nuomininkai patiria didelį energijos nepriteklių ir yra pažeidžiami.

Siekdamos įgyvendinti informavimo ir įgalinimo priemones pirmenybę teikdamos išvardytoms pažeidžiamoms grupėms, valstybės narės gali sukurti, pavyzdžiui, regionų ar savivaldybių lygmens konsultacijų energijos klausimais centrus, kurie teiktų informaciją ir pagalbą pažeidžiamiems vartotojams, taip pat konsultacijas namuose arba asmenines konsultacijas energijos klausimais mažas pajamas gaunantiems namų ūkiams. Kad tos nuostatos būtų veiksmingos, jos turėtų būti specialiai skirtos pažeidžiamoms grupėms remti, atsižvelgiant į jų konkrečius energijos poreikius, būsto padėtį ir jo valdymo sąlygas, namų ūkių sandarą ir patirtį. Šį reikalavimą galima susieti su papildomu 22 straipsnyje nustatytu reikalavimu, kad vieno langelio principu veikiantys centrai teiktų specialias paslaugas energijos nepriteklių patiriantiems asmenims ir pažeidžiamiems namų ūkiams.

Informavimo priemonės gali būti derinamos su parama pažeidžiamoms grupėms siekiant padėti joms orientuotis energijos tiekimo rinkoje, suprasti sąskaitas, valdyti skolas, ginti savo teises energijos rinkose ir užtikrinti vartotojų apsaugą (įskaitant naujas sutartines vartotojų teises, susijusias su centralizuotu šilumos, vėsumos ir karšto vandens tiekimu, numatytas Direktyvos (ES) 2023/1791 21 straipsnyje). Pavyzdžiui, bendri informaciniai centrai, teikiantys pažeidžiamoms grupėms visą būtiną informaciją apie jų teises, taikytiną teisę ir ginčų sprendimo mechanizmus, gali padėti užtikrinti galimybę gauti apsaugą.

6.3. **Energijos vartojimo efektyvumo didinimo priemonių įgyvendinimas siekiant sumažinti kitų politikos krypčių ir priemonių poveikį pajamų pasiskirstymui (24 straipsnio 3 dalies a punktas)**

6.3.1. *Reikalavimo taikymo sritis*

24 straipsnio 3 dalies a punkte reikalaujama, kad valstybės narės, kai taikytina, atsižvelgtų į neigiamą poveikį pajamų pasiskirstymui ir jį sumažintų, visų pirma poveikį, susijusį su apmokestinimo priemonėmis ir apyvartinių taršos leidimų prekybos įgyvendinimu pastatų ir transporto sektoriuose, kaip nurodyta Europos Parlamento ir Tarybos direktyvoje 2003/87/EB ([41]). Tai turi būti pasiekta įgyvendinant energijos vartojimo efektyvumo priemones.

Poveikis pajamų pasiskirstymui – tai konkrečių politikos priemonių poveikis namų ūkiams, priklausantiems skirtingiems gyventojų pajamų lygiams. Neigiamas arba regresinis poveikis pajamų pasiskirstymui atsiranda tada, kai tos politikos priemonės neproporcingai paveikia mažas pajamas gaunančius namų ūkius ar kitas pažeidžiamas grupes ([42]). Siekdama palengvinti poveikio pajamų pasiskirstymui vertinimą, 2022 m. Komisija paskelbė gaires, kuriose siūlomi patobulinti valstybių narių įgyvendinamos politikos poveikio pajamų pasiskirstymui vertinimo metodai ([43]).

([40]) Gairės dėl valstybės pagalbos energijos vartojimo efektyvumo priemonėms pastatuose pateiktos dokumente „Guiding Template: Energy efficiency in buildings (prieiga per internetą: https://competition-policy.ec.europa.eu/document/download/f38dcd94-689e-4de9-9747-765126f49438_en?filename=template_RRF_energy_efficiency_in_buildings_04042023.pdf).
Orientaciniame šablone pateikiama informacija tiek apie atvejus, kai pastatų energijos vartojimo efektyvumo didinimo priemonės gali būti nesusijusios su valstybės pagalba, tiek apie tinkamus teisinius valstybės pagalbos suderinamumo pagrindus.

([41]) 2003 m. spalio 13 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2003/87/EB, nustatanti šiltnamio efektą sukeliančių dujų emisijos leidimų sistemą Bendrijoje ir iš dalies keičianti Tarybos direktyvą 96/61/EB (OL L 275, 2003 10 25, p. 32, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2003/87/oj).

([42]) *Eurofound*, 2021: Distributional impacts of climate policies in Europe. Prieiga per internetą: Distributional impacts of climate policies in Europe | European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (europa.eu) (žiūrėta 2023 m. spalio 3 d.); Vandyck, T., Della Valle, N., Temursho, U. and Weitzel, M., EU climate action through an energy poverty lens, SCIENTIFIC REPORTS, ISSN 2045-2322, 13 (1), 2023, p. 6040, JRC130057, https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC130057.

([43]) Europos Komisija (COM(2022) 494): Komisijos komunikatas Europos Parlamentui, Tarybai, Ekonomikos ir socialinių reikalų komitetui ir Regionų komitetui „Geresnis valstybių narių politikos paskirstomojo poveikio vertinimas“.

6.3.2. *Politikos priemonių pasirinkimas reikalavimui įvykdyti*

Energijos vartojimo efektyvumo priemonės, taikomos siekiant sumažinti poveikį pajamų pasiskirstymui, be kita ko, gali būti investicijos į technologijas ar įrangą individualiu / namų ūkių lygmeniu arba investicijos į viešąsias paslaugas / infrastruktūrą, kurios būtų naudingos grupėms ar bendruomenėms, kurioms tenka didžiausia našta. Investicijos į energijos vartojimo efektyvumą užtikrina tvaresnius sprendimus ir padeda šalinti struktūrinę nelygybę, kuri lemia neigiamą poveikį pajamų pasiskirstymui, pavyzdžiui, neefektyviai energiją vartojančius būstus ir galimybę naudotis tik brangiais, neefektyviais ar taršiais energijos šaltiniais ([44]).

Pavyzdžiui, valstybės narės gali naudoti pajamas iš ES apyvartinių taršos leidimų prekybos sistemos (ATLPS) ir nacionalinių anglies dioksido mokesčių, kad finansuotų būstų renovacijos programas ir nemokamą energijos vartojimo efektyvumo didinimo renovaciją mažas pajamas gaunantiems namų ūkiams. Dalies energijos, sutaupytos taikant energijos vartojimo efektyvumo įpareigojimų sistemą, skyrimas mažas pajamas gaunantiems arba pažeidžiamiems namų ūkiams taip pat gali padėti mažinti išlaidų perkėlimo į vartotojų sąskaitas poveikį (žr. konkrečius Direktyvos (ES) 2023/1791 8 straipsnio reikalavimus). Pagal šias schemas mažas pajamas gaunantys ir pažeidžiami namų ūkiai, taip pat asmenys, gyvenantys nepakankamai aptarnaujamose ar nepalankioje padėtyje esančiose bendruomenėse, pavyzdžiui, kaimo namų ūkiai, gali būti skatinami naudoti energijos taupymo priemones.

6.4. **Kuo geresnis Sąjungos ir nacionaliniu lygmenimis prieinamo viešojo finansavimo panaudojimas ir perspektyvių investicijų vykdymas (24 straipsnio 3 dalies b ir c punktai)**

6.4.1. *Reikalavimo taikymo sritis*

24 straipsnio 3 dalies b punkte valstybės narės raginamos kuo geriau panaudoti Sąjungos ir nacionaliniu lygmenimis prieinamą viešąjį finansavimą, įskaitant, kai taikytina, finansinį įnašą, kurį valstybė narė gauna iš Socialinio klimato fondo ir pajamas iš apyvartinių taršos leidimų aukcionų pagal ATLPS, investicijoms į energijos vartojimo efektyvumo didinimo priemones kaip prioritetinius veiksmus. Be Socialinio klimato fondo ir ATLPS pajamų, yra ir kitų Europos programų, kuriomis finansuojamos valstybių narių pastangos didinti energijos vartojimo efektyvumą, pavyzdžiui, Ekonomikos gaivinimo ir atsparumo didinimo priemonė, sanglaudos politikos fondai, Modernizavimo fondas ir programa „InvestEU“.

Be to, 24 straipsnio 3 dalies c punkte pabrėžiama, kad valstybės narės turi investuoti į perspektyvias ir tikslines energijos vartojimo efektyvumo didinimo priemones. Šiomis investicijomis siekiama apsaugoti namų ūkius nuo neigiamo kitų politikos priemonių poveikio prieš jam pasireiškiant, palengvinti paramos programų plėtrą ir pertvarkymą, kad būtų sumažintas neigiamas poveikis pajamų pasiskirstymui, ir sumažinti finansinę naštą viešosioms išlaidoms, susijusioms su finansine parama.

6.4.2. *Politikos priemonių pasirinkimas reikalavimui įvykdyti*

Tinkamų finansavimo schemų, kuriomis remiamos investicijos į energijos vartojimo efektyvumą ir priklausomybės nuo iškastinio kuro mažinimą, kūrimas aprašytas su 30 straipsniu susijusiose gairėse ([45]). Yra daug pavyzdžių, kai valstybės narės naudoja viešąjį finansavimą energijos vartojimo efektyvumui didinti vietovėse, kuriose patiriamas didelis energijos nepriteklius arba kuriose mažesnes pajamas gaunantys namų ūkiai finansuojami daugiau. Siekdamos sukurti tinkamą finansavimo lygį mažas pajamas gaunantiems namų ūkiams, valstybės narės gali sujungti atskiras finansavimo priemones ir derinti viešąsias lėšas, baltuosius sertifikatus, paskolas be palūkanų, novatoriško finansavimo modelius, pavyzdžiui, sutelktinio finansavimo platformas ir kt. Pavyzdžiui, valstybės narės gali derinti nacionalines lėšas, skirtas energijos vartojimo efektyvumui ir šilumai, su papildomu finansavimu brangioms priemonėms, atsižvelgiant į vietovę, kartu su paskola be palūkanų.

([44]) EBPO, 2021: Managing the Distributional Effects of Environmental and Climate Policies: The Narrow Path for a Triple Dividend. Prieiga per internetą: https://one.oecd.org/document/ENV/WKP(2021)20/En/pdf (žiūrėta 2023 m. spalio 3 d.).

([45]) 2023 m. gruodžio 12 d. Komisijos rekomendacija dėl Direktyvos (ES) 2023/1791 dėl energijos vartojimo efektyvumo (naujos redakcijos EVED) 30 straipsnio dėl nacionalinių energijos vartojimo efektyvumo fondų, finansavimo ir techninės paramos perkėlimo į nacionalinę teisę (OL C, C/2023/1553, 2023 12 19, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2023/1553/oj).

Siekdamos vykdyti perspektyvias ir tikslines investicijas, valstybės narės gali įdiegti naują arba išplėsti ar pertvarkyti esamą energijos vartojimo efektyvumo programą, kad ji būtų orientuota į gyventojus, kuriems tenka našta, ir padėtų tenkinti jų poreikius. Pavyzdžiui, subsidijos izoliacijai arba švarioms šildymo technologijoms, pavyzdžiui, šilumos siurbliams, gali būti pradėtos skirti prieš pradedant taikyti anglies dioksido apmokestinimą šildymui naudojamam iškastiniam kurui. Paskatos įsigyti mažai anglies dioksido į aplinką išskiriančias transporto priemones, pavyzdžiui, dviračius ir elektrines transporto priemones, ir transporto priemonių atidavimo į metalo laužą programos gali būti pradėtos taikyti anksčiau nei mokesčių reformos, kuriomis didinamos kelių transporto degalų kainos, kelių mokesčiai arba nustatomos išmetamųjų teršalų kiekio ribos miesto vietovėse. Be to, prieš pradedant vykdyti mokesčių reformą, valstybės narės galėtų apsvarstyti galimybę taikyti intervencines priemones, kuriomis būtų siekiama didinti informuotumą apie šių naujų technologijų naudą. Dažnai asmenys naujų technologijų nenaudoja dėl netikrumo, klaidingo suvokimo ar šališkumo išlaikyti *status quo*. Todėl labai svarbios gali būti ir informavimo apie šiuos papildomus technologijų privalumus kampanijos bei paaiškinimai, kaip jos veikia, taip pat informacija apie tai, kiek žmonių jas pritaikė ir kokia yra su jomis susijusi teigiama patirtis.

Nustatydamos naujas paramos schemas arba iš dalies keisdamos ar pratęsdamos galiojančias schemas, valstybės narės turėtų išnagrinėti, ar tos priemonės yra susijusios su valstybės pagalba – tokiu atveju reikėtų iš anksto pranešti Komisijai pagal SESV 108 straipsnio 3 dalį.

6.5. **Skatinimas teikti techninę pagalbą ir plėtoti finansavimo ir finansines priemones (24 straipsnio 3 dalies d punktas)**

6.5.1. *Reikalavimo taikymo sritis*

24 straipsnio 3 dalies d punkte reikalaujama, kad valstybės narės, kai taikytina, skatintų teikti techninę pagalbą pažeidžiamiems vartotojams, energijos nepriteklių patiriantiems asmenims, mažas pajamas gaunantiems namų ūkiams ir, kai taikytina, socialiniuose būstuose gyvenantiems asmenims, taip pat plėtoti finansavimo ir finansines priemones, kuriomis šioms pažeidžiamoms grupėms sudaromos sąlygos gauti naudos iš investicijų į energijos vartojimo efektyvumą. Įgyvendinant 24 straipsnį galima apsvarstyti įvairias finansavimo ir finansines priemones, pavyzdžiui, išsimokėjimo apmokant sąskaitas už komunalines paslaugas schemas, vietos atidėjinių blogoms paskoloms rezervą, garantijų fondus, esminės renovacijos fondus.

6.5.2. *Politikos priemonių pasirinkimas reikalavimui įvykdyti*

Pažeidžiamiems vartotojams sunkiau nepriklausomai veikti liberalizuotoje energijos rinkoje ir pasinaudoti jos teikiamomis galimybėmis. Be to, šie namų ūkiai dažnai nėra tinkamai aptarnaujami arba turi mažiau galimybių pasinaudoti paramos paslaugomis, pavyzdžiui, konsultacijomis energijos ar energijos tarifų pakeitimo klausimais, išskyrus atvejus, kai sistemos ar programos yra specialiai sukurtos ir pritaikytos jų poreikiams. Todėl techninė pagalba, ypač svarbi pažeidžiamoms grupėms, gali būti teikiama, be kita ko, šiose srityse:

a) konsultacijų dėl energijos tarifų ir elgsenos priemonių, skirtų energijos suvartojimui mažinti atsižvelgiant į jų poreikius;

b) konsultacijų dėl buitinių prietaisų, pvz., senų ir netinkamų elektros prietaisų, apšvietimo sistemų, karšto vandens katilų ir kt. pakeitimo;

c) esminės renovacijos priemonių daugiabučiuose namuose, įskaitant energijos tiekimo sistemos pakeitimą arba atnaujinimą, daugiausia dėmesio skiriant techniniam ir ekonominiam renovacijos vertinimui ir įvairių susijusių suinteresuotųjų subjektų koordinavimui;

d) esminės renovacijos priemonių individualiuose namuose, įskaitant energijos tiekimo sistemos keitimą, daugiausia dėmesio skiriant veiksmingiausių techninių priemonių pasirinkimui ir finansavimo įgyvendinamumui.

Techninė pagalba pažeidžiamoms grupėms gali būti teikiama, pavyzdžiui, pasitelkiant konsultacijų energijos klausimais centrus ir susibūrimus pokalbiams energetikos klausimais regioniniu ar savivaldybių lygmeniu arba vykdant konsultacijas energijos klausimais namuose. Įgyvendinant 24 straipsnio 3 dalies d punktą, svarbu užtikrinti, kad teikiama pagalba iš tikrųjų pasiektų išvardytas pažeidžiamas grupes. Tai galima pasiekti, pavyzdžiui, pasitelkiant konsultantus, turinčius kompetencijos tiek energetikos, tiek socialinėje srityse, arba įtraukiant socialinius subjektus, kurie užtikrina prieigą prie pažeidžiamų namų ūkių (žr. šių gairių 6.6 skirsnį).

Finansavimo ir finansinės priemonės bendrai aprašytos su 30 straipsniu susijusiose gairėse ([46]). 24 straipsnio 3 dalies d punkte išvardyti finansavimo ir finansinių priemonių, kurios gali būti aktualios pažeidžiamoms grupėms, pavyzdžiai, įskaitant išsimokėjimo apmokant sąskaitas už komunalines paslaugas schemas, vietos atidėjinių blogoms paskoloms rezervą, garantijų fondus, (esminės) renovacijos fondus. Nepaisant pasirinktų konkrečių modelių, rekomenduojama, kad finansavimo ir finansinės priemonės būtų: ([47])

a) specialiai sukurtos tikslinėms grupėms, kad jos būtų prieinamos ir tinkamos, kaip išsamiau pabrėžta 24 straipsnio 3 dalies f punkte;

b) prieinamos įvairių rūšių investicijoms, įskaitant investicijas į buitinius prietaisus, pavyzdžiui, senų ir netinkamų elektros prietaisų, apšvietimo sistemų, karšto vandens katilų keitimą, taip pat į pastatus iki jų esminės renovacijos;

c) jomis būtų tinkamai atsižvelgiama į skirtingas būsto aplinkybes, nes, pavyzdžiui, sprendimas investuoti į daugiabučius namus visiškai skiriasi nuo sprendimo investuoti į individualius namus. Finansavimo schemos turi padėti pažeidžiamiems namų ūkiams abiem atvejais priimti teigiamus investavimo sprendimus, atsižvelgiant į įvairias teisines sistemas, pavyzdžiui, daugiabučių pastatų teisę, nuomos teisę ir kt.

Pavyzdžiui, valstybės narės gali nustatyti finansavimo schemą, pagal kurią mažas pajamas gaunantys namų ūkiai galėtų išsinuomoti efektyviai energiją vartojančius prietaisus. Pagal finansavimo schemą mažas pajamas gaunantiems namų ūkiams suteikiama galimybė naudotis efektyviai energiją vartojančiais prietaisais nepatiriant išankstinių išlaidų ir galiausiai padedama mažinti energijos išlaidas ir pagerinti mažas pajamas gaunančių šeimų finansinę padėtį.

6.6. **Skatinimas teikti techninę pagalbą socialiniams subjektams (24 straipsnio 3 dalies e punktas)**

6.6.1. *Reikalavimo taikymo sritis*

24 straipsnio 3 dalies e punkte pripažįstamas vertingas socialinių subjektų indėlis įgyvendinant kovos su energijos nepritekliumi politiką ir priemones. Valstybės narės gali skatinti teikti techninę pagalbą socialiniams subjektams, kad jie įgytų daugiau profesinės patirties ir techninių žinių. Ši pagalba yra labai svarbi siekiant padidinti jų gebėjimus skatinti pažeidžiamų vartotojų aktyvų dalyvavimą energijos rinkoje ir skatinti teigiamus pokyčius, susijusius su jų požiūriu į energiją.

6.6.2. *Politikos priemonių pasirinkimas reikalavimui įvykdyti*

Socialiniai subjektai pagal 24 straipsnio 3 dalies e punktą gali būti: viešosios, privačios, labdaros, socialinės įmonės ir religinės institucijos, turinčios socialinį tikslą. Įgyvendinimo procesui gali būti ypač naudingas aktyvus būsto, sveikatos, vartotojų apsaugos, bendruomenės sanglaudos ir vystymosi bei socialinių paslaugų sričių socialinių subjektų dalyvavimas.

Patirtis rodo, kad socialiniams subjektams teikiama techninė pagalba, be kita ko, gali būti:

a) išsamios interneto svetainės, kurioje socialiniams subjektams būtų teikiama išsami informacija apie su energija susijusias sąvokas ir procedūras (pavyzdžiui, sąskaitas už energiją, teisines atjungimo procedūras, vartotojų teises), sukūrimas;

b) įvairių priemonių ir leidinių, kuriais siekiama gerinti socialinių subjektų žinias ir gebėjimus tiesiogiai spręsti su energija susijusius klausimus (pvz., informacijos suvestinių, praktinių vadovų, vidutinio suvartojimo skaičiuoklių), sukūrimas;

c) prie individualių poreikių pritaikytos paramos teikimas socialiniams subjektams, teikiant nuolatines konsultacijas ir patarimus, rengiant mokymo kursus arba apsilankymus vietoje;

d) bendrųjų ir specialiųjų mokymų, skirtų socialiniams subjektams, organizavimas, pradedant pagrindinių įgūdžių mokymu, apimančiu teisinius, administracinius, socialinius ir techninius modulius, ir baigiant išsamiais mokymais, pavyzdžiui, apie energijos rinkos veikimą, finansinį ir skaitmeninį raštingumą;

([46]) 2023 m. gruodžio 12 d. Komisijos rekomendacija dėl Direktyvos (ES) 2023/1791 dėl energijos vartojimo efektyvumo (naujos redakcijos EVED) 30 straipsnio dėl nacionalinių energijos vartojimo efektyvumo fondų, finansavimo ir techninės paramos perkėlimo į nacionalinę teisę (OL C, C/2023/1553, 2023 12 19, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2023/1553/oj).

([47]) Daugiau informacijos šia tema pateikiama: Europos Komisija (2022). The evolution of financing practices for energy efficiency in buildings, SME's and in industry: final report. Prieiga per internetą: Report on the evolution of financing practices for energy efficiency in buildings, SME's and in industry – Europos Sąjungos leidinių biuras (europa.eu) (žiūrėta 2023 m. spalio 3 d.).

e) tinklo, skirto keistis metodais ir praktika sprendžiant energijos nepritekliaus problemą ir užmegzti ryšius tarp įvairių viešojo sektoriaus ir pilietinės visuomenės suinteresuotųjų subjektų, sukūrimas.

6.7. **Galimybių gauti finansavimą, dotacijas ar subsidijas užtikrinimas (24 straipsnio 3 dalies f punktas)**

6.7.1. *Reikalavimo taikymo sritis*

24 straipsnio 3 dalies f punktu išplečiamas 24 straipsnio 3 dalies d punkto reikalavimas, pabrėžiant, kad svarbu užtikrinti, jog pažeidžiamos grupės turėtų galimybę gauti tinkamą finansavimą, dotacijas ar subsidijas, susietas su sutaupytinu minimaliu energijos kiekiu, ir sudaryti palankesnes sąlygas gauti prieinamas banko paskolas arba specialias kredito linijas.

6.7.2. *Politikos priemonių pasirinkimas reikalavimui įvykdyti*

Bendras finansinių schemų ir priemonių aprašymas įtrauktas į gaires, susijusias su 30 straipsniu, tačiau tam, kad šios finansavimo schemos būtų veiksmingos, jos turėtų būti parengtos taip, kad būtų prieinamos ir priimtinos nustatytoms pažeidžiamoms grupėms. Patirtis rodo, kad išvardytoms pažeidžiamoms grupėms ypač prieinamos finansavimo schemos, pasižyminčios šiomis savybėmis: ([48])

a) finansavimo schemos dalis skirta išvardytoms pažeidžiamoms grupėms, t. y. pareiškėjai, kurie nepriklauso tikslinei grupei, finansavimo gauti negali. Priešingu atveju yra didelė tikimybė, kad visą subsidiją išnaudos didesnes pajamas gaunančios grupės;

b) subsidijų teikimo sąlygose atsižvelgiama į išvardytų pažeidžiamų grupių ekonomines aplinkybes. Mažas, vidutines ir dideles pajamas gaunančių namų ūkių finansavimo poreikiai gali labai skirtis;

c) sprendžiamas mažo pažeidžiamų namų ūkių kreditingumo klausimas. Tai galima padaryti į finansavimo schemą įtraukiant garantiją arba taikant išsimokėjimo apmokant sąskaitas už komunalines paslaugas schemą. Taikant išsimokėjimo apmokant sąskaitas už komunalines paslaugas schemą, investicijų refinansavimas padengiamas iš lėšų, sutaupytų sumažinus suvartojamos energijos kiekį, o sąskaita už energijos tiekimą arba mėnesinis būsto išlaidų mokestis lieka nepakitę;

d) jomis finansinės kliūtys veiksmingai šalinamos užtikrinant, kad lėšos būtų prieinamos dar iki apmokėjimo už darbą termino. Toks principas padeda sumažinti galimas finansines kliūtis. Subsidijos išmokos taip pat gali būti tiesiogiai išmokamos montuotojui, taip supaprastinant mokėjimo procesą;

e) finansavimo schema pritaikyta prie įvairių aplinkybių, kuriomis pažeidžiamos grupės gali priimti investavimo sprendimą arba jo nepriimti. Todėl finansavimo schemos, skirtos elektros prietaisams pakeisti, yra kitokios nei tos, kurios skirtos esminei renovacijai;

f) siekiant prireikus ir toliau nuosekliai gauti finansinę paramą, labai svarbu užtikrinti finansavimo ilgaamžiškumą. Jei subsidijų schema nėra nuolat prieinama, pavyzdžiui, jei jos taikymas nutraukiamas, kai išnaudojamos tam tikram laikotarpiui skirtos biudžeto lėšos, neigiamas poveikis pažeidžiamiems namų ūkiams yra didesnis nei kitoms vartotojų grupėms.

6.8. **Ekspertų tinklo sukūrimas (24 straipsnio 4 dalis)**

6.8.1. *Reikalavimo taikymo sritis*

24 straipsnio 4 dalyje reikalaujama, kad valstybės narės sukurtų ekspertų tinklą, kad būtų parengtos strategijos, kurios padėtų vietos ir nacionalinius sprendimus priimantiems subjektams įgyvendinti energijos vartojimo efektyvumo didinimo priemones ir techninės pagalbos bei finansines priemones, skirtas mažinti energijos nepriteklių, arba pavestų tai esamam ekspertų tinklui. 24 straipsnio 4 dalyje reikalaujama, kad tinklo ekspertai būtų iš įvairių sektorių, pavyzdžiui, sveikatos, statybos ir socialinio sektorių, ir reikalaujama, kad valstybės narės siektų, kad tinklo sudėtis užtikrintų lyčių pusiausvyrą ir atspindėtų visų žmonių požiūrius.

([48]) Sunderland, L., & Gibb, D., 2022: Taking the burn out of heating for low-income households. Prieiga per internetą: Taking the burn out of heating for low-income households – Regulatory Assistance Project (raponline.org) (žiūrėta 2023 m. spalio 3 d.).

24 straipsnio 4 dalyje taip pat išvardyta įvairi veikla, kurią galima pavesti ekspertų tinklui, aprašyta šių gairių 6.9 skirsnyje *Ekspertų tinklo teikiamos konsultacijos*.

6.8.2. *Politikos priemonių pasirinkimas reikalavimui įvykdyti*

Ekspertų tinklas gali būti įvairių struktūrinių formų, pavyzdžiui, nacionalinė observatorija (paprastai finansuojama valstybės lėšomis), nepriklausoma Vyriausybinė patariamoji ir kontrolės institucija arba pilietinės visuomenės ar akademinės bendruomenės vadovaujama institucija, palaikanti oficialius santykius su politikos formuotojais.

Siekiant užtikrinti, kad tinkle būtų atstovaujama atitinkamiems sektoriams, į jį turėtų būti siekiama įtraukti sveikatos, statybos ir socialinio sektorių ekspertus. Sveikatos sektoriuje tai gali būti Vyriausybinės ir nevyriausybinės visuomenės sveikatos įstaigos, nacionalinės sveikatos priežiūros tarnybos ir pilietinės visuomenės atstovai iš fizinės ir psichikos sveikatos labdaros organizacijų, fondų, asociacijų ir neįgaliųjų grupių. Iš statybos sektoriaus gali dalyvauti būsto ir bendruomenių Vyriausybiniai departamentai ar agentūros, nacionalinės būsto standartų institucijos, socialinio būsto paslaugų teikėjai, nuomotojams, nuomininkams ir būsto savininkams atstovaujančios institucijos, atskirties dėl būsto ir benamystės asociacijos, taip pat energijos vartojimo efektyvumo ir renovacijos programų rengėjai ir įgyvendintojai. Socialinio sektoriaus atstovai gali būti vartotojų grupės, socialinės įtraukties ir švietimo agentūros, vietos ar regionų valdžios asociacijos, NVO ir pilietinės visuomenės atstovai iš kovos su skurdu tinklų, religinių asociacijų ir labdaros grupių. Į ekspertų tinklus taip pat gali būti įtrauktos kitų susijusių sektorių, pavyzdžiui, vandens ar transporto sektorių viešojo administravimo institucijos, energijos tiekėjai, skirstytojai ir reguliuotojai, akademinės bendruomenės atstovai ir energetikos reikalų ombudsmenai ar tarpininkai.

Atsižvelgti į dalyvių lyčių pusiausvyrą svarbu ir dėl to, kad paprastai moterų vadovaujamiems namų ūkiams gresia didesnė energijos nepritekliaus rizika ([49]). Užtikrinti šią ekspertų tinklo sudėtį gali padėti atstovaujančios organizacijos, kurios daugiausia dėmesio skiria pagrindinėms energijos nepritekliaus rizikos grupėms (pavyzdžiui, vyresnio amžiaus asmenų grupėms, šeimų ir vaikų grupėms, mažumų grupėms, įskaitant imigrantų grupes ir pabėgėlius), tyrėjai, galintys pristatyti energijos nepritekliaus mastą, paplitimą ir energijos nepritekliaus riziką lemiančią struktūrinę nelygybę, taip pat asmenys, turintys gyvenimiškos patirties. Kad asmenys, turintys gyvenimiškos patirties, galėtų sėkmingai prisidėti prie tinklo veiklos, reikėtų apsvarstyti sprendimus, kuriais būtų sudarytos sąlygos visapusiškam dalyvavimui, įskaitant apmokėjimą už sugaišktą laiką ir keliones, įtraukios dalyvavimo aplinkos sukūrimą ir laiko sąnaudų bei veiklos tvarkaraščio apsvarstymą.

6.9. **Ekspertų tinklo teikiamos konsultacijos (24 straipsnio 4 dalis)**

24 straipsnio 4 dalyje nustatyta, kad ekspertų tinklui gali būti pavesta teikti konsultacijas dėl įvairių atitinkamų energijos nepritekliaus vertinimo ir mažinimo priemonių.

Tinklas gali padėti rengti energijos nepritekliaus, energijos nepriteklių patiriančių ir pažeidžiamų vartotojų, įskaitant galutinius naudotojus, nacionalinių terminų apibrėžtis, rodiklius ir kriterijus (24 straipsnio 4 dalies a punktas), taip pat rengti arba tobulinti atitinkamus rodiklius ir duomenų rinkinius, susijusius su energijos nepritekliumi (24 straipsnio 4 dalies b punktas).

24 straipsnio 4 dalyje taip pat numatyta galimybė ekspertų tinklui konsultuoti dėl metodų ir priemonių, kuriais būtų užtikrinamas pragyvenimo išlaidų įperkamumas, neutralus poveikis būsto išlaidoms arba būdai užtikrinti, kad į energijos vartojimo efektyvumo didinimo priemones investuotas viešasis finansavimas būtų naudingas ir pastatų savininkams, ir nuomininkams, visų pirma pažeidžiamiems vartotojams, energijos nepriteklių patiriantiems asmenims, asmenims mažas pajamas gaunančiuose namų ūkiuose ir, kai taikytina, socialiniuose būstuose gyvenantiems asmenims (24 straipsnio 4 dalies c punktas).

([49]) Oliveras, L. et al., 2021: Energy poverty and health: Trends in the European Union before and during the economic crisis, 2007–2016. Prieiga per internetą: Energy poverty and health: Trends in the European Union before and during the economic crisis, 2007–2016 – ScienceDirect (žiūrėta 2023 m. spalio 3 d.); Murauskaite-Bull, I., Feenstra, M., Creusen, A., Koukoufikis, G., Della Valle, N., Shortall, R. and Stojilovska, A., Gender and Energy: The effects of the energy transition on women, Europos Sąjungos leidinių biuras, Liuksemburgas, 2023, doi:10.2760/511412, JRC132744.

Nors įdiegus energijos vartojimo efektyvumo priemones galima sumažinti sąskaitas už energiją, priklausomai nuo to, kaip šios priemonės finansuojamos, jos gali padidinti pragyvenimo išlaidas kitose srityse. Tai ypač pasakytina apie socialinį būstą arba nuomojamą būstą, kurio teikėjams gali tekti iš dalies finansuoti renovacijos išlaidas iš mokesčių už nuomą. Siekiant užkirsti kelią nuomos ar kitų išlaidų didėjimui, siūloma taikyti energijos nepritekliaus mažinimo ir energijos išlaidų mažinimo būdus, kuriais skatinamas neutralus poveikis būsto išlaidoms (kai bet koks nuomos mokesčio padidėjimas ar finansavimo grąžinimo išlaidos visiškai padengiami iš lėšų, sutaupytų sumažinus suvartojamos energijos kiekį) ([50]). Pagrindinė priemonė, kuri padėtų užtikrinti, kad būsto išlaidos nedidėtų, – valstybės lėšomis ženkliai subsidijuoti energijos vartojimo efektyvumo priemones, taip išvengiant poreikio grąžinti finansavimą arba sumažinant jo grąžinimo išmokas. Tinkamos priemonės išdėstytos šių gairių 6.5 skirsnyje dėl sąlygų plėtoti tinkamas finansavimo ir finansines priemones sudarymo ir šių gairių 5.5 skirsnyje dėl skirtingų paskatų problemos sprendimo.

Galiausiai ekspertų tinklas gali teikti konsultacijas dėl priemonių, kuriomis išvengiama padėties, kai tam tikros grupės patiria didesnį energijos nepriteklių ar joms kyla didesnė rizika jį patirti arba jos yra pažeidžiamesnės dėl neigiamo energijos nepritekliaus poveikio, pavyzdžiui, dėl jų pajamų, lyties, demografinių duomenų, sveikatos būklės ar priklausymo mažumos grupei (24 straipsnio 4 dalies d punktas).

Energijos nepritekliaus rodiklių vertinimas ir šių duomenų suskirstymas pagal pajamas, lytį, būsto valdymo sąlygas ir kitas sudedamąsias dalis, kurį atlieka nacionaliniai energijos nepritekliaus stebėjimo centrai arba ekspertų tinklai, gali padėti geriau suprasti, kam kyla didesnė energijos nepritekliaus rizika ir kaip tai susiję su struktūriniais ir socialiniais veiksniais. Nacionaliniai ekspertų tinklai taip pat gali atlikti tyrimus, susijusius su energetikos, pajamų ar kitos socialinės politikos veiksmingumu ir poveikiu pajamų pasiskirstymui, kad būtų nustatyta, kas iš to gauna naudos ir kokia papildoma socialinė našta sukuriama. Į ateitį orientuotos energijos nepritekliaus lygio ir rizikos, kylančios dėl energijos kainų pokyčių, prognozės taip pat gali atkreipti dėmesį į konkrečioms grupėms kylančią riziką. Tai gali turėti įtakos rengiant politiką ir paramos programas, kuriomis siekiama spręsti konkrečių rizikos grupių patiriamo energijos nepritekliaus problemą arba užkirsti jam kelią.

7. ATASKAITŲ TEIKIMO REIKALAVIMAI

7.1. Integruotų nacionalinių energetikos ir klimato srities veiksmų planų atnaujinimas

Pagal Reglamento (ES) 2018/1999 14 straipsnio 2 dalį valstybės narės ne vėliau kaip 2024 m. birželio 30 d., po to ne vėliau kaip 2034 m. sausio 1 d. ir po to kas dešimt metų turi pateikti atnaujintą paskutinį pateiktą integruotą **nacionalinį energetikos ir klimato srities veiksmų planą** (NEKSVP). 14 straipsnio 1 dalyje reikalaujama, kad valstybės narės pateiktų NEKSVP atnaujinimo projektą visada likus vieniems metams iki 14 straipsnio 2 dalyje nustatyto pateikimo termino.

Be Reglamento (ES) 2018/1999, Direktyvos (ES) 2023/1791 22 straipsnio 2 dalyje reikalaujama, kad valstybės narės imtųsi tinkamų priemonių, kuriomis galutiniai vartotojai ir galutiniai naudotojai skatinami efektyviai vartoti energiją ir tam sudaromos palankesnės sąlygos, ir įtraukti priemones į nacionalinę strategiją, pavyzdžiui, NEKSVP, arba ilgalaikę renovacijos strategiją, nustatytą pagal Direktyvos 2010/31/ES 2a straipsnį.

7.2. Pažangos ataskaitų teikimas

Reglamento (ES) 2018/1999 17 straipsnyje reikalaujama, kad valstybės narės pateiktų savo nacionalines energetikos ir klimato srities **pažangos ataskaitas**, kurios apimtų visus penkis energetikos sąjungos aspektus, iš kurių vienas yra energijos vartojimo efektyvumas.

Reglamento (ES) 2018/1999 24 straipsnyje nurodyta teiktina informacija apie priemones, kurių imtasi energijos nepritekliaus problemai spręsti.

Jei atlikus energijos nepriteklių patiriančių namų ūkių skaičiaus įvertinimą paaiškėja, kad valstybėje narėje yra daug energijos nepriteklių patiriančių namų ūkių, ta valstybė narė į savo integruotą nacionalinę energetikos ir klimato srities pažangos ataskaitą įtraukia informaciją apie pažangą, padarytą siekiant nacionalinio orientacinio tikslo sumažinti energijos nepriteklių patiriančių namų ūkių skaičių, ir kiekybinę informaciją apie energijos nepriteklių patiriančių namų ūkių skaičių, taip pat, jei turima, informaciją apie energijos nepritekliaus mažinimo politiką ir priemones.

([50]) „Neutralus poveikis būsto išlaidoms“ yra tiek socialinio būsto sektoriaus, tiek nuomininkams atstovaujančių organizacijų vartojamas terminas, suprantamas kaip užtikrinimas, kad bendra būsto kaina (įskaitant nuomos / hipotekos mokestį, sąskaitas už energiją ir kitas sąskaitas) po renovacijos nepadidėtų. Lėšos, sutaupytos sumažinus sąskaitas už energiją, gali būti panaudotos daliai išankstinių investicijų į energijos vartojimo efektyvumo priemones grąžinti, pavyzdžiui, padidinant nuomos mokestį, tačiau tik tiek, kad bendra būsto kaina būtų tokia pati kaip prieš renovaciją. Daugiau informacijos pateikiama Tarptautinės nuomininkų sąjungos interneto svetainėje ir portale „Housing Europe“. (Žiūrėta 2023 m. kovo 8 d.)

Be to, Direktyvos (ES) 2023/1791 24 straipsnyje reikalaujama, kad valstybės narės praneštų apie energijos vartojimo efektyvumo didinimo priemones ir susijusias vartotojų apsaugos arba informavimo priemones, visų pirma tas, kurios nustatytos Direktyvos (ES) 2023/1791 8 straipsnio 3 dalyje ir 22 straipsnyje ir kurios įgyvendinamos pirmenybę teikiant energijos nepriteklių patiriantiems asmenims, pažeidžiamiems vartotojams, mažas pajamas gaunančiuose namų ūkiuose gyvenantiems asmenims ir, kai taikytina, socialiniuose būstuose gyvenantiems asmenims, kad būtų sumažintas energijos nepriteklius, laikydamosi esamų ataskaitų teikimo reikalavimų, nustatytų Reglamento (ES) 2018/1999 24 straipsnyje.