2024/2481

23.9.2024.

KOMISIJAS IETEIKUMS (ES) 2024/2481

(2024. gada 13. septembris),

ar ko nosaka vadlīnijas Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvas (ES) 2023/1791 21., 22. un 24. panta interpretācijai attiecībā uz noteikumiem, kas saistīti ar patērētājiem

EIROPAS KOMISIJA,

ņemot vērā Līgumu par Eiropas Savienības darbību un jo īpaši tā 292. pantu,

tā kā:

(1) Ar Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvu 2012/27/ES ([1]) tika ieviesta prasība līdz 2030. gadam Savienības līmenī sasniegt energoefektivitātes pamatmērķrādītāju, kas ir enerģijas ietaupījums vismaz 32,5 % apmērā.

(2) 2023. gada 13. septembrī tika pieņemta Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva (ES) 2023/1791 ([2]). Ar to Direktīva 2012/27/ES tika pārstrādāta: daži tās noteikumi tika atstāti nemainīti, bet vienlaikus tika ieviestas dažas jaunas prasības. Tika ievērojami paaugstināts 2030. gadam izvirzīto ieceru vērienīgums energoefektivitātes ziņā, citastarp attiecībā uz patērētāju stiprināšanu un aizsardzību, informēšanu un izpratnes veicināšanu un enerģētiskās nabadzības mazināšanu, uzlabojot energoefektivitāti.

(3) Ir daudzi faktori, kas patērētājiem neļauj piekļūt plašam tiem pieejamam tirgus informācijas klāstam, izprast to un attiecīgi rīkoties. Palīdzēt cita starpā var līgumisko pamattiesību ieviešana, kas veicinātu pareizu izpratni par to pakalpojumu kvalitāti, kurus piegādātājs piedāvā līgumā, arī par piegādātās enerģijas kvalitāti un raksturlielumiem. Ar Direktīvu (ES) 2023/1791 tiek ieviesti noteikumi par siltumapgādes, aukstumapgādes un mājsaimniecības karstā ūdens apgādes līgumiskajām pamattiesībām. Dalībvalstīm ir jānodrošina, ka siltumapgādes, aukstumapgādes un mājsaimniecības karstā ūdens galalietotājiem ir tiesības ar piegādātāju slēgt līgumu, kurā sniegta/ietverta minimālā nepieciešamā informācija, tajā skaitā piegādātāja kontaktinformācija, sniegtie pakalpojumi, līguma darbības ilgums un nosacījumi, ar kādiem var pagarināt vai izbeigt līgumu un pakalpojumus. Siltumapgādes, aukstumapgādes un mājsaimniecības karstā ūdens galalietotājiem un galaizmantotājiem vajadzētu būt tiesībām uz piegādātāju nodrošinātu labu pakalpojuma un sūdzību izskatīšanas standartu.

(4) Enerģijas patērēšanas ieradumu maiņu ilgtermiņā var panākt, stiprinot iedzīvotājus, palielinot informētību par energoefektivitātes rīcībpolitikām un uzlabojot sabiedrības atbalstu tām. Direktīva (ES) 2023/1791 pastiprina noteikumus par informācijas izplatīšanu, tajā skaitā izveidojot vienas pieturas aģentūras. Dalībvalstīm ir jānodrošina vienas pieturas aģentūru vai līdzīgu mehānismu izveide nolūkā galalietotājiem un galaizmantotājiem, jo īpaši mājsaimniecībām un mazajiem galalietotājiem un galaizmantotājiem, kas nav mājsaimniecības, tostarp MVU un mikrouzņēmumiem, sniegt tehniskas, administratīvas un finanšu konsultācijas un palīdzību energoefektivitātes uzlabošanas jautājumos. Vienas pieturas aģentūru ieguldījums var būt ļoti svarīgs mazaizsargātiem lietotājiem, jo viņi varētu saņemt uzticamu un pieejamu informāciju par energoefektivitātes uzlabojumiem. Tāpēc vienas pieturas aģentūrām ir jāpiedāvā īpaši pakalpojumi enerģētiskās nabadzības skartajiem cilvēkiem, mazaizsargātajiem lietotājiem un cilvēkiem mājsaimniecībās ar zemiem ienākumiem.

([1]) Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva 2012/27/ES (2012. gada 25. oktobris) par energoefektivitāti, ar ko groza Direktīvas 2009/125/EK un 2010/30/ES un atceļ Direktīvas 2004/8/EK un 2006/32/EK (OV L 315, 14.11.2012., 1. lpp., ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2012/27/oj).

([2]) Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva (ES) 2023/1791 (2023. gada 13. septembris) par energoefektivitāti un ar ko groza Regulu (ES) 2023/955 (OV L 231, 20.9.2023., 1. lpp., ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2023/1791/oj).

(5) Ir jānodrošina, ka enerģētiskās nabadzības skartie cilvēki, mazaizsargātie lietotāji, cilvēki mājsaimniecībās ar zemiem ienākumiem un attiecīgā gadījumā sociālajos mājokļos dzīvojošie cilvēki tiek aizsargāti un šajā nolūkā stiprināti tā, lai viņi aktīvi piedalītos dalībvalstu īstenotajās energoefektivitātes uzlabošanas intervences darbībās, pasākumos un saistītajos patērētāju aizsardzības vai informēšanas pasākumos. Tie, kurus visvairāk skar (enerģētiskais) trūkums, būtu jāstiprina aktīvai iesaistei savu apstākļu uzlabošanā, lai viņi pārstātu būt pasīvi intervences saņēmēji, bet tā vietā spētu lemt, kā uzlabot apstākļus, ar kuriem saskaras. Būtu jāizstrādā mērķtiecīgas informētības uzlabošanas kampaņas, kas uzskatāmi parādītu energoefektivitātes ieguvumus, kā arī sniegtu informāciju par pieejamo finansiālo atbalstu.

(6) Enerģētiskās nabadzības definīcijas iekļaušana valsts tiesību aktos ir pirmais solis, kā atzīt un apzināt problēmu un tās plašāku kontekstu. Tas palīdzēs visiem attiecīgajiem dalībniekiem izstrādāt pareizos risinājumus enerģētiskās nabadzības novēršanai vietējā, reģionālā, valsts un Savienības līmenī, ņemot vērā tās trīs galvenos cēloņus, proti, zemus ienākumus, lielākus rēķinus par enerģiju un zemu energoefektivitāti.

(7) Lai stiprinātu un aizsargātu mazaizsargātākās iedzīvotāju grupas, dalībvalstīm energoefektivitātes uzlabošanas pasākumi un saistīti patērētāju aizsardzības vai informēšanas pasākumi, jo īpaši tie, kas noteikti Direktīvas (ES) 2023/1791 8. panta 3. punktā un 22. pantā, prioritāri būtu jāīsteno attiecībā uz enerģētiskās nabadzības skartiem cilvēkiem, mazaizsargātiem lietotājiem, cilvēkiem mājsaimniecībās ar zemiem ienākumiem un – attiecīgā gadījumā – sociālajos mājokļos dzīvojošiem cilvēkiem.

(8) Lai atbalstītu enerģētiskās nabadzības skartos cilvēkus, mazaizsargātos lietotājus, cilvēkus mājsaimniecībās ar zemiem ienākumiem un – attiecīgā gadījumā – sociālajos mājokļos dzīvojošos cilvēkus, dalībvalstīm būtu jāīsteno energoefektivitātes uzlabošanas pasākumi ar mērķi mazināt sadales ietekmi, ko rada citas rīcībpolitikas un pasākumi, un jāveic agrīnas, uz nākotni vērstas investīcijas energoefektivitātes uzlabošanas pasākumos, pirms parādās citu rīcībpolitiku un pasākumu ietekme uz sadali,

IR PIEŅĒMUSI ŠO IETEIKUMU.

Transponējot Direktīvas (ES) 2023/1791 21., 22. un 24. panta noteikumus savos tiesību aktos, dalībvalstīm būtu jāievēro šā ieteikuma pielikumā sniegtās skaidrojošās vadlīnijas.

Briselē, 2024. gada 13. septembrī

Komisijas vārdā –
Komisijas locekle
Kadri SIMSON

PIELIKUMS

1. **IEVADS**

Šīs vadlīnijas dalībvalstīm sniedz norādījumus par to, kā interpretēt Direktīvas (ES) 2023/1791 21., 22. un 24. pantu, tos transponējot valsts tiesību aktos. Tomēr juridiski saistoša Savienības tiesību aktu interpretācija ir Eiropas Savienības Tiesas ekskluzīvā kompetencē. Ja vien nav norādīts citādi, atsauces uz pantiem jāsaprot kā atsauces uz Direktīvas (ES) 2023/1791. pantiem.

2. **TIESISKAIS UN POLITIKAS KONTEKSTS**

Direktīvas (ES) 2023/1791 **21. panta** mērķis ir stiprināt patērētāju stāvokli, ieviešot līgumiskās pamattiesības attiecībā uz siltumapgādi, aukstumapgādi un mājsaimniecības karstā ūdens piegādi saskaņā ar tiesībām, kas noteiktas Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvas 2009/73/EK ([1]) par gāzes pakalpojumu sniegšanu I pielikumā un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvas (ES) 2019/944 ([2]) par elektroenerģijas piegādi 10. pantā.

Direktīvas (ES) 2023/1791 **22. panta** galvenais mērķis ir veicināt energoefektivitātes pasākumu ieviešanu, palielinot informētību, uzlabojot tirgus dalībnieku piekļuvi informācijai un ārpustiesas strīdu izšķiršanas mehānismiem un novēršot regulatīvos un neregulatīvos šķēršļus energoefektivitātei. Šajā nolūkā Direktīvā (ES) 2023/1791 dalībvalstīm ir noteikti šādi pienākumi:

a) izplatīt informāciju par pieejamajiem energoefektivitātes uzlabošanas pasākumiem, atsevišķām darbībām un finansiālo un juridisko satvaru (22. panta 1. punkts);

b) veicināt un atvieglot to, ka galalietotāji un galaizmantotāji efektīvi izmanto enerģiju, veicinot paradumu maiņu (piemēram, mērķtiecīgi fiskālie stimuli, piekļuve finanšu instrumentiem, informācijas un piemēru paziņošana, apmācība, uzvedības maiņas pasākumi, kas pazīstami kā mudināšana un veicināšana, digitālie rīki) un izveidojot tirgus dalībniekiem atbalstošu satvaru (22. panta 2. un 3. punkts);

c) izveidot īpašas vienas pieturas aģentūras (VPA) (22. panta 3.–6. punkts);

d) izveidot atbilstošus nosacījumus, lai tirgus dalībnieki varētu sniegt pienācīgu un mērķtiecīgu informāciju un konsultācijas galalietotājiem (22. panta 7. punkts);

e) izveidot ārpustiesas strīdu izšķiršanas mehānismus (22. panta 8. punkts);

f) mazināt pretrunīgas intereses starp īrniekiem un īpašniekiem (22. panta 9. un 10. punkts).

Direktīvas (ES) 2023/1791 **24. panta** mērķis ir stiprināt un aizsargāt "enerģētiskās nabadzības skartos cilvēkus, mazaizsargātos lietotājus, cilvēkus mājsaimniecībās ar zemiem ienākumiem un attiecīgā gadījumā sociālajos mājokļos dzīvojošos cilvēkus" ("sarakstā iekļautās mazaizsargātās grupas"). Šie stiprināšanas un aizsardzības pasākumi ir arī paredzēti, lai sniegtu labumu galaizmantotājiem, kuriem nav tieša vai individuāla līguma ar enerģijas piegādātājiem, jo jēdziens "mazaizsargāti lietotāji" ietver arī galaizmantotājus (24. panta 1. punkts).

Saskaņā ar 24. pantu dalībvalstīm ir pienākums:

a) noteikt par prioritāti energoefektivitātes uzlabošanas pasākumus un saistītos patērētāju aizsardzības vai informēšanas pasākumus sarakstā iekļauto mazaizsargāto grupu vidū (24. panta 2. punkts);

b) izveidot ekspertu tīklu vai uzticēt uzdevumu esošam ekspertu tīklam, lai palīdzētu vietējiem un valsts līmeņa lēmumu pieņēmējiem izstrādāt stratēģijas enerģētiskās nabadzības mazināšanai (24. panta 4. punkts). Minētajam tīklam var uzticēt sniegt konsultācijas par vairākiem attiecīgiem enerģētiskās nabadzības novērtēšanas un mazināšanas pasākumiem (24. panta 4. punkta otrās daļas a)–d) apakšpunkts).

([1]) Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva 2009/73/EK (2009. gada 13. jūlijs) par kopīgiem noteikumiem attiecībā uz dabasgāzes iekšējo tirgu un par Direktīvas 2003/55/EK atcelšanu (OV L 211, 14.8.2009., 94. lpp., ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2009/73/oj).

([2]) Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva (ES) 2019/944 (2019. gada 5. jūnijs) par kopīgiem noteikumiem attiecībā uz elektroenerģijas iekšējo tirgu un ar ko groza Direktīvu 2012/27/ES (OV L 158, 14.6.2019., 125. lpp., ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/944/oj).

Attiecīgā gadījumā dalībvalstīm ir jāatbalsta minētās mazaizsargātās grupas:

a) īstenojot energoefektivitātes uzlabošanas pasākumus ar mērķi mazināt distributīvo ietekmi, ko rada citas rīcībpolitikas un pasākumi;

b) pēc iespējas labāk izmantojot publisko finansējumu valsts un Savienības līmenī;

c) veicot agrīnas, uz nākotni vērstas investīcijas;

d) veicinot tehnisko palīdzību un veicinošu finansējuma un finanšu rīku ieviešanu;

e) veicinot tehnisko palīdzību sociālās jomas dalībniekiem;

f) nodrošinot piekļuvi finansējumam, dotācijām vai subsīdijām, kas sasaistīti ar enerģijas ieguvumu minimumu (24. panta 3. punkts).

Direktīvas 22. pantā galvenā uzmanība pievērsta enerģētiskās nabadzības skartajiem cilvēkiem, mazaizsargātajiem lietotājiem, cilvēkiem mājsaimniecībās ar zemiem ienākumiem un – attiecīgā gadījumā – sociālajos mājokļos dzīvojošajiem cilvēkiem, un tādējādi tas ir saistīts ar šādiem pantiem:

a) Direktīvas (ES) 2023/1791 8. un 9. pants: energotaupības un energoefektivitātes pasākumi, kas jāpanāk mazaizsargāto lietotāju, enerģētiskās nabadzības skarto cilvēku un – attiecīgā gadījumā – sociālajos mājokļos dzīvojošo cilvēku vidū;

b) Direktīvas (ES) 2023/1791 21., 24. un 30. pants: šo grupu aizsardzība.

Direktīvas 22. pantā galvenā uzmanība pievērsta mazajiem galalietotājiem un galaizmantotājiem, un tādējādi tas ir saistīts ar šādiem pantiem:

a) Direktīvas (ES) 2023/1791 8., 9. un 10. pants: galalietotāju enerģijas ietaupījuma mērķrādītāji;

b) Direktīvas (ES) 2023/1791 13., 14., 16., 17., 21., 24. un 29. pants: galalietotāju un galaizmantotāju tiesības vai prasības informēt tos par konkrētiem jautājumiem.

Šajā nolūkā VPA varētu uzdot īstenot vismaz tās prasību daļas, kas attiecas uz minētajām grupām. Šādas pieejas priekšrocība ir tāda, ka to struktūru skaitu, ar kurām jāsazinās attiecīgajām grupām, var ierobežot līdz vienam kontaktpunktam.

3. ŠAJĀS VADLĪNIJĀS UN DIREKTĪVĀ (ES) 2023/1791 IZMANTOTIE TERMINI UN JĒDZIENI

Šajā iedaļā ir izskaidroti šajās vadlīnijās un Direktīvas (ES) 2023/1791 21., 22. un 24. pantā izmantotie termini un jēdzieni.

3.1. Saņēmēji



Direktīvas 21. panta noteikumi galvenokārt attiecas uz galalietotājiem un galaizmantotājiem, kā arī uz piegādātājiem kā to līgumpartneriem. Tomēr atšķirībā no piegādātājiem galalietotājiem un galaizmantotājiem nav 21. pantā noteikto pienākumu, bet tiem drīzāk būtu jāgūst labums no jaunajām prasībām, kas noteiktas piegādātājiem.

Pievēršoties visiem attiecīgajiem tirgus dalībniekiem (22. panta 1. punkts), 22. pants ietekmē daudz plašāku saņēmēju loku. Attēlā šie tirgus dalībnieki ir sarindoti pēc to mazaizsargātības, kas palielinās virzienā no ārējā uz iekšējo apli. Ārējais aplis ietver visus iespējamos 22. panta saņēmējus. To vidū ir galalietotāji, galaizmantotāji, patērētāju organizācijas, pilsoniskās sabiedrības pārstāvji, atjaunīgās enerģijas kopienas, iedzīvotāju energokopienas, vietējās un reģionālās pašvaldības, enerģētikas aģentūras, sociālo pakalpojumu sniedzēji, būvnieki, arhitekti, inženieri, vides un energoauditori un būvelementu uzstādītāji. Otrais aplis ir mazie galalietotāji un galaizmantotāji, piemēram, mājsaimniecības un citi mazie galalietotāji un galaizmantotāji, kas nav mājsaimniecības, piemēram, MVU un mikrouzņēmumi. Iekšējo apli veido enerģētiskās nabadzības skartie cilvēki, mazaizsargātie lietotāji un – attiecīgā gadījumā – sociālajos mājokļos dzīvojošie cilvēki.

Direktīvas 24. panta galvenie saņēmēji ir "enerģētiskās nabadzības skartie cilvēki, mazaizsargātie lietotāji, mājsaimniecības ar zemiem ienākumiem – attiecīgā gadījumā – sociālajos mājokļos dzīvojošie cilvēki". Šī grupa ir parādīta attēla iekšējā aplī.

3.2. **Citi šajās vadlīnijās izmantotie galvenie termini un jēdzieni**

3.2.1. *Direktīvā (ES) 2023/1791 definētie termini*

Direktīvā (ES) 2023/1791 ir definēti šādi termini:

"Galalietotājs" ir fiziska vai juridiska persona, kas iepērk enerģiju savam galapatēriņam (2. panta 28. punkts).

"Galaizmantotājs" ir fiziska vai juridiska persona, kas iepērk siltumapgādi, aukstumapgādi vai mājsaimniecības karsto ūdeni pašu galapatēriņam, vai fiziska vai juridiska persona, kas apdzīvo atsevišķu ēku vai vienību daudzdzīvokļu vai daudzfunkcionālā ēkā, kurā siltumapgādi, aukstumapgādi vai mājsaimniecības karsto ūdeni nodrošina no centrāla avota, ja šādai personai nav tieša vai individuāla līguma ar energopiegādātāju (2. panta 53. punkts).

Viena atšķirība, ko vērts uzsvērt starp šīm divām definīcijām, ir tāda, ka, galalietotājs iegādājas enerģiju jebkādam lietojumam (ieskaitot elektroenerģiju), turpretī galaizmantotājs drīkst iegādāties tikai siltumapgādi, aukstumapgādi un mājsaimniecības karsto ūdeni. Galaizmantotājiem nav tieša vai individuāla līguma ar enerģijas piegādātāju, un viņi var būt daudzdzīvokļu ēku īrnieki ar kolektīvām siltumapgādes, dzesēšanas vai mājsaimniecības karstā ūdens ražošanas sistēmām (kolektīvie līgumi), sociālajos mājokļos dzīvojošie cilvēki, neatkarīgas dzīvesvietas vai ilgtermiņa aprūpes vienības iedzīvotāji un cilvēki, kas dzīvo pagaidu mājokļos vai patversmēs.

"Enerģētiskā nabadzība" ir mājsaimniecības nespēja piekļūt pamata energopakalpojumiem, ja šādi pakalpojumi nodrošina pamata līmeņus un pienācīgu dzīves un veselības standartu, tostarp pienācīgu siltumapgādi, karsto ūdeni, aukstumapgādi, apgaismi un enerģiju iekārtu darbināšanai, attiecīgajā nacionālajā kontekstā, spēkā esošajā nacionālajā sociālajā rīcībpolitikā un citās attiecīgās nacionālajās rīcībpolitikās, ko izraisījusi vairāku faktoru kombinācija, tostarp vismaz nespēja nodrošināt cenas, nepietiekami izmantojamie ienākumi, lieli enerģijas izdevumi un slikta energoefektivitāte (2. panta 52. punkts).

"Pretrunīgas intereses" nozīmē, ka ar energoefektivitātes investīcijām saistītie finansiālie pienākumi un atlīdzinājums nav taisnīgi un saprātīgi sadalīti starp iesaistītajiem aktoriem, piemēram, starp ēkas vienību īpašniekiem un īrniekiem un nomniekiem vai dažādiem īpašniekiem vai starp daudzdzīvokļu vai daudzfunkcionālu ēku īpašniekiem un īrniekiem un nomniekiem vai dažādiem īpašniekiem (2. panta 54. punkts).

"Iesaistes stratēģija" ir stratēģija, ar ko nosaka mērķus, izstrādā paņēmienus un izveido procesu, kā rīcībpolitikas veidošanas procesā iesaistīt visas attiecīgās ieinteresētās personas valsts vai vietējā līmenī, tostarp pilsoniskās sabiedrības pārstāvjus, piemēram, patērētāju organizācijas, lai palielinātu izpratni un iegūtu atgriezenisko saiti par šādām rīcībpolitikām, kā arī uzlabotu sabiedrības atbalstu tām (2. panta 55. punkts).

3.2.2. *Termini un jēdzieni, kas nav definēti Direktīvā (ES) 2023/1791*

Turpmāk norādītie termini un jēdzieni, kas izmantoti šajās vadlīnijās, bet nav definēti Direktīvas (ES) 2023/1791 2. pantā, ir sniegti tikai attiecībā uz to, kā Komisija interpretē šos terminus un jēdzienus:

"Piegādātājs" ir jebkura fiziska vai juridiska persona, kas, darbojoties komerciālā vai profesionālā statusā, nodrošina produktus, pakalpojumus vai sistēmas, kas saistītas ar visu veidu siltumapgādi, aukstumapgādi un mājsaimniecības karsto ūdeni.

"Vienas pieturas aģentūra (VPA)" attiecas uz virtuālu vai fizisku vietu, kurā ieinteresētās personas tiek atbalstītas visos jautājumos, kā arī renovācijas projekta īstenošanas posmos, kas saistīti ar energoefektivitāti, sākot no konsultācijām par šo tematu līdz visai informācijai un pakalpojumiem, kas tām vajadzīgi, lai īstenotu vērienīgu globālu energoefektivitātes/renovācijas projektu ([3]).

"Vienotie kontaktpunkti (VKP)" nav definēti, bet 22. panta 3. punktā ir skaidri noteikts, ka vienota kontaktpunkta mērķis ir sniegt galalietotājiem un galaizmantotājiem visu nepieciešamo informāciju par viņu tiesībām, piemērojamiem tiesību aktiem un strīdu izšķiršanas mehānismiem, kas tiem pieejami strīda gadījumā. Ar to ir domāts konsultāciju centrs (kas tiek piedāvāts dažādos veidos, piemēram, VPA, atsevišķa struktūra), kas ieinteresētajām personām sniedz informāciju par juridiskiem jautājumiem, kas saistīti ar energoefektivitātes pasākumiem.

Kāda ir atšķirība starp VPA un VKP?

Būtībā VPA (sk. šo vadlīniju 5.3. iedaļu) ir tāds VKP, kas paredzēts patērētājiem, kuri vēlas iesaistīties energoefektivitātē. Tomēr, lai izvairītos no pārpratumiem, ir jāprecizē atšķirība starp VPA un VKP saskaņā ar 22. panta 3. punktu. Tā kā abu instrumentu mērķis ir centralizēt informācijas, konsultāciju un palīdzības pakalpojumus galalietotājiem un galaizmantotājiem, katra instrumenta piedāvāto pakalpojumu veidi atšķiras:

— *VPA sniedz tehniskas, administratīvas un finansiālas konsultācijas un palīdzību energoefektivitātes jomā,*
— *VKP sniedz konsultācijas un palīdzību saistībā ar juridiskajiem aspektiem, kas saistīti ar energoefektivitāti, piemēram, par lietotāju/izmantotāju tiesībām, piemērojamiem tiesību aktiem un strīdu izšķiršanas mehānismiem.*

Direktīvas 22. panta 3. punktā ir noteikts, ka VKP varētu būt daļa no vispārējiem patērētāju informēšanas punktiem. Tādējādi VPA un VKP varētu strādāt ciešā sadarbībā, lai nodrošinātu, ka ieinteresētajām personām tiek darīts pieejams viss pakalpojumu klāsts (t. i., tehniskie, administratīvie, finansiālie un juridiskie pakalpojumi).

"Mazaizsargātie lietotāji"

Kā noteikts Direktīvas (ES) 2023/1791 24. panta 1. punktā, jēdziens "mazaizsargātais lietotājs" dalībvalstīm jādefinē, ievērojot Direktīvas 2009/73/EK 3. panta 3. punktu un Direktīvas (ES) 2019/944 28. panta 1. punktu. Turklāt 24. panta 1. punktā ir noteikts, ka dalībvalstīm, definējot jēdzienu "mazaizsargātais lietotājs", ir jāņem vērā jēdziens "galaizmantotājs":

Direktīvas (ES) 2019/944 28. pantā ir noteikts, ka "katra dalībvalsts definē neaizsargāta lietotāja jēdzienu, kas var būt ar atsauci uz enerģētisko nabadzību un, *inter alia*, uz aizliegumu krīžu laikā atslēgt elektroenerģijas padevi šādiem lietotājiem. Neaizsargātu patērētāju jēdzienā var ietvert ienākumu līmeni, enerģijas izdevumu daļu pieejamajos ienākumos, mājokļu energoefektivitāti, kritisko atkarību no elektroierīcēm veselības apsvērumu, vecuma vai citu kritēriju dēļ";

Direktīvas 2009/73/EK 3. pantā ir noteikts, ka "dalībvalsts definē neaizsargāta lietotāja jēdzienu, kas var būt ar atsauci uz enerģētisko nabadzību un, *inter alia*, uz aizliegumu krīžu laikā atslēgt šādus lietotājus".

Mazaizsargātie (mājsaimniecības) lietotāji lielākajā daļā dalībvalstu ir definēti saskaņā ar Direktīvu (ES) 2019/944 un Direktīvu 2009/73/EK, un definīcijas visbiežāk attiecas uz ienākumu līmeni un kritisko atkarību no elektroenerģijas veselības apsvērumu dēļ ([4]).

([3]) *Energy Cities*, 2020: *How to set up a one-stop-shop for integrated home energy renovation?* Pieejams šeit: *How to set up a one-stop-shop for integrated home energy renovation? – Energy Cities* (energy-cities.eu) (skatīts: 3.10.2023.).

([4]) *ACER*, 2022: *Annual Report on the Results of Monitoring the Internal Electricity and Natural Gas Markets in 2021-Energy Retail and Consumer Protection Volume*. (skatīts: 7.3.2023.). Sīkāks novērtējums par kritērijiem, ko 2018. gadā izmantojušas dažādas dalībvalstis (un Norvēģija), lai definētu mazaizsargāto elektroenerģijas un/vai gāzes lietotāju jēdzienu, ir atrodams *ACER* (2019). *Annual Report on the Results of Monitoring the Internal Electricity and Natural Gas Markets in 2018 – Consumer Empowerment Volume* (skatīts: 7.3.2023.).

"Zemi ienākumi"

Definējot mājsaimniecību ar zemiem ienākumiem, plaši izmanto robežvērtību, kas noteikta 60 % apmērā no valsts vidējā ekvivalentā ienākuma ([5]). Šā rādītāja pamatā ir "nabadzības riska slieksnis", kā noteikts ES statistikā par ienākumiem un dzīves apstākļiem (*EU-SILC*).

"Strīdu ārpustiesas izšķiršanas mehānisms", ko dēvē arī par strīdu alternatīvu izšķiršanu (SAI), Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvas 2013/11/ES ([6]) 2. pantā ir definēts kā "procedūr[as] tādu iekšzemes un pārrobežu strīdu izšķiršanai ārpus tiesas, kuri ir saistīti ar līgumsaistībām, kas izriet no pārdošanas līgumiem vai pakalpojumu līgumiem starp tirgotāju, kas veic uzņēmējdarbību Savienībā, un patērētāju, kas dzīvo Savienībā, un kuru risināšanā iesaistās SAI struktūra, kas piedāvā vai nosaka risinājumu vai saved kopā strīdā iesaistītās puses, lai atvieglotu izlīguma panākšanu".

"Enerģētikas ombuds" nav skaidri definēts Savienības tiesību aktos. Tomēr Komisija to dēvē par "neatkarīgu struktūru strīdu izšķiršanai ārpustiesas kārtībā" ([7]). Eiropas Ombuds ir minēts Līgumos, un tas ir kontaktpunkts fiziskām un juridiskām personām, kura uzdevums ir saņemt sūdzības par administratīvām kļūmēm un stiprināt pārskatatbildību ([8]). Tāpēc enerģētikas ombuds ir struktūra, kas izmeklē un palīdz atrisināt sūdzības, kas saistītas ar enerģētiku, arī elektrību, gāzi, siltumapgādi, aukstumapgādi un karsto ūdeni, un ziņo par tām.

"Sociālie mājokļi" ESAO 2020. gada politikas kopsavilkumā ([9]) ir definēti kā "mājokļi, ko nodrošina par cenām, kas zemākas par tirgus cenām, un kuri ir paredzēti un tiek piešķirti saskaņā ar īpašiem noteikumiem, piemēram, apzinātajām vajadzībām vai gaidīšanas sarakstiem". Īpašumtiesību, pārvaldības, finansēšanas un regulatīvie modeļi dažādās dalībvalstīs atšķiras, tāpat kā saņēmēji un terminoloģija (piemēram, mājokļi ar mērenu īres maksu, kopējie mājokļi, bezpeļņas mājokļi, atbalsta mājokļi). Arī Komisijas Lēmumā 2012/21/ES ([10]) ir minēti sociālie mājokļi, kas nozīmē mājokli nelabvēlīgā situācijā esošiem iedzīvotājiem vai sociāli mazāk labvēlīgām grupām, kurām maksātspējas ierobežojumu dēļ nav iespēju iegūt mājokli tirgus apstākļos.

4. DIREKTĪVAS 21. PANTĀ NOTEIKTIE PIENĀKUMI

Šajā iedaļā dalībvalstīm ir sniegti norādījumi par to, kā varētu transponēt un īstenot atsevišķus 21. panta noteikumus.

4.1. Līgumos iekļaujamās informācijas minimums – 21. panta 2. punkts

4.1.1. *Tiesiskais satvars*

Direktīvas 21. panta 2. punkta pirmajā daļā ir norādīts informācijas minimums, kas jāiekļauj līgumā starp galalietotāju un piegādātāju.

Saskaņā ar šo noteikumu "galalietotāji ir tiesīgi ar savu piegādātāju slēgt līgumu, kurā norādīta šāda informācija:

a) piegādātāja identitāte, adrese un kontaktinformācija;

b) sniegtie pakalpojumi un iekļautie pakalpojumu kvalitātes līmeņi;

([5]) Ekvivalentais ienākums ir mājsaimniecības ienākumu līmenis, kurā ņemtas vērā mājsaimniecības lieluma un sastāva atšķirības. *Eurostat*, 2021: *Glossary: Equivalised disposable income*. Pieejams šeit: *Glossary*: *Equivalised disposable income – Statistics Explained* (europa.eu) (skatīts: 7.3.2023.).

([6]) Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva 2013/11/ES (2013. gada 21. maijs) par patērētāju strīdu alternatīvu izšķiršanu un ar ko groza Regulu (EK) Nr. 2006/2004 un Direktīvu 2009/22/EK (Direktīva par patērētāju SAI) (OV L 165, 18.6.2013., 63. lpp., ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj).

([7]) *Your Europe*, 2022: Sūdzības un strīdu izšķiršana. Pieejams šeit: Sūdzību un strīdu izšķiršana ar enerģijas piegādātājiem – *Your Europe* (europa.eu) (skatīts: 3.10.2023.).

([8]) Eiropas Parlaments, 2023: Eiropas Ombuds. Pieejams šeit: Eiropas Ombuds | Eiropas Savienības faktu lapas | Eiropas Parlaments (europa.eu) (skatīts: 3.10.2023.).

([9]) ESAO, 2020: *Social housing: A key part of past and future housing policy*. Pieejams šeit: social-housing-policy-brief-2020.pdf (oecd.org) (skatīts: 3.10.2023.).
Šajā politikas kopsavilkumā sniegts pārskats par ļoti neviendabīgo sektoru, apkopojot sociālo mājokļu atšķirīgās iezīmes ESAO un ES (1. iedaļā), un sniegti piemēri par sociālajiem mājokļiem vairākās ESAO valstīs (1.1. izcēlums) (skatīts: 7.3.2023.).

([10]) Komisijas Lēmums 2012/21/ES (2011. gada 20. decembris) par Līguma par Eiropas Savienības darbību 106. panta 2. punkta piemērošanu valsts atbalstam attiecībā uz kompensāciju par sabiedriskajiem pakalpojumiem dažiem uzņēmumiem, kuriem uzticēts sniegt pakalpojumus ar vispārēju tautsaimniecisku nozīmi (OV L 7, 11.1.2012., 3. lpp., ELI: http://data.europa.eu/eli/dec/2012/21(1)/oj).

c) uzturēšanas pakalpojumu veidi, kas līgumā iekļauti bez papildu maksas;

d) līdzekļi, ar kādiem var iegūt jaunāko informāciju par visiem piemērojamiem tarifiem, uzturēšanas maksu un produktu vai pakalpojumu komplektiem;

e) līguma darbības ilgums, nosacījumi, ar kādiem var atjaunot vai izbeigt līgumu un pakalpojumus, ieskaitot produktus vai pakalpojumus, kas nāk komplektā ar minētajiem pakalpojumiem, un norāde par to, vai ir atļauts līgumu izbeigt bez maksas;

f) kompensācijas un atlīdzināšanas kārtība, ko piemēro, ja netiek nodrošināti līgumā noteiktie pakalpojumu kvalitātes līmeņi; te ietilpst arī nepareizi vai kavēti rēķini;

g) tas, kā tiek uzsākta strīdu ārpustiesas izšķiršanas procedūra saskaņā ar 22. pantu;

h) informācija par patērētāju tiesībām, arī informācija par sūdzību izskatīšanu un visa šajā punktā minētā informācija, kas ir skaidri norādīta rēķinā vai uzņēmuma tīmekļvietnē un ietver kontaktinformāciju vai saiti uz 22. panta 3. punkta e) apakšpunktā minēto vienoto kontaktpunktu tīmekļvietni;

i) kontaktinformācija, kas ļauj lietotājam noteikt attiecīgās vienas pieturas aģentūras, kas minētas 22. panta 3. punkta a) apakšpunktā."

4.1.2. *Ieteikumi/norādījumi*

Lai valsts tiesību aktos transponētu 21. panta 2. punkta pirmo daļu, ir vajadzīgi skaidri un nepārprotami tiesību akti, kas nodrošina tiesību uz šo informāciju aizsardzību. Dalībvalstis varētu analizēt spēkā esošos valsts tiesību aktus un noteikumus, kas saistīti ar enerģijas piegādes līgumiem un patērētāju aizsardzību, lai noteiktu, kur ir vajadzīgi pielāgojumi vai papildinājumi. Dalībvalstīm jau transponēšanas procesa agrīnā posmā ir ieteicams iesaistīt ieinteresētās personas, piemēram, enerģijas piegādātājus, patērētāju interešu aizstāvības grupas un regulatīvās iestādes. To varētu darīt, izmantojot sabiedrisko apspriešanu vai darba grupas. Minētās ieinteresētās personas var sniegt vērtīgu ieskatu par praktiskiem apsvērumiem, iespējamām problēmām un risinājumiem, jo īpaši attiecībā uz attiecīgajām valstu īpatnībām, tādējādi ļaujot izvairīties no turpmākiem strīdiem vai kavēšanās koordinācijas projektos. Lai mazinātu neskaidrības un iespējamos strīdus, būtu arī jānodrošina, ka tiesību aktos ir skaidri definēti termini, kas izmantoti, transponējot noteikumu valsts tiesību aktos.

Šīm definīcijām vajadzētu būt visaptverošām, aptverot dažādus scenārijus un iespējamās problēmas, ar kurām varētu saskarties galalietotāji.

Attiecībā uz katru 21. panta 2. punkta pirmās daļas sarakstā minēto elementu būtu jāņem vērā:

a) piegādātāja identitāte, adrese un kontaktinformācija;

Lai gan prasība norādīt piegādātāja identitāti un adresi ir nepārprotama, termins "kontaktinformācija" un informācija, uz kuru tā attiecas, nav precīzi definēts. Dalībvalstīm šajā ziņā ir rīcības brīvība, bet šā noteikuma mērķis ir nodrošināt, ka galalietotāji var skaidri un bez šaubām noteikt, kas ir viņu līgumslēdzēja puse un kā ar viņiem sazināties.

Lai izvairītos no iespējama skaidrības trūkuma, dalībvalstis varētu noteikt minimālo prasību attiecībā uz sniedzamo informāciju, piemēram, tālruņa numuru un e-pasta adresi ([11]). Minētā informācija būtu jādara pieejama, lai līdz minimumam samazinātu šķēršļus galalietotājiem, ņemot vērā to, ka daži galalietotāji var nebūt digitāli prasmīgi vai tiem nav piekļuves noteiktiem saziņas veidiem.

b) sniegtie pakalpojumi un iekļautie pakalpojumu kvalitātes līmeņi;

Siltumapgādes un aukstumapgādes sistēmu un mājsaimniecības karstā ūdens pakalpojumu sniegšanas kvalitātes līmeņi ietver dažādus aspektus, piemēram, sistēmu efektivitāti, uzticamību un drošību, kā arī to uzturēšanai un remontam sniegto pakalpojumu kvalitāti. Dalībvalstīm būtu jāstandartizē kvalitātes līmeņu noteikšanas parametri.

([11]) Līdzīgi prasībai, kas noteikta 5. panta 1. punkta b) apakšpunktā Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvā 2011/83/ES (2011. gada 25. oktobris) ar patērētāju tiesībām un ar ko groza Padomes Direktīvu 93/13/EEK un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvu 1999/44/EK un atceļ Padomes Direktīvu 85/577/EEK un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvu 97/7/EK (OV L 304, 22.11.2011., 64. lpp., ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj).

c) uzturēšanas pakalpojumu veidi, kas līgumā iekļauti bez papildu maksas;

d) līdzekļi, ar kādiem var iegūt jaunāko informāciju par visiem piemērojamiem tarifiem, uzturēšanas maksu un produktu vai pakalpojumu komplektiem;

Dalībvalstīm būtu jāsniedz piemēri par līdzekļiem, kurus attiecīgajā valstī parasti izmanto šādas informācijas iegūšanai, lai piegādātājiem būtu vieglāk nodrošināt atbilstību un lai nodrošinātu juridisko noteiktību. Parasti informācija būtu jāsniedz internetā, bet, ja liela daļa līgumu tiek noslēgti bezsaistē, piemērotāka pieeja būtu informācijas sniegšana, izmantojot alternatīvus līdzekļus (piemēram, nodrošinot iespēju pieprasīt informāciju pa tālruni).

e) līguma darbības ilgums, nosacījumi, ar kādiem var atjaunot vai izbeigt līgumu un pakalpojumus, ieskaitot produktus vai pakalpojumus, kas nāk komplektā ar minētajiem pakalpojumiem, un norāde par to, vai ir atļauts līgumu izbeigt bez maksas;

f) līguma darbības sākums; piegādes sākums; rēķina izrakstīšanas datums; minimālais līguma ilgums (attiecīgā gadījumā); izbeigšanas datums un paziņošanas termiņš;

g) kompensācijas un atlīdzināšanas kārtība, ko piemēro, ja netiek nodrošināti līgumā noteiktie pakalpojumu kvalitātes līmeņi; te ietilpst arī nepareizi vai kavēti rēķini;

Dalībvalstis varētu definēt terminus "kompensācijas un atlīdzināšanas kārtība" un "pakalpojumu kvalitātes līmeņi". Šīm definīcijām vajadzētu būt visaptverošām, aptverot dažādus scenārijus un iespējamās problēmas, ar kurām varētu saskarties galalietotāji. Piemēram, transponējot direktīvu valsts tiesību aktos, varētu precizēt, ka rēķina izrakstīšanas kļūdai, kas pārsniedz noteiktu procentuālo daļu, būtu jādod lietotājam tiesības uz kompensāciju. Dalībvalstis varētu arī noteikt pakalpojumu kvalitātes kritērijus, jo tas parasti tiek darīts pakalpojumu līmeņa līgumos. Piemēram, tas varētu ietvert konkrētus termiņus lietotāju sūdzību izskatīšanai vai noteiktu precizitātes līmeni, kas būtu jāievēro, sagatavojot rēķinus.

Nosakot minētos kritērijus, dalībvalstis varētu arī precizēt likmes vai metodes kompensācijas aprēķināšanai par dažāda veida pakalpojumu kvalitātes kļūmēm. Piemēram, ja pakalpojums kādu laiku tiek pārtraukts, lietotājam varētu būt tiesības uz ikmēneša pakalpojuma maksas daļas atmaksu.

Dalībvalstīm būtu jāaicina ieinteresētās personas, piemēram, enerģijas piegādātāji, patērētāju aizstāvības grupas un regulatīvās iestādes, lai gūtu ieskatu par iespējamām problēmām, praktiskiem aspektiem un inovatīviem risinājumiem.

h) tas, kā tiek uzsākta strīdu ārpustiesas izšķiršanas procedūra saskaņā ar 22. pantu;

i) informācija par patērētāju tiesībām, arī informācija par sūdzību izskatīšanu un visa 21. panta 2. punkta pirmajā daļā minētā informācija, kas ir skaidri norādīta rēķinā vai uzņēmuma tīmekļvietnē un ietver kontaktinformāciju vai saiti uz 22. panta 3. punkta e) apakšpunktā minēto vienoto kontaktpunktu tīmekļvietni;

Dalībvalstīm jāņem vērā, ka 21. panta 2. punkta pirmajā daļā minētais saraksts ir papildināms un ka termins "informācija par patērētāju tiesībām" potenciāli aptver plašu informācijas klāstu. Šāda informācija var ietvert, piemēram, tiesības, kas patērētājiem piešķirtas ar Direktīvu 2011/83/ES, vai tiesības, kas izriet no attiecīgajām dalībvalstu transponēšanas īpatnībām.

j) kontaktinformācija, kas ļauj lietotājam noteikt attiecīgās VPA, kas minētas 22. panta 3. punkta a) apakšpunktā.

k) Tā varētu ietvert adresi, e-pasta adresi, tālruņa numuru un sociālo mediju kontus.

4.2. **Papildu prasības attiecībā uz līguma informāciju**

Papildus prasībām attiecībā uz līguma saturu 21. panta 2. punkta otrajā, trešajā un ceturtajā daļā ir noteiktas papildu prasības.

4.2.1. *Nosacījumiem jābūt "taisnīgiem, un tie jādara zināmi iepriekš"*

Ir būtiski, lai dalībvalstis skaidri definētu dalībvalsts tiesību aktos, ko nozīmē nosacījumi, kas ir "taisnīgi un darīti zināmi iepriekš". To varētu interpretēt tā, ka tie ir nosacījumi, kas nodrošina, ka noteikumi ir saprātīgi un viegli saprotami, bez slēptiem noteikumiem vai nosacījumiem un tiek sniegti galalietotājiem, pirms tie uzņemas līguma vai līguma deklarācijas saistības. Dalībvalstīm būtu jāveic analīze par spēkā esošajiem valsts tiesību aktiem un noteikumiem, kas attiecas uz līgumu pārredzamību un patērētāju tiesībām enerģētikas nozarē, jo attiecībā uz starpniekiem, iespējams, būs jāizstrādā īpaši noteikumi. Minētajiem noteikumiem būtu arī jānodrošina, ka starpniekiem ir pienākums atklāt informāciju viegli pieejamā veidā un termiņā, kas ļauj iedzīvotājiem to apstrādāt. Turklāt ir ļoti svarīgi sniegt patērētājiem zināšanas par viņu enerģijas tiesībām un to, kas viņiem līguma slēgšanas procesā būtu jāsagaida no enerģijas piegādātājiem un starpniekiem. To varētu darīt, izmantojot publiskas kampaņas vai informāciju, ko izplata patērētāju interešu aizstāvības grupas vai neformālās telpās, piemēram, enerģētikas kafejnīcās. Visbeidzot, būtu regulāri jāpārskata valsts tiesību akti, lai novērtētu to efektivitāti. Pamatojoties uz patērētāju un piegādātāju atsauksmēm, kā arī tehnoloģiskajām pārmaiņām un tirgus apstākļiem, šie tiesību akti un noteikumi nepieciešamības gadījumā būtu jāpielāgo.

4.2.2. *Galveno līguma nosacījumu kopsavilkums*

Piegādātājiem ir pienākums ne tikai sniegt informāciju skaidrā un saprotamā veidā, bet arī sniegt kopsavilkumu par galvenajiem līguma nosacījumiem kodolīgā un vienkāršā valodā.

Turklāt dalībvalstis varētu izstrādāt praktiskus norādījumus piegādātājiem. Lai atvieglotu salīdzināmību ar citiem konkurentiem tirgū, līguma kopsavilkumu varētu uzskatīt par priekšnosacījumu līguma noslēgšanai, un tādējādi to varētu sniegt līguma uzsākšanas sākuma posmā.

4.2.3. *Līguma kopija, informācija par cenām un tarifiem, kā arī standarta noteikumi un nosacījumi*

Dalībvalstīm valsts noteikumos būtu jānorāda, kas ir atbildīgs par informācijas sniegšanu galaizmantotājiem.

Lai izpildītu šos pienākumus, dalībvalstis varētu izstrādāt noteikumus vai vadlīnijas, kurās izklāstīts, kā informācija būtu jāsniedz lietotājiem. Piemēram, dalībvalstis var pieprasīt, lai izīrētāji vai mājokļu īpašnieku apvienības sniegtu informāciju enerģijas piegādātāju vārdā, vai var pieprasīt piegādātājiem sniegt informāciju tieši patērētājiem, izmantojot citus līdzekļus, piemēram, tiešsaistes portālus vai mobilās lietotnes.

4.3. **Prasība paziņot galalietotājiem par nodomu grozīt līguma nosacījumus – 21. panta 3. punkts**

Dalībvalstīm transponēšanā būtu jāsniedz skaidras ar laiku saistītu terminu definīcijas, kas pielāgotas valsts praksei, lai nodrošinātu tiesību aktu konsekventu un pareizu piemērošanu visos scenārijos.

Paziņošanas termiņi – divas nedēļas kopumā un viens mēnesis mājsaimniecību lietotājiem pirms korekcijas stāšanās spēkā, kas noteikti 21. panta 3. punktā kā minimālie termiņi, būtu jāanalizē, ņemot vērā spēkā esošos tiesību aktus un valstu judikatūru, lai ievērotu valsts pārredzamības principus.

Tādus ar laiku saistītus terminus kā "saprātīgs paziņojums", "saprātīgs termiņš" un "bez nepamatotas kavēšanās" varētu sīkāk izstrādāt, izmantojot uz pierādījumiem balstītu pieeju, piemēram, "saprātīgs paziņojums vismaz trīs mēnešus iepriekš" vai līdzīgus skaidrus nosacījumus. Dalībvalstis varētu arī noteikt minimālo standartu tādiem terminiem kā "pārredzami un saprotami", ko varētu izdarīt, sniedzot piemērus. Būtu jāapspriežas ar enerģijas piegādātājiem, patērētāju organizācijām, enerģētiskās nabadzības ekspertiem, sociālās jomas dalībniekiem un regulatoriem.

Visbeidzot, gan piegādātāji, gan patērētāji būtu jāinformē par viņu tiesībām un pienākumiem saskaņā ar tiesību aktiem, lai tie būtu iedarbīgi. To var darīt, nodrošinot iespējas uzticamiem starpniekiem, piemēram, sociālās jomas dalībniekiem un enerģētikas konsultantiem, un izveidojot enerģētikas atbalsta punktus (piemēram, VPA, enerģētikas kafejnīcas vai ombudu) Tādēļ dalībvalstīm būtu jāapsver iespēja rīkot sabiedrības informēšanas kampaņas, lai nodrošinātu iesaistītajām personām zināšanas par to tiesībām (un pienākumiem). Tas varētu ietvert visaptverošu norādījumu sniegšanu par to, kā sniegt un saņemt paziņojumus, un izskaidrot jauno noteikumu iemeslus un to sniegtos ieguvumus patērētājiem.

4.4. **Maksāšanas metodes – 21. panta 4. punkts**

Transponēšanas tiesību aktos būtu skaidri jānosaka, ka piegādātājiem jāpiedāvā maksājumu metožu izvēle, vienlaikus aizliedzot jebkāda veida nepamatotu diskrimināciju starp lietotājiem. Turklāt transponēšanas tiesību aktos būtu jāparedz, ka jebkādas atšķirības maksā, kas saistītas ar maksājumu metodēm vai avansa maksājumu sistēmām, ir objektīvas, nediskriminējošas un samērīgas. Proporcionalitātes princips būtu rūpīgi jāatspoguļo transponēšanas tiesību aktos, lai būtu skaidrs, ka maksai nevajadzētu pārsniegt tiešās izmaksas, kas radušās maksājuma saņēmējam, izmantojot konkrētu maksājuma metodi vai priekšapmaksas sistēmu.

Lai to veicinātu, dalībvalstis varētu apsvērt iespēju definēt, ko nozīmē "objektīvs", "nediskriminējošs" un "samērīgs" attiecībā uz maksāšanas metodēm saskaņā ar valsts kontekstu un spēkā esošo tiesisko regulējumu.

Turklāt ir jānodrošina, ka 21. panta 4. punkta īstenošana atbilst Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvas (ES) 2015/2366 ([12]) 62. pantam. Šajā nolūkā dalībvalstīm ir jāanalizē spēkā esošie valstu tiesību akti par maksājumu pakalpojumiem, lai nodrošinātu konsekvenci starp šādiem tiesību aktiem un jauno noteikumu. Dalībvalstis varētu arī rīkot sabiedrības informēšanas kampaņas, lai informētu piegādātājus un patērētājus par viņu tiesībām un pienākumiem saskaņā ar jaunajiem tiesību aktiem. Tas varētu ietvert detalizētu norādījumu sniegšanu.

4.5. **Priekšapmaksas sistēmas – 21. panta 5. punkts**

Transponējot 21. panta 5. punktu valsts tiesību aktos, dalībvalstīm tiek ieteikts skaidri nostiprināt nediskriminēšanas principu pret lietotājiem, kuri izmanto priekšapmaksas sistēmas. Mazaizsargāti iedzīvotāji biežāk paliek pie *status quo* (t. i., standarta tarifi, neoptimāli tarifi), tāpēc viņi būtu vēl vairāk jāaizsargā un jāvirza pirms iesaistīšanās priekšapmaksas sistēmās. Tāpēc valsts tiesību aktos būtu skaidri jāparedz, ka piegādātāji nedrīkst diskriminēt mājsaimniecību lietotājus, kuri izmanto priekšapmaksas sistēmas, salīdzinājumā ar citiem lietotājiem. Šajā nolūkā norādījumu dokumentos varētu sniegt piemērus par to, kas varētu būt "diskriminācija", ja izmanto priekšapmaksas sistēmas. Dalībvalsts varētu ņemt vērā tādus faktorus kā papildu maksas, ierobežota piekļuve pakalpojumiem, mazāk labvēlīgi līguma noteikumi vai jebkāda cita veida netaisnīga attieksme. Jēdziena "neizdevīgs stāvoklis" precizēšana nodrošinātu, ka tiesību akti precīzi atspoguļo noteikuma mērķi un ir atbilstīgi valsts kontekstā.

Dalībvalstīm ieteicams izskatīt spēkā esošos valsts tiesību aktus un noteikumus par priekšapmaksas sistēmām citās nozarēs, piemēram, telekomunikācijās vai komunālajos pakalpojumos, lai atrastu noderīgas paralēles.

4.6. **Taisnīgi un pārredzami noteikumi – 21. panta 6. punkts**

Saskaņā ar 21. panta 6. punktu "[g]alalietotājiem un – attiecīgā gadījumā – galaizmantotājiem tiek piedāvāti taisnīgi un pārredzami vispārīgie noteikumi, ko sniedz vienkāršā un nepārprotamā valodā, un tie neietver ārpuslīgumiskus šķēršļus lietotāja tiesību izmantošanai, piemēram, pārmērīgu līgumisko dokumentāciju. Galaizmantotājiem piekļuvi minētajiem vispārīgajiem noteikumiem nodrošina pēc pieprasījuma. Galalietotāji un galaizmantotāji ir aizsargāti pret negodīgām vai maldinošām pārdošanas metodēm. Galalietotājiem ar invaliditāti visu atbilstošo informāciju par līgumu ar piegādātāju sniedz piekļūstamā formātā."

Lai sniegtu pēc iespējas skaidrākus norādījumus, dalībvalstis varētu definēt šajā 21. panta 6. punktā lietotos terminus vai sniegt to piemērus (piemēram, kas ir "negodīgas" vai "maldinošas" pārdošanas metodes valsts kontekstā). Dalībvalstis varētu pieņemt uz pierādījumiem balstītu pieeju un izmantot iedzīvotāju reālās dzīves piemērus, pamatojoties uz viņu pieredzi un ņemot vērā, ko viņi uzskata par negodīgu praksi. Attiecībā uz tādiem terminiem kā "vienkāršā un nepārprotamā valodā" vai "neietver ārpuslīgumiskus šķēršļus lietotāja tiesību izmantošanai", ir ieteicams nodrošināt skaidrību arī piegādātājiem, izmantojot līguma parauga noteikumus, un noteikt kopēju minimālo standartu. Tas būtu jādara, apspriežoties ar ieinteresētajām personām (piemēram, enerģijas piegādātājiem, patērētāju organizācijām un regulatoriem), lai nepārsniegtu to, kas faktiski ir iespējams.

([12]) Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva (ES) 2015/2366 (2015. gada 25. novembris) par maksājumu pakalpojumiem iekšējā tirgū, ar ko groza Direktīvas 2002/65/EK, 2009/110/EK un 2013/36/ES un Regulu (ES) Nr. 1093/2010 un atceļ Direktīvu 2007/64/EK (OV L 337, 23.12.2015., 35. lpp., ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2366/oj).

Lai nodrošinātu piekļūstamību lietotājiem ar invaliditāti, transponējošajos tiesību aktos, piemēram, būtu jāparedz, ka visa attiecīgā ar līgumu saistītā informācija ir jāsniedz piekļūstamā formātā. Dalībvalstīm būtu jādefinē, kas ir domāts ar "piekļūstamu formātu", ņemot vērā dažādus invaliditātes veidus.

Lai rezultatīvi īstenotu 21. panta 6. punktu, būtiski ir uzraudzības un izpildes mehānismi. Likumdevējam būtu jāievieš sistēmas, lai pārbaudītu, vai piegādātāji ievēro šīs prasības. Tas varētu ietvert līgumu veidņu un pārdošanas metožu pārskatīšanu un sūdzību izskatīšanas mehānisma izveidi lietotājiem, kuri uzskata, ka pret viņiem izturējušies netaisnīgi.

4.7. **Augsta līmeņa pakalpojumi un sūdzību izskatīšana, ko veic piegādātāji – 21. panta 7. punkts**

Dalībvalstīm būtu jāievieš skaidri noteikumi un noteikumi, lai nodrošinātu, ka piegādātāji nodrošina augsta līmeņa pakalpojumu un faktiski izskata sūdzības. Šajā sakarā tām būtu jānosaka etalons un jānosaka, kas ir "augsta līmeņa pakalpojums" savā valstī un jo īpaši enerģētikas nozarē. Tas varētu ietvert tādus parametrus kā pakalpojuma savlaicīgums, pakalpojuma kvalitāte, reaģētspēja, īpašu enerģijas vajadzību atzīšana utt.

Attiecībā uz sūdzību izskatīšanu valsts tiesību aktos būtu jāparedz prasība, ka enerģijas piegādātājiem ir jābūt skaidrai un piekļūstamai sūdzību iesniegšanas procedūrai. Šai procedūrai vajadzētu būt viegli izmantojamai lietotājiem, un valsts tiesību aktos būtu jānosaka, ka visas sūdzības ir jāizskata taisnīgi un ātri. Dalībvalstis varētu izdot norādījumu dokumentus, lai sniegtu piemērus par to, kas ir domāts ar "vienkārši", "taisnīgi" un "ātri" valsts kontekstā, lai nodrošinātu, ka starp piegādātājiem un lietotājiem nav pārpratumu. Dalībvalstis varētu arī apsvērt iespēju ieviest standartizētas "birokrātijas novēršanas pārbaudes", piemēram, lai pārbaudītu, vai operatori apzināti nepadara procedūru pārāk sarežģītu, lai patērētājiem būtu grūti to izpildīt.

Turklāt dalībvalstis varētu ieviest pasākumus, kas paredz, ka piegādātājiem regulāri jāziņo par pakalpojumu standartiem un sūdzību izskatīšanu. Minētos ziņojumus varētu verificēt attiecīgā regulatīvā iestāde, lai nodrošinātu atbilstību.

4.8. **Patērētāju aizsardzības pasākumu izpilde un uzraudzība – 21. panta 8. punkts**

Dalībvalstīm tiek ieteikts izraudzīties iestādi vai iestādes, kas atbild par Direktīvā (ES) 2023/1791 paredzēto patērētāju tiesību aizsardzības pasākumu izpildi. Izraudzītajai iestādei vai iestādēm jābūt brīvām no konkurējošām tirgus interesēm, lai nodrošinātu objektīvu izpildi. Izraudzītās iestādes var būt valdības struktūras vai regulatīvās iestādes. Piemēram, dalībvalstis Direktīvā (ES) 2023/1791 noteikto patērētāju tiesību aizsardzības pienākumu uzraudzību un izpildi varētu uzticēt valstu patērētāju tiesību aizsardzības apvienībām.

4.9. **Plānota atslēgšana – 21. panta 9. punkts**

Dalībvalstīm būtu jādefinē, ko nozīmē "pienācīga informācija", un jāprecizē, ka informācija par alternatīviem pasākumiem būtu jāsniedz pietiekami savlaicīgi. Tām būtu arī jādefinē, kas ir domāts ar "pietiekami savlaicīgi", piemēram, nosakot minimālo laikposmu, kam saskaņā ar Direktīvas (ES) 2023/1791 21. panta 9. punktu vajadzētu būt vismaz vienam mēnesim.

Valstu transponēšanas tiesību aktos varētu iekļaut papildināmu "alternatīvo pasākumu" sarakstu. Šādi pasākumi cita starpā varētu ietvert energoauditus, energokonsultāciju pakalpojumus, alternatīvus maksāšanas plānus, konsultācijas par parādu pārvaldību vai atslēgšanas moratorijus. Būtu arī skaidri jānorāda, ka šo sarakstu vajadzības gadījumā laiku pa laikam var atjaunināt.

Valsts tiesību aktos varētu precizēt, ka galalietotājiem ir pienākums nekavējoties informēt galaizmantotājus par plānoto atslēgšanu.

Transponējot 21. panta 9. punktu valsts tiesību aktos, dalībvalstis varētu precizēt veidu, kādā šī informācija ir jāsniedz, lai nodrošinātu, ka tā ir skaidra, piekļūstama un saprotama lietotājiem. Tas varētu ietvert vienkāršas valodas izmantošanu, informācijas pieejamību dažādos formātos (piemēram, digitālā formātā, drukātā veidā) vai pienākumu sniegt kontaktinformāciju vaicājumiem vai palīdzībai.

5. DIREKTĪVAS 22. PANTĀ NOTEIKTIE PIENĀKUMI

Šajā iedaļā dalībvalstīm ir sniegti norādījumi par to, kā varētu transponēt un īstenot atsevišķus 22. panta noteikumus.

5.1. Pārredzamība un informācijas izplatīšana par pieejamajiem energoefektivitātes uzlabošanas pasākumiem, atsevišķām darbībām un finansiālo un juridisko satvaru – 22. panta 1. punkts

5.1.1. *Prasības piemērošanas tvērums*

Saskaņā ar Direktīvas (ES) 2023/1791 22. panta 1. punktu dalībvalstīm ir jānodrošina, ka informācija par pieejamajiem energoefektivitātes uzlabošanas pasākumiem, atsevišķām darbībām un finansiālo un juridisko satvaru ir pārredzama, piekļūstama un tiek plaši izplatīta. Direktīvas 22. panta 1. punktā ir ietverts papildināms potenciālo adresātu (proti, "tirgus dalībnieku") saraksts.

5.1.2. *Rīcībpolitikas pasākumu izvēle, lai izpildītu prasību*

Dalībvalstis varētu apkopot visu esošo informāciju par pieejamajiem energoefektivitātes uzlabošanas pasākumiem, atsevišķām darbībām un finanšu un juridisko satvaru valsts, reģionālā un vietējā līmenī, kā arī izpētīt paraugpraksi citās dalībvalstīs. Tas ļautu centralizēt informāciju, lai nodrošinātu, ka visi dalībnieki var tai viegli piekļūt.

5.1.2.1. Kā nodrošināt pārredzamu, piekļūstamu un plaši izplatītu informāciju dažāda veida tirgus dalībniekiem?

Lai nodrošinātu pārredzamu, piekļūstamu un plaši izplatītu informāciju dažāda veida tirgus dalībniekiem, dalībvalstis varētu pieprasīt, lai dažādi dalībnieki (publiskās struktūras, enerģijas piegādātāji, būvniecības uzņēmumi u. c.) iesaistītos periodiskā izpratnes veicināšanā, izmantojot vairākus digitālos un analogos kanālus (sk. 1. tabulu).

1. tabula

Potenciālās izpratnes veicināšanas stratēģijas pa tirgus dalībnieku kategorijām

Komunikācijas kanāls	Tirgus dalībnieki
VPA (sk. īpašo iedaļu) un līdzīgi mehānismi, VKP	— Visi dalībnieki, bet īpaši mazaizsargātas grupas
Valsts/reģionālais formāts, kas savieno dalībniekus savā starpā un ar publiskām struktūrām regulāras apmaiņas nolūkā	— Interešu pārstāvība (patērētāju organizācijas un pilsoniskās sabiedrības pārstāvji) — Aktīvi lietotāji (atjaunīgās enerģijas kopienas un iedzīvotāju energokopienas)
Uzlaboti valsts/reģionālo pārvaldes iestāžu iekšējās komunikācijas kanāli	— Publiskās struktūras (vietējās un reģionālās pašvaldības, enerģētikas aģentūras un sociālo pakalpojumu sniedzēji)
Nozares mēroga organizācijas, pasākumi un publikācijas	— Privāti ekonomikas dalībnieki (būvnieki, arhitekti, inženieri, vides un energoauditu veicēji un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvas 2010/31/ES ([1]) 2. panta 9. punktā definēto būvelementu uzstādītāji)

([1]) Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva 2010/31/ES (2010. gada 19. maijs) par ēku energoefektivitāti (OV L 153, 18.6.2010., 13. lpp., ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2010/31/oj).

Tirgus dalībnieki, kas minēti 22. panta 1. punktā, ir dažādi un daudzos gadījumos varētu būt "mazie" dalībnieki. Tāpēc sazināšanās ar šīm konkrētajām grupām varētu radīt problēmas. Nākamajā iedaļā ir sniegti papildu piemēri un stratēģijas par to, kā rezultatīvi sadarboties un komunicēt ar šiem patērētājiem.

5.1.2.2. Kā palielināt ietekmi, ko rada informācijas izplatīšana par energoefektivitāti?

Svarīga grupa energoefektivitātes palielināšanai ir dalībnieki, kam ir lēmumu pieņemšanas pilnvaras attiecībā uz šādiem pasākumiem. Ir vajadzīgs satvars, kas nodrošina stimulus un veicinošus pasākumus, kā arī rezultatīvu saziņu. Šāds satvars varētu būt praktiskas vadlīnijas, ko dalībvalstis izdod dalībniekiem, kuriem ir lēmumu pieņemšanas pilnvaras. Dalībvalstis varētu arī ieviest tiesību aktus, kuros noteikti konkrēti mērķrādītāji attiecībā uz informācijas izplatīšanu par energoefektivitāti. Piemēram, dalībvalstis var pieprasīt, lai informācijas sniegšana par energoefektivitāti būtu nosacījums, lai varētu pretendēt uz publisko finansējumu.

Kopumā informācijas izplatīšana varētu balstīties uz šādiem principiem ([13]):

a) pārredzami īstermiņa un ilgtermiņa mērķrādītāji;

b) noteikta atbildīgā struktūra, kam pietiek resursu, lai atbalstītu uzņēmumus, kā arī informācijas izplatītājs, kam uzticas mērķgrupa(-as);

c) mērķauditorija, kas ir šauri definēta (piemēram, augsta līmeņa vadība) un ietver visas attiecīgās ieinteresētās personas, lai gan katrai no tām ir pielāgotas kampaņas, galveno uzmanību pievēršot to konkrētajam kontekstam;

d) skaidri vēstījumi, kurus var tieši pārvērst darbībās, un saziņa, ko atbalsta pārmaiņu teorija;

e) informācijas politiku var īstenot līdztekus citiem pasākumiem, lai izmantotu sinerģisko ietekmi ([14]). Piemērs tam varētu būt cenu politika, jo uzņēmumi ziņo par izmaksu ietaupījumiem ar energoefektivitātes pasākumu palīdzību kā galveno iemeslu to īstenošanai ([15]). Tāpēc īpaši ietekmīga informācijas politika varētu būt politika, kas palielina izpratni par izmaksu ietaupījumiem, izmantojot energoefektivitātes pasākumus, kā arī turpmākus pasākumus citu šķēršļu novēršanai.

Komunikācijas iedarbīgumu varētu uzlabot, uzsverot sociālos, vidiskos un ekonomiskos ieguvumus un ar enerģiju nesaistītos ieguvumus, ko sniedz lielāka energoefektivitāte, piemēram, lielāku komfortu un labjutību, un parādot, ka lielāka energoefektivitāte ir izdevīga. Tas ir svarīgi, jo energoefektivitātes pieaugums bieži tiek uzskatīts par mazāk pievilcīgu, jo īpaši salīdzinājumā ar redzamākiem pasākumiem, piemēram, atjaunīgās enerģijas ražošanas sistēmas (piemēram, jumta saules enerģijas paneļu) uzstādīšanu ([16]). Turklāt šāds atainojums varētu atsvērt cilvēku tendenci neņemt vērā ilgtermiņa ieguvumus, kura bieži vien traucē energoefektivitātes pasākumiem ([17]).

5.2. **Pasākumi, ar ko veicināt un atvieglot to, ka galalietotāji un galaizmantotāji efektīvi izmanto enerģiju – 22. panta 2. un 3. punkts**

5.2.1. *Prasības piemērošanas tvērums*

Direktīvas 22. panta 2. un 3. punkts ir Direktīvas 2012/27/ES 12. panta pārskatīšana. Noteikuma galvenais saturs (t. i., atbilstošu pasākumu veikšana, lai veicinātu un atvieglotu efektīvu enerģijas izmantošanu) nav būtiski mainīts salīdzinājumā ar Direktīvu 2012/27/ES. Tomēr noteikumu piemērošanas joma ir paplašināta, lai iekļautu arī galaizmantotājus, un Direktīvā (ES) 2023/1791 ir ierosināti dažādi papildu īstenojamo pasākumu piemēri.

([13]) *Chritiano, A.*, un *Neimand, A.*, 2017: *Stop Raising Awareness Already*. Pieejams šeit: *Stop Raising Awareness Already* (ssir.org) (skatīts 3.10.2023.).

([14]) *Renders, N.*, un *Meynaerts, E.*, 2019: *Implementation status and effectiveness of Article 17 of the Energy Efficiency Directive*. Pieejams šeit: *Implementation status and effectiveness of Article 17 of the Energy Efficiency Directive* (eceee.org) (skatīts 3.10.2023.);
Labandeira et al., 2020: *The impacts of energy efficiency policies: Meta-analysis*. Pieejams šeit: *The impacts of energy efficiency policies: Meta-analysis – ScienceDirect* (skatīts 3.10.2023.). *Alt, M., Bruns, H., Della Valle, N.* un *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, 102776. lpp., JRC130163, https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC130163.

([15]) *Preziosi, M., Federici, A.*, un *Merli, R.*, 2022: *Evaluating the Impact of Public Information and Training Campaigns to Improve Energy Efficiency: Findings from the Italian Industry*. Pieejams šeit: *Energies | Free Full-Text | Evaluating the Impact of Public Information and Training Campaigns to Improve Energy Efficiency: Findings from the Italian Industry* (mdpi.com) (skatīts 3.10.2023.).

([16]) *Evans, S.*, 2014: *If energy efficiency is so great, why aren't we doing more of it?* Pieejams šeit: *If energy efficiency is so great, why aren't we doing more of it? – Carbon Brief* (skatīts 3.10.2023.).

([17]) *Saars, L., Meyer, J.*, un *Madsen, M.*, 2023: *Kurzstudie Energieeffizienzmaßnahmen in der Industrie – marktnahe und wirtschaftliche Energieeinsparpotentiale der Industrie*. Pieejams šeit: HSNR-Kurzstudie-EnEffPotentiale-Industrie-2023-03-31.pdf (deneff.org) (skatīts 3.10.2023.).

5.2.2. *Rīcībpolitikas pasākumu izvēle, lai izpildītu prasību*

Pastāv divu veidu pasākumi, kas varētu veicināt un atvieglot enerģijas efektīvu izmantošanu galalietotājiem un galaizmantotājiem:

a) instrumenti un rīcībpolitika, ar kuriem veicina paradumu maiņu;

b) atbalstoša satvara radīšana tādiem tirgus dalībniekiem kā 22. panta 1. punktā minētie.

Ja pasākumi ietver valsts atbalstu, par pasākumiem, kas veicina un atvieglo enerģijas efektīvu izmantošanu, pirms to īstenošanas ir jāpaziņo Komisijai saskaņā ar LESD 108. panta 3. punktu, ja vien tie nav *de minimis* atbalsts ([18]) vai uz tiem neattiecas grupu atbrīvojums ([19]).

2. tabula

Instrumenti un rīcībpolitika, ar kuriem veicina paradumu maiņu

Instrumenta/rīcībpolitikas veids	Apraksts
Fiskālie stimuli	Fiskālie stimuli ietver nodokļu atvieglojumu (piemēram, nodokļu samazinājumu, atskaitījumu, kredītu u. c.) izmantošanu, lai veicinātu un atbalstītu energoefektīvus paradumus.
Piekļuve finansējumam, taloni, dotācijas un subsīdijas	Finansiālā atbalsta shēmas ļauj paātrināt energoefektivitātes uzlabošanu, novēršot finanšu resursu trūkumu. Dalībvalstis varētu atvieglot piekļuvi esošajām Savienības un dalībvalstu shēmām, informējot ieinteresētās personas par atbalsta shēmu pieejamību, palīdzot tām noteikt attiecīgās shēmas un konsultējot tās par to, kā piekļūt katram instrumentam un pieteikties tam.
Valsts atbalstīti enerģijas patēriņa novērtējumi un mērķtiecīgi konsultāciju pakalpojumi un atbalsts patērētājiem, kas ir mājsaimniecības, jo īpaši enerģētiskās nabadzības skartiem cilvēkiem, mazaizsargātiem lietotājiem un – attiecīgā gadījumā – sociālajos mājokļos dzīvojošiem cilvēkiem	Mājsaimniecību enerģijas patēriņa novērtējumi var palīdzēt galalietotājiem uzlabot enerģijas patēriņu, palielināt informētību un ierosināt izmaiņas, lai veicinātu enerģijas ietaupījumus ([1]). Tomēr, ņemot vērā to ievērojamās izmaksas ([2]), var būt svarīgi sniegt publisko atbalstu (piemēram, dotācijas vai subsīdijas veidā), jo īpaši mazaizsargātiem lietotājiem, enerģētiskās nabadzības skartiem cilvēkiem un attiecīgā gadījumā sociālajos mājokļos dzīvojošiem cilvēkiem.
Mērķtiecīgi konsultāciju pakalpojumi MVU un mikrouzņēmumiem	Enerģijas patēriņa novērtējumus un konsultāciju pakalpojumus var sniegt arī mazajiem lietotājiem, kas nav mājsaimniecības, piemēram, MVU un mikrouzņēmumiem.
Informācijas sniegšana formā, kas piekļūstama cilvēkiem ar invaliditāti	Dalībvalstīm informācija par energoefektivitātes pasākumiem būtu jādara pieejama visiem, arī cilvēkiem ar invaliditāti. Pastāv tādi instrumenti kā Apvienoto Nāciju Organizācijas Augstā komisāra bēgļu jautājumos (*UNHCR*) rīkkopa ([3]) un Savienības finansētā projekta "Bridging the gap" ([4]) vadlīnijas, ko dalībvalstis varētu izmantot, izstrādājot paziņojumus par energoefektivitāti, lai padarītu to iekļaujošu un piekļūstamu cilvēkiem ar invaliditāti.

([18]) Saskaņā ar Komisijas Regulu (ES) 2023/2831 (2023. gada 13. decembris) par Līguma par Eiropas Savienības darbību 107. un 108. panta piemērošanu *de minimis* atbalstam (OV L, 2023/2831, 15.12.2023., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2023/2831/oj).

([19]) Jo īpaši Komisijas Regula (ES) Nr. 651/2014 (2014. gada 17. jūnijs), ar ko noteiktas atbalsta kategorijas atzīst par saderīgām ar iekšējo tirgu, piemērojot Līguma 107. un 108. pantu (OV L 187, 26.6.2014., 1. lpp., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2014/651/oj) (tā dēvētā Vispārējā grupu atbrīvojuma regula jeb VGAR).

Instrumenta/rīcībpolitikas veids	Apraksts
Paraugprojekti	Paraugprakses un veiksmīgu energoefektivitātes projektu piemēru apmaiņa ir būtiska, lai mudinātu galalietotājus un galaizmantotājus iesaistīties energoefektivitātes uzlabošanā. Atkarībā no sniegtā piemēra veida šo pasākumu var izmantot visām attiecīgajām grupām. Daudzsološa pieeja, sniedzot šos piemērus, ir pievērst galveno uzmanību izmaksu ietaupījumiem, ko sniedz energoefektivitātes uzlabojumi.
Darbības darbavietās	Darba devēji darba vietās var organizēt darbības, kuru mērķis ir informēt galalietotājus un galaizmantotājus. Tādējādi ir vieglāk sasniegt dažādus indivīdus. Līdzīgi kā paraugprojektu gadījumā, atkarībā no šo darbību satura tās var izmantot visām attiecīgajām grupām. Turklāt paraugprojektus varētu prezentēt darbavietā. Bez tam attiecīgās darbības varētu ietvert apmācību par to, kā taupīt enerģiju darbavietā, kas būtu īpaši svarīgi energoietilpīgās nozarēs.
Apmācības darbības	Lai palielinātu energoefektivitātes ieviešanu, ir būtiski apmācīt speciālistus un citus tirgus dalībniekus (piemēram, mājsaimniecības, MVU, mikrouzņēmumus, ēku apsaimniekotājus, apkopes personālu, vietējos valsts ierēdņus) par to, kā veikt enerģijas patēriņa novērtējumus un pienācīgi īstenot energoefektivitātes pasākumus. Šādi apmācības pasākumi var novērst būtiskus šķēršļus energoefektivitātes pasākumiem, piemēram, kvalificētu konsultantu un strādnieku trūkumu.
Digitālie rīki	Digitalizācijai ir liels potenciāls uzlabot energoefektivitātes īstenošanu un uzraudzību, izmantojot tādus rīkus kā viedtālruņu lietotnes un tiešsaistes materiāli ([5]). Digitālie rīki var būt īpaši vērtīgi, lai veicinātu iesaisti, kas vairāk pielāgota kopienu vajadzībām, nodrošinātu izmaksu ziņā visefektīvāko enerģijas ietaupījumu un palīdzētu apzināt mazaizsargātas mājsaimniecības un risināt to problēmas. Tas jo īpaši attiecas uz viedajiem skaitītājiem, kas var palīdzēt identificēt arī tā saukto "slēpto enerģētisko nabadzību". Šie rīki var ietvert virtuālus auditus, viedos skaitītājus enerģijas patēriņa monitoringam, saziņas līdzekļus, lai sniegtu atjauninātu informāciju par energoefektivitāti utt. Iespējamo pasākumu apkopojums ir atrodams *NUDGE* ([6]).
Iesaistes stratēģijas	Iesaistes stratēģijas var būt īpaši iedarbīgas paradumu maiņas veicināšanā, jo tajās ir iesaistītas dažādas ieinteresētās personas un tās var mudināt uzņemties saistības, veidot uzticēšanos un apmainīties ar labu praksi ([7]). Dalībvalstis varētu ņemt vērā, ka iesaistes stratēģiju panākumi ir lielāki, ja ([8]): — tie ir daļa no plašākas sistēmas, kurā noteikti skaidri mērķi valsts, reģionālā vai vietējā līmenī, lai palielinātu energoefektivitāti, un ar papildu atgriezeniskās saites pasākumiem un/vai ieguldījumu stratēģijām, — pastāv iepriekš pastāvošas attiecības starp dalībniekiem (piemēram, kopienā), — ir paraugs, kas sasaucas ar atlasīto grupu.

([1]) S3C, 2015: *Energy audits for households*. Pieejams šeit: S3C (2015) *Guideline*: *Energy audit for households* (skatīts 3.10.2023.)

([2]) Tiek lēsts, ka Eiropas Savienībā tas svārstās no 180 līdz 500 EUR atkarībā no telpu veida un lieluma (avots: S3C (2015). *Energy audits for households*. Pieejams šeit: S3C (2015) *Guideline*: *Energy audit for households* (skatīts 3.10.2023.).

([3]) *UNHCR. Accessible Communication for Persons with Disabilities*. Pieejams šeit: *AAP Operational Guidance | UNHCR* https://www.unhcr.org/sites/default/files/2022-12/UNHCR_AAPTool_CT_Accessible_Communication_for_PwD.pdf (skatīts: 3.10.2023.).

([4]) *Bridging the Gap*, 2018: *Inclusive and accessible communication guidelines*. Pieejams šeit: *BtG_Inclusive-and-accessible-Communication-Guidelines*.pdf (bridgingthegap-project.eu) (skatīts 3.10.2023.).

([5]) *IEA*, 2021: *Better energy efficiency policy with digital tools*. Pieejams šeit:*Better energy efficiency policy with digital tools – Analysis – IEA* (skatīts 3.10.2023.).

Instrumenta/rīcībpolitikas veids	Apraksts

([6]) *Nudge*, 2023: Sākumlapa: Pieejams šeit: *Nudge • Nudging consumers towards energy efficiency through behavioural science* (nudgeproject.eu) (skatīts 3.10.2023.).
([7]) *Interreg*, 2018: *Behaviour change for energy efficiency*. Pieejams šeit: https://euagenda.eu/upload/publications/untitled-192854-ea.pdf (skatīts 3.10.2023.).
([8]) *EEA*, 2013: *Achieving energy efficiency through behaviour change: what does it take?* Pieejams šeit: *Achieving energy efficiency through behaviour change: what does it take? – European Environment Agency* (europa.eu) (skatīts 3.10.2023.).

5.2.3. *Mērījumi, monitorings, kontrole, kvalitāte un verifikācija*

Direktīvas 22. panta 2. punktā noteikts, ka dalībvalstīm savās valsts stratēģijās ir jāiekļauj pasākumi, kas veikti, lai sekmētu un atvieglotu enerģijas efektīvu izmantošanu galalietotāju un galaizmantotāju vidū. Šīs valsts stratēģijas ietver integrēto nacionālo enerģētikas un klimata plānu (NEKP) saskaņā ar Eiropas Parlamenta un Padomes Regulu (ES) 2018/1999 ([20]) vai ilgtermiņa renovācijas stratēģiju (ITRS), kas izveidota saskaņā ar Direktīvu 2010/31/ES. Dalībvalstis varētu arī integrēt šos pasākumus stratēģijās, ko tās pieņēmušas energoefektivitātes uzlabošanai.

5.3. VPA tehnisku, administratīvu un finansiālu konsultāciju sniegšanai energoefektivitātes jomā – 22. panta 4., 5. un 6. punkts

5.3.1. *Prasības piemērošanas tvērums*

Dalībvalstīm sadarbībā ar attiecīgajām iestādēm un – attiecīgā gadījumā – privātām ieinteresētajām personām ir jāizveido VPA vai līdzīgi mehānismi.

5.3.2. *Rīcībpolitikas pasākumu izvēle, lai izpildītu prasību*

Ņemot vērā vienas pieturas aģentūras ilgtermiņa raksturu, ir ieteicams VPA izveidi nostiprināt ilgtermiņa tiesiskajā regulējumā (piemēram, NEKP un ITRS) ar stabilu politisko apņemšanos sasniegt klimata un enerģētikas mērķus, ieskaitot atbalstu energoefektivitātes uzlabošanai ([21]).

Dalībvalstis varētu norīkot konkrētu publisku vai privātu struktūru kā atbildīgo iestādi par VPA izveidi, pārvaldību un finansēšanu. Ir iespējamas dažādas VPA konfigurācijas ([22]). Dalībvalstis var izvēlēties konfigurāciju, kas vislabāk atbilst vietējam kontekstam, ja vien tās pakalpojums ir piemērots saņēmējiem ([23]):

a) 100 % **publiskais sektors** – VPA pieder vietējai, reģionālai vai valsts iestādei, un tā ir atbildīga par tās izveidi, pārvaldību un finansēšanu;

b) 100 % **privātais sektors** – VPA pieder, to pārvalda un finansē privātā sektora persona, un tā var būt orientēta uz nozari (ražotājs, uzstādītājs, kura mērķis ir paplašināt savu darbību); energopakalpojumu uzņēmumu virzīta (esošais energopakalpojumu uzņēmums jau nodrošina finansējumu energoefektivitātes pasākumiem un izvēlas paplašināt savas darbības); konsultantu virzīta (privāti konsultanti, kas vēlas paplašināt savu darbību, savedot kopā lietotājus ar darbuzņēmējiem un piegādātājiem);

([20]) Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) 2018/1999 (2018. gada 11. decembris) par enerģētikas savienības un rīcības klimata politikas jomā pārvaldību un ar ko groza Eiropas Parlamenta un Padomes Regulas (EK) Nr. 663/2009 un (EK) Nr. 715/2009, Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvas 94/22/EK, 98/70/EK, 2009/31/EK, 2009/73/EK, 2010/31/ES, 2012/27/ES un 2013/30/ES, Padomes Direktīvas 2009/119/EK un (ES) 2015/652 un atceļ Eiropas Parlamenta un Padomes Regulu (ES) Nr. 525/2013 (OV L 328, 21.12.2018., 1. lpp., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2018/1999/oj).
([21]) *Interreg Europe*, 2019: *Supporting energy renovation of private households through One-Stop Shops*. Pieejams šeit: Policy brief on One-Stop-Shops.pdf (interregeurope.eu) (skatīts 3.10.2023.).
([22]) *Interreg Europe*, 2019: *Supporting energy renovation of private households through One-Stop Shops*. Pieejams šeit: Policy brief on One-Stop-Shops.pdf (interregeurope.eu) (skatīts 03.10.2023.). *JRC*, 2021: *One-stop shops for residential building energy renovation in the EU*. Pieejams šeit: *JRC*, 2021: *One-stop shops for residential building energy renovation in the EU* (skatīts 3.10.2023.).
([23]) Izveidojot VPA un izvēloties vēlamo modeli, dalībvalstīm būtu pienācīgi jāņem vērā LESD 108. panta 3. punktā noteiktais pienākums pirms to īstenošanas paziņot par pasākumiem, kas ietver valsts atbalstu LESD 107. panta 1. punkta nozīmē, ja vien uz šādiem pasākumiem neattiecas grupu atbrīvojums.

c) **publiskā un privātā sektora partnerība** – publiskā sektora iestādes un privātā sektora ieinteresētās personas sadarbojas un sadala pienākumus (piemēram, valsts īpašumā esošu un finansētu VPA pārvalda privāts uzņēmums);

d) **kooperatīvs** – ieinteresēto personu grupa izstrādā VPA kā kooperatīvu.

Papildus VPA izveidei dalībvalstis var izveidot līdzīgus mehānismus, kas sniedz līdzvērtīgus pakalpojumus. Šādu alternatīvu piemēri ir konsultāciju sniegšana, izmantojot attālinātus līdzekļus, piemēram, tīmekļvietni, lietotni vai uzticības tālruni. Turklāt ir pieejamas arī klātienes iespējas, piemēram, rīkojot energoefektivitātes darbseminārus ar vietējās kopienas locekļu starpniecību vai izmantojot metodes, kas ir līdzīgas tiešai tirdzniecībai mājās.

5.3.2.1. Saņēmēji

VPA varētu piedāvāt vispārēju pakalpojumu līniju mājsaimniecībām (t. i., atsevišķām mājsaimniecībām vai īpašnieku apvienībām) un mazajiem galalietotājiem, kas nav mājsaimniecības (piemēram, MVU, mikrouzņēmumiem un publiskām struktūrām). Šo vadlīniju 5.3.2.2. iedaļā ierosinātos holistiskos pakalpojumus varētu koriģēt un vajadzības gadījumā pielāgot dažādām mājokļu tipoloģijām (īpašu uzmanību pievēršot ēkām ar vissliktāko energoefektivitāti) un ņemt vērā vietējo kontekstu. Turklāt īpaša pakalpojumu līnija būtu jāizstrādā un jādara pieejama konkrētām mērķgrupām, piemēram, mazaizsargātām mājsaimniecībām vai akreditētiem uzņēmumiem un uzstādītājiem, kas sniedz modernizācijas pakalpojumus. VPA var piedāvāt arī komercpakalpojumus lielākiem galalietotājiem, kas nav mājsaimniecības, piemēram, lieliem uzņēmumiem, ja vien tas nemazina paredzētajiem saņēmējiem pieejamos resursus. VPA var arī palīdzēt risināt pretrunīgu interešu problēmu (izmantojot starpniecību) un finanšu iztrūkumu, ar ko saskaras daudzi īpašnieki.

5.3.2.2. Pakalpojumi un darbības

VPA ierosinātos pakalpojumus un darbības var strukturēt visā energoefektivitātes pasākumu pakalpojumu vērtības ķēdē, izmantojot holistisku pieeju. VPA pakalpojumu piemēri ir sniegti 3. tabulā ([24]).

3. tabula

VPA pakalpojumu piemēri

Vērtības ķēde	Apraksts	Pakalpojumu piemēri
Novērtēšana	Pakalpojumi, kuru mērķis ir sniegt pašreizējās energoefektivitātes un energosnieguma novērtējumu, lai uzsvērtu jomas, kurās vajadzīgi uzlabojumi, un iespējamo ietekmi, kāda varētu būt intervencei.	— Viena vai divu posmu novērtēšana: 1) sākotnējais tiešsaistes novērtējums, pamatojoties uz pamatparametriem, 2) tikšanās ar VPA (uz vietas vai birojā) — Analīze/audits par energosniegumu, patērētāju vajadzībām un paradumiem
Norādījumi	Pakalpojumi, ar kuriem sniedz konsultācijas un palīdz lietotājiem izstrādāt energoefektivitātes uzlabošanas plānus, kuros apzināti iespējamie uzlabojumi un kuri ir vērsti uz visdziļāko renovāciju.	— Energoefektivitātes uzlabošanas plāna un/vai ēku renovācijas pases ([1]) izstrāde ar konkrētiem rīcības punktiem un prioritāšu noteikšanu — Pašreizējā energosnieguma un nākotnes energosnieguma, tajā skaitā izmaksu, ieguvumu, ietaupījumu, aprēķināšana — Noteikt mērķrādītājus un apzināt garantētos ietaupījumus

([24]) *Interreg Europe*, 2019: *Supporting energy renovation of private households through One-Stop Shops*. Pieejams šeit: Policy brief on One-Stop-Shops.pdf (interregeurope.eu) (skatīts 3.10.2023.). *JRC*, 2021: *One-stop shops for residential building energy renovation in the EU*. Pieejams šeit: *JRC*, 2021: *One-stop shops for residential building energy renovation in the EU* (skatīts 3.10.2023.).

Vērtības ķēde	Apraksts	Pakalpojumu piemēri
Piekļuve finansējumam	Pakalpojumi, kuru mērķis ir sniegt finanšu konsultācijas un palīdzību lietotājiem. VPA var vai nu pati nodrošināt finansēšanas risinājumus, vai darboties kā starpnieks starp lietotājiem un finanšu iestādēm.	— Finanšu plāna izstrāde — Pieejamo resursu noteikšana: pašu resursi, publiskā finansējuma shēmas, finanšu instrumenti vai to kombinācija
Īstenošana	Šie pakalpojumi ietver piemērotu darbuzņēmēju atlasi, līgumu slēgšanu, atļauju piešķiršanas procedūru/atļauju pārvaldību, būvniecības procesa uzraudzību.	— Apzināt, atlasīt piemērotus darbuzņēmējus un sazināties ar tiem — Uzsākt un pārvaldīt atļauju piešķiršanas procedūras/atļaujas — Sagatavot un izveidot līgumus
Kvalitātes nodrošināšana	VPA var sniegt kvalitātes nodrošināšanas pakalpojumus, kas saistīti ar darbuzņēmēju noteikšanu (t. i., nodrošinot, ka darbuzņēmēji ir kvalificēti un sertificēti) un pasākumu īstenošanu (t. i., darbu kontroli un procesa pārraudzību).	— Noteikt kvalificētus energoefektivitātes speciālistus un darbuzņēmējus — Īstenošanas pārbaude un kontrole — Nodrošināt, ka abas puses (lietotāji un darbuzņēmēji) ir pienācīgi apdrošinātas
Uzraudzība un turpmākie pasākumi	Uzraudzība un turpmākie pasākumi var ietvert arī tehniskās apkopes pakalpojumus un ziņojumus par apmierinātību gan no darbuzņēmējiem, gan patērētājiem. Tas ietver arī sadarbību ar VKP attiecībā uz juridiskiem jautājumiem.	— Viedo skaitītāju uzstādīšana — Turpmāki energoauditi — Ziņojumi par enerģijas rēķiniem — Apmierinātības aptauja — Sniegt tehniskās apkopes pakalpojumus — Kārtot jautājumus par garantijas pakalpojumiem kopā ar darbuzņēmējiem — Ziņojumi par faktiskajiem enerģijas ietaupījumiem — Sadarbība ar VKP
Transversālā darbība	Tas varētu ietvert arī transversālas darbības, kuru mērķis ir palielināt informētību par energoefektivitātes sniegtajām priekšrocībām, informācijas izplatīšanu, apmācību nodrošināšanu u. c.	— Izpratnes veicināšana: sniegt informāciju par enerģijas patēriņa paradumiem, pieejamajiem enerģijas risinājumiem (piemēram, efektīvām siltumapgādes sistēmām, atjaunīgo enerģiju, enerģijas uzkrāšanu) — Informācijas izplatīšana: apkopot tipoloģijas kopsavilkuma datus no energoefektivitātes projektiem, dalīties pieredzē un padarīt to publiski pieejamu — Apmācība

([1]) 12. pants Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvā (ES) 2024/1275 (2024. gada 24. aprīlis) par ēku energosniegumu OV L, 2024/1275, 8.5.2024., ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2024/1275/oj).

Dalībvalstīm būtu jānodrošina, ka VPA piedāvā īpašus pakalpojumus enerģētiskās nabadzības skartiem cilvēkiem, mazaizsargātiem lietotājiem un cilvēkiem mājsaimniecībās ar zemiem ienākumiem. Lai uzlabotu piekļuvi, VPA bez maksas varētu piedāvāt mājsaimniecībai specializētus pakalpojumus. Svarīga ir arī VPA konsultantu un, iespējams, amatnieku, kas iesaistīti darbā mazaizsargātu mājsaimniecību mājās, apmācība un izpratnes uzlabošana ([25]).

([25]) Sk., piemēram, projektu STEP H2020 par enerģētiski nabadzīgu mājsaimniecību iesaistīšanu https://www.stepenergy.eu, Opelangas vienas pieturas aģentūru Basku reģionā https://opengela.eus/en.

5.3.2.2.1. Izpratnes veicināšana, informētība un informācija:

Papildu pakalpojumi, kas īpaši paredzēti mājsaimniecībām ar zemiem ienākumiem un mazaizsargātām mājsaimniecībām, varētu ietvert:

a) izpratnes veicināšanu grūti sasniedzamās grupās ([26]), izmantojot piekļūstamu formātu, plašsaziņas līdzekļus, norises vietas un vietējos partnerus, lai palielinātu informētību par metodēm, kā samazināt lielus rēķinus par enerģiju, palielināt komfortu un piesaistīt mājsaimniecības VPA pakalpojumiem. Izpratnes veicināšana, ko īsteno kopienā integrēta organizācija, var palīdzēt pārvarēt uzticēšanās šķēršļus un radīt pieņemšanas kultūru, izmantojot vienādranga saziņu;

b) informētības palielināšanu par enerģētisko nabadzību, aptverot partnerus un palīdzības tīklus, piemēram, sociālajos dienestos, veselības aprūpes dienestos un patērētāju organizācijās; esošajiem konsultantiem un vietējiem kontaktpunktiem nodrošināmās apmācības izstrādāšanu nolūkā uzlabot šo konsultantu un vietējo kontaktpunktu izpratni par enerģētiskās nabadzības pieredzi, cēloņiem un risinājumiem;

c) palīdzības tīklu izveidi, lai palīdzētu mājsaimniecībām pārvarēt šķēršļus ārpus VPA pakalpojuma darbības jomas. Maznodrošinātām vai mazaizsargātām mājsaimniecībām ir lielāka iespēja saskarties ar sarežģītiem jautājumiem, kas skar mājokļu lietošanas tiesības un drošību, ienākumus, parādus un citas problēmas, kas varētu ierobežot to spēju piekļūt energoefektivitātei. Šīs problēmas var palīdzēt risināt transversāli pasākumi ar citiem atbalsta pakalpojumiem, piemēram, mājokļiem, veselības un sociālo aprūpi, enerģētikas ombudu, patērētāju aizstāvības grupām un juridiskām konsultācijām;

d) informāciju par tiesībām enerģijas un mājokļu tirgū, ieskaitot precīzu rēķinu izrakstīšanu, atslēgšanu, parādu atgūšanu un mājokļu standartus, jo īpaši īrētos mājokļos;

e) atbalstu, lai noteiktu atsevišķu mājsaimniecību konkrētos mērķus energoefektivitātes pasākumu īstenošanā, piemēram, lai samazinātu rēķinus, paaugstinātu iekštelpu temperatūru vai veicinātu konkrētus rezultātus veselības jomā;

f) atbalstu pēc uzstādīšanas/renovācijas, lai nodrošinātu, ka jaunās tehnoloģijas darbojas un tiek pienācīgi iestatītas, ka tiek sasniegti gaidāmie vai vēlamie rezultāti (enerģijas ietaupījums vai lielāks komforts) un ka mājsaimniecības tiek atbalstītas nepieciešamo pielāgojumu veikšanā. Tas varētu ietvert atbalstu iespējamo līgumstrīdu atrisināšanā.

5.3.2.2.2. Sociāli tehniskās konsultācijas un atbalsts un piekļuve renovācijas finansējumam

Papildu pakalpojumi, kas īpaši paredzēti mājsaimniecībām ar zemiem ienākumiem un mazaizsargātām mājsaimniecībām, varētu ietvert:

a) pilnībā finansētus energoauditus un energoefektivitātes speciālistu apmeklējumus, lai izprastu gan mājokļa tehnisko stāvokli, gan mājsaimniecības locekļu situāciju un vajadzības;

b) palīdzību mazaizsargātām personām sarunās ar īpašnieku, lai apņemtos ēku renovēt visām pusēm pieņemamā veidā, izprotot viņu tiesības un īres nozares noteikumus, un vajadzības gadījumā piekļūt juridiskām konsultācijām un pārstāvībai;

c) pilnīgu atbalstu visam renovācijas procesam ar augstāku pakalpojumu līmeni nekā citām mājsaimniecībām. Tas varētu ietvert īpašu renovācijas pārvaldītāju ar attiecīgu apmācību un protokoliem;

d) piekļuves nodrošināšanu piemērotam dotāciju finansējumam (atbilstības pārbaude un pieteikumu aizpildīšana utt.) un skaidrojumu par piemērotiem finanšu mehānismiem finansējuma deficīta novēršanai, ja dotāciju finansējums nesedz visas pasākumu izmaksas. Norādījumos par Direktīvas (ES) 2023/1791 24. pantu ir sniegta informācija par finanšu instrumentiem, kas piemēroti mājsaimniecībām ar zemiem ienākumiem.

5.3.2.2.3. Enerģijas rēķinu konsultācijas un atbalsts:

Papildu pakalpojumi, kas īpaši paredzēti mājsaimniecībām ar zemiem ienākumiem un mazaizsargātām mājsaimniecībām, varētu ietvert:

a) atbalstu enerģijas rēķinu saprašanai, rēķinu precizitātes pārbaudei un enerģijas tarifa piemērotības pārbaudei, kā arī atbalstu, lai piekļūtu jebkādam finansiālam atbalstam, uz kuru tās ir tiesīgas pretendēt;

b) pārbaudi, vai mājsaimniecības piekļūst pilnam klāstam ienākumu atbalsta pabalstu, uz kuriem tām ir tiesības (piedāvā vai nu VPA, vai arī palīdzības tīkls).

([26]) UsersTCP, 2020: *Hard-to-Reach Energy Users: A Literature Review*. Pieejams šeit: HTR-Task-Literature-Review_EBook.pdf (usertcp.org) (skatīts 3.10.2023.).

5.3.2.3. Ekonomikas un finanšu modelis

VPA darbības izmaksas parasti ietver cilvēkresursus, biroja telpas un IT rīkus un atbalstu. Izmaksas var atšķirties atkarībā no sniegtajiem pakalpojumiem, atrašanās vietas un atbalsta līmeņa. VPA finansēšanai ir dažādi ekonomikas un finanšu modeļi. Viena no pieejām ir piedāvāt bezmaksas pakalpojumus klientiem un finansēt VPA, izmantojot publiskos budžetus vai privāto finansējumu. Vai arī VPA varētu iekasēt maksu par pakalpojumiem vai nu kā fiksētu cenu par pakalpojumu/paketi, vai kā procentuālu daļu no kopējām energoefektivitātes projekta izmaksām. Vēl viena iespēja ir apvienot atsevišķus VPA pakalpojumus ar transversāliem pakalpojumiem, uzskatot, ka VPA pakalpojumi ir bez maksas, vienlaikus iekasējot maksu par transversālajiem pakalpojumiem. Dalībvalstis var brīvi izvēlēties ekonomikas un finanšu modeli, kas atbilst piedāvāto pakalpojumu klāstam un aplēstajām darbības izmaksām ([27]).

Dalībvalstis varētu arī izmantot Savienības atbalstu, lai izveidotu VPA. Ir dažādi Savienības finansējuma avoti, kas nodrošina risinājumus VPA izveidei ([28]):

a) **Eiropas strukturālie un investīciju fondi** (ESIF) laikposmā no 2014. līdz 2020. gadam energoefektivitātei piešķīra 18 miljardus EUR. Papildu atbalsts tiek sniegts pašreizējā periodā (2021.–2027. gads). Šos līdzekļus var izmantot, lai izstrādātu jaunus finanšu instrumentus energoefektivitātes atbalstam, ieskaitot VPA;

b) **Eiropas Investīciju banka** (EIB) – Energoviedu ēku viedas finansēšanas garantijas mehānisms ir EIB ierosinātais finanšu instruments, kas nodrošina dotācijas, kuras var izmantot kā garantiju energoefektivitātes projektiem. Tā mērķis ir atbalstīt īpašu vietēju vai reģionālu VPA izveidi;

c) ***Interreg Europe*** – *Interreg Europe* politikas mācību platforma var atbalstīt reģionus, kas vēlas izveidot VPA, izmantojot savus rīkus un pakalpojumus, tostarp Labas prakses datubāzi un ekspertu atbalstu pēc pieprasījuma, kas ietver salīdzinošās izvērtēšanas pakalpojumu un palīdzības dienestu.

5.3.2.4. Praktiskā organizācija

VPA varētu apvienot valstu tīklā, lai apmainītos ar paraugpraksi un gūtu labumu no apjomradītiem ietaupījumiem, vienlaikus labi izprotot vietējo līmeni, tirgu un ieinteresētās personas, lai apzinātu trūkumus un esošos piedāvājumus, pielāgotu pakalpojumu klāstu vietējai situācijai un saprastu, kur atbalsts ir visvairāk vajadzīgs. Dalībvalstīm būtu jānodrošina, ka visiem iedzīvotājiem ir piekļuve VPA, nodrošinot pietiekamu fizisku pārklājumu teritorijā un nodrošinot tiešsaistes un tālruņa piekļuvi (piemēram, saziņa, izmantojot tīmekļvietni/platformu). Tas ir īpaši svarīgi, ja mērķis ir mazaizsargātā grupa. VPA būtu jāiekļauj vietējā līmenī un jāvada vietējiem dalībniekiem. Izveidojot VPA, varētu ņemt vērā šādu informāciju ([29]):

a) **Definēt VPA struktūru –** VPA pilda dažādu funkciju klāstu, tāpēc ir lietderīgi integrēt digitālos un klātienes pakalpojumus. Piemēram, sākotnēju novērtējumu var veikt potenciālais klients, atbildot uz virkni "jā/nē" jautājumu tīmekļvietnē. VPA var izmantot arī plašās iespējas, ko sniedz mākslīgais intelekts, piemēram, sarežģītas tērzēšanas funkcijas tīmekļvietnē. Klātienes pakalpojumi ir noderīgi, lai veidotu uzticēšanos, jo īpaši visneaizsargātākajām personām, kurām uzticamības problēmu un citu ierobežojošu faktoru, piemēram, digitālās plaisas, dēļ klātienes kanāls ir efektīvāks. Klātienes pakalpojumi arī ļauj sniegt iepriekš aprakstītos kompleksos pakalpojumus. Piemēram, klātienē kopā ar klientu ir vieglāk noteikt renovācijas mērķus un veikt ēkas rūpīgu novērtēšanu. Biroja, kuru potenciāli ieinteresētās personas var apmeklēt, apvienošana ar tiešsaistes pakalpojumiem varētu palielināt klientu skaitu, jo īpaši grūti sasniedzamu grupu vidū.

([27]) Izveidojot VPA un izvēloties vēlamo modeli, dalībvalstīm būtu pienācīgi jāņem vērā LESD 108. panta 3. punktā noteiktais pienākums pirms to īstenošanas paziņot par pasākumiem, kas ietver valsts atbalstu LESD 107. panta 1. punkta nozīmē, ja vien uz šādiem pasākumiem neattiecas grupu atbrīvojums.

([28]) *Interreg Europe*, 2019: *Supporting energy renovation of private households through One-Stop Shops*. Pieejams šeit: Policy brief on One-Stop-Shops.pdf (interregeurope.eu) (skatīts 3.10.2023.).

([29]) *Energy Cities*, 2020: *How to set up a one-stop-shop for integrated home energy renovation?* Pieejams šeit: *How to set up a one-stop-shop for integrated home energy renovation? – Energy Cities* (energy-cities.eu) (skatīts: 3.10.2023.).

b) **Apzināt lietotāju segmentus un to vajadzības** – VPA izveides process varētu sākties, pilnībā apzinot valsts un vietējās ieinteresētās personas (t. i., publiskās iestādes, uzņēmumus, enerģētikas uzņēmumus, iedzīvotājus, energoefektivitātes speciālistus, lēmumu pieņēmējus). Dažādās ieinteresēto personu grupas varētu apvienot, lai izstrādātu VPA koncepciju un noteiktu tās mērķus. Šajā kartēšanā varētu ņemt vērā arī potenciālos saņēmējus un viņu vajadzības.

c) **Izstrādāt pakalpojumu līnija** – pamatojoties uz saņēmēju veidiem un viņu vajadzībām, var izstrādāt atbilstošu pakalpojumu līniju. Katram lietotāju segmentam VPA varētu piedāvāt vērtību, t. i., apzinot ieguvumus no piedāvātajiem pakalpojumiem un to, kā šie ieguvumi ļauj novērst tirgus nepilnības.

d) **Apzināt izmaksu struktūru un ieņēmumu plūsmas** – atkarībā no atlasītajiem lietotāju segmentiem un saistītajiem sniegtajiem pakalpojumiem VPA saskarsies ar dažādām nemainīgām un mainīgām izmaksām, kuras varētu apzināt. Par VPA izveidi atbildīgā struktūra varētu arī noteikt ieņēmumu plūsmas un definēt VPA ekonomikas un finanšu modeli. Visneaizsargātākās grupas vienmēr būtu jāaizsargā. Būtu skaidri jānorāda, ka visneaizsargātāko grupu pieprasījumi nedrīkst kļūt par netaisnīgām iespējām gūt peļņu. Mazaizsargāti iedzīvotāji ir mazāk aizsargāti pret kognitīvo aizspriedumu ietekmi, kas nelabvēlīgi ietekmē viņu lēmumu pieņemšanu neoptimālo dzīves apstākļu dēļ. Šo mazaizsargātību pret kognitīviem aizspriedumiem var ļaunprātīgi izmantot negodprātīgi privātā sektora dalībnieki, kuri var apgrūtināt pareizu lēmumu pieņemšanu mazaizsargātiem iedzīvotājiem, tādējādi liekot tiem vienoties par tarifiem un iespējām, kas viņiem faktiski nav optimālas. Īpaši tarifi un pārredzamība pirmām kārtām būtu jānodrošina vismazāk aizsargātām personām. Lai noteiktu, kad tiek apgrūtināta pareizu lēmumu pieņemšana un par to būtu jāpiemēro sankcijas, var izmantot uzvedības zinātņu metodes ([30]).

e) **Apzināt galvenos partnerus un resursus** – atbildīgā struktūra varētu noteikt svarīgākos partnerus (piemēram, vietējās un reģionālās pašvaldības, profesionālās organizācijas, nekustamā īpašuma aģentūras, bankas, finanšu iestādes, apdrošināšanas sabiedrības u. c.) un skaidri noteikt to lomu un ieguldījumu VPA darbībās. Varētu skaidri noteikt arī galvenos fiziskos resursus, cilvēkresursus, finanšu un intelektuālos resursus, kas vajadzīgi VPA darbībai.

f) **Noteikt attiecības ar lietotājiem un saziņas kanālus** – katram lietotāju segmentam varētu noteikt/precizēt/apzināt attiecīgos attiecību veidus (virtuālā VPA pret fizisko VPA) un saziņas kanālus (piemēram, individuālas sanāksmes, informatīvas sesijas, digitālie saziņas rīki (tīmekļvietne, informatīvs biļetens, sociālie mediji u. c.), galveno partneru kanāli).

5.3.3. *Kā VPA var apkopot tipoloģijas kopsavilkuma datus?*

Direktīvas 22. panta 5. punkta b) apakšpunktā ir noteikts, ka attiecīgā gadījumā VPA apkopo tipoloģijas kopsavilkuma datus no energoefektivitātes projektiem, dalās pieredzē un to dara publiski pieejamu. VPA veiktā datu vākšana varētu palīdzēt izveidot visaptverošu, stabilu, reprezentatīvu un pareizu apkopotu statistiku un informāciju par energoefektivitāti. Turklāt tas arī ļauj uzlabot VPA darbību, apmainīties ar labu praksi ar citām dalībvalstīm vai valsts, reģionālām un vietējām ieinteresētajām personām un informēt tirgus dalībniekus / uzlabot viņu informētību par energoefektivitāti. VPA ir laba iespēja vākt arī detalizētus datus par energoefektivitāti. VPA pieejamie un savāktie dati ietilpst šādās galvenajās jomās:

a) darbības dati, arī, piemēram, darbības un pakalpojumu izmaksas, saņemtie pieprasījumi, sniegto pakalpojumu skaits un veids, saņēmēju skaits un veids;

b) lietotāju apmierinātība, arī ar pakalpojumu piekļūstamību;

c) mājsaimniecību dati, jo īpaši par mājsaimniecību atbilstību dotācijām, kas paredzētas zemākiem ienākumiem vai enerģētiski nabadzīgām mājsaimniecībām. Uz to, protams, būtu jāattiecina konfidencialitāte un Eiropas Parlamenta un Padomes Regulas (ES) 2016/679 ([31]) prasības;

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

([31]) Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) 2016/679 (2016. gada 27. aprīlis) par fizisku personu aizsardzību attiecībā uz personas datu apstrādi un šādu datu brīvu apriti un ar ko atceļ Direktīvu 95/46/EK (OV L 119, 4.5.2016., 1. lpp., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj).

d) ēkas/mājas energoaudita dati, izmantojot arī ēku energosnieguma datubāzi saskaņā ar Direktīvas (ES) 2024/1275 22. pantu;

e) ietekme, ko var definēt kā sekmīguma rādītāju, sākot no pieprasījuma līdz vēlamajam iznākumam, piemēram, ieviestie energoefektivitātes pasākumi vai mainīti paradumi, katra informēšanas pasākuma rezultativitāte, radot pieprasījumus.

5.4. **Ārpustiesas strīdu izšķiršanas mehānismi – 22. panta 8. punkts**

5.4.1. *Prasības piemērošanas tvērums*

Direktīvas 22. panta 8. punkts paplašina Direktīvas (ES) 2019/944 26. pantā noteikto tiesību kopumu attiecībā uz piekļuvi "vienkāršiem, taisnīgiem, pārredzamiem, neatkarīgiem, iedarbīgiem un efektīviem" strīdu ārpustiesas izšķiršanas mehānismiem, kā arī uz:

a) galaizmantotājiem. Direktīvas 22. panta 8. punkts ir saistīts ar 21. pantu, jo tajā ir paredzēta strīdu izšķiršana ārpustiesas kārtībā saistībā ar jaunajām tiesībām, kas paredzētas galaizmantotājiem 21. pantā (sk. šo vadlīniju 4. iedaļu);

b) mazaizsargātiem lietotājiem, enerģētiskās nabadzības skartiem cilvēkiem un attiecīgā gadījumā sociālajos mājokļos dzīvojošiem cilvēkiem.

Tiesības uz ārpustiesas strīdu izšķiršanu attiecas uz strīdiem, kas izriet no Direktīvā (ES) 2023/1791 noteiktajām tiesībām un pienākumiem. Tas varētu ietvert ne tikai siltumapgādes, aukstumapgādes un mājsaimniecības karstā ūdens piegādātājus (kas skaidri minēti 21. pantā), bet arī, piemēram, finanšu pakalpojumu sniedzējus, energoauditorus, energopakalpojumu sniedzējus, profesionālo pakalpojumu sniedzējus, piemēram, arhitektus un inženierus, uz kuriem attiecas Direktīvas (ES) 2023/1791 darbības joma. Direktīvā (ES) 2023/1791 paredzētās īpašās tiesības attiecas uz:

c) dabasgāzes uzskaiti (13. pants) un siltumapgādi, aukstumapgādi un mājsaimniecības karstā ūdens uzskaiti (14. pants) un dalīto uzskaiti (15. pants);

d) ticamiem un precīziem rēķiniem, kuru pamatā ir faktiskais dabasgāzes patēriņš (17. pants) un siltumapgādes, aukstumapgādes un mājsaimniecības karstā ūdens patēriņš (18. pants);

e) piekļuvi bezmaksas rēķinu izrakstīšanai, rēķinu informācijai un patēriņa datiem par dabasgāzi (19. pants) un siltumapgādi, aukstumapgādi un mājsaimniecības karsto ūdeni (20. pants);

f) līgumiskajām pamattiesībām attiecībā uz centralizēto siltumapgādi, aukstumapgādi un karstā ūdens piegādi (21. pants), kas ieviestas ar Direktīvu (ES) 2023/1791.

5.4.2. *Rīcībpolitikas pasākumu izvēle, lai izpildītu prasību*

Direktīvas 22. panta 8. punkts ļauj esošajām ārpustiesas strīdu izšķiršanas struktūrām (regulatoriem, neatkarīgiem ombudiem vai patērētāju struktūrām) paplašināt savas prasmes un pakalpojumus, lai aptvertu jaunās prasības, ar nosacījumu, ka tās ir vienlīdz efektīvas. Dalībvalstīm tiesību aktos būtu jāpaskaidro, cik vienkārša, taisnīga, pārredzama, neatkarīga, iedarbīga un efektīva ir piekļuve ārpustiesas mehānismiem.

Dalībvalstis var izvēlēties izmantot iespēju pārskatīt un paplašināt ārpustiesas pakalpojumus, lai aptvertu 22. panta prasības un uzlabotu piekļuvi pakalpojumiem un to sniegšanu.

Lai pielāgotu šos pakalpojumus tā, lai tie atbilstu 22. panta prasībām, esošajiem pakalpojumiem būtu jāpaplašina konsultāciju un strīdu izšķiršanas pakalpojumi galalietotājiem un to līgumpartneriem, jo īpaši tiem, kas nodrošina centralizēto siltumapgādi, aukstumapgādi un karsto ūdeni. Mediācijai būtu jāattiecas uz strīdiem, kas saistīti ar 21. pantā paredzētajām jaunajām tiesībām.

Pakalpojumi būtu jāpielāgo arī tā, lai tie atbilstu īpaši enerģētiskās nabadzības skarto cilvēku, mazaizsargāto lietotāju un attiecīgā gadījumā sociālajos mājokļos dzīvojošo cilvēku vajadzībām:

a) veikt pasākumus, lai **palielinātu pamata informētību par patērētāju tiesībām**, īpaši pievēršoties konkrētām demogrāfiskām grupām un grupām, kas ir nepietiekami pārstāvētas strīdu izšķiršanas klientu bāzēs ([32]). Informētības veicināšanā liela nozīme var būt pakalpojumiem, kuriem piekļūst mazaizsargātas un enerģētiski nabadzīgas mājsaimniecības (piemēram, sociālie dienesti, mājokļu organizācijas, patērētāju grupas, enerģētikas kafejnīca, enerģētikas ombuds, sabiedrības veselības aprūpes dienesti un ārsti). Svarīgs instruments var būt arī proaktīvas darbības, kas vērstas uz izpratnes veicināšanas pasākumiem, reaģējot uz notikumiem, kas rada īpašu risku patērētājiem (piemēram, enerģijas cenu krīze), un uz izplatītām sūdzībām un pārkāpumiem (piemēram, nepareiza pārdošana);

b) **uzlabot veidus, kā piekļūt pakalpojumiem**. Dalībvalstis var palielināt patērētāju spēju piekļūt strīdu izšķiršanai, nodrošinot VKP, ja ir pieejami pakalpojumi, kas saistīti ar visiem attiecīgajiem uzņēmumiem (kā paredzēts 22. panta 3. punkta e) apakšpunktā). Racionalizēti un konsekventāki modeļi, kuros mazāks skaits struktūru aptver visas attiecīgās nozares, uzlabo patērētāju piekļuves iespējas un mazina risku, ka viņi varētu nesaņemt pakalpojumus. Dalībvalstīm būtu pilnībā jāīsteno spēkā esošās prasības tirgotājiem skaidri informēt patērētājus par to, kura strīdu izšķiršanas struktūra uz viņiem attiecas ([33]);

c) dalībvalstis var **uzlabot rezultātus**, ko sniedz pakalpojumi mazaizsargātām mājsaimniecībām, nodrošinot pakalpojumu sniedzēju neatkarību un objektivitāti, lai veicinātu uzticēšanos. Mazāks procesuālais slogs un īsāks sūdzību izskatīšanas un lēmumu pieņemšanas termiņš arī uzlabo iznākumu ([34]). Mazaizsargātiem lietotājiem īpaši svarīga ir bezmaksas piekļuve strīdu izšķiršanai, nedigitālie piekļuves ceļi un atbalsts sūdzību iesniegšanā. Laba prakse, kas ir pieņemta ar atsevišķiem noregulējuma mehānismiem, ir ieviest īpašas kvalitātes prasības mazaizsargāto lietotāju vajadzību apmierināšanai, kas varētu ietvert personāla apmācības prasības un procedūru izveidi un publicēšanu un paaugstinātu pakalpojumu līmeni mazaizsargātiem lietotājiem ([35]). Kolektīvās tiesiskās aizsardzības mehānismi var arī samazināt slogu un risku, ko uzņemas individuālie lietotāji.

Vietējie dalībnieki var darboties kā starpnieki starp ieinteresētajām personām un partneriem problēmu risināšanā. Tie var radīt uzticēšanos un atbalstīt mazaizsargāto mājsaimniecību piekļuvi. Tāpēc ārpustiesas strīdu izšķiršanas mehānismu priekšrocība ir tā, ka tie ir labi pamanāmi, un sistēmu uzbūvei vajadzētu būt tādai, ka tās ir pieejamas gan galaizmantotājiem, gan starpniekorganizācijām.

5.5. Pasākumi, lai novērstu regulatīvus un neregulatīvus šķēršļus energoefektivitātei attiecībā uz pretrunīgu interešu jautājumiem – 22. panta 9. punkts

5.5.1. *Prasības piemērošanas tvērums*

Direktīvas 22. panta 9. punkts pastiprina dalībvalstu pienākumu veikt pasākumus, lai likvidētu energoefektivitātes šķēršļus, ko rada tā sauktās "pretrunīgās intereses".

5.5.2. *Rīcībpolitikas pasākumu izvēle, lai izpildītu prasību*

Direktīvas 22. panta 9. punktā ir uzskaitītas dažas iniciatīvas, ko var īstenot, lai novērstu pretrunīgas intereses, un kas ietver pasākumus, kurus var iedalīt trīs veidos:

5.5.2.1. Regulatīvās iespējas

a) **Minimālie snieguma standarti.** Dalībvalstis var ieviest noteikumus, kas paredz, ka īres ēkām jāatbilst minimālajiem standartiem. Šādi noteikumi tiek izmantoti, lai prasītu izīrētājiem veikt konkrētus darbus vai ievērot standartus savos īpašumos.

([32]) *Creutzfeldt, N. Gill, C., Cornelis, M.* un *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) (skatīts 3.10.2023.).

([33]) [*lūdzu, norādīt*] Sk. Direktīvas 2013/11/ES... pantu(-us).

([34]) *BEUC*, 2022: *Alternative dispute resolution for consumers: Time to move up a gear.* Pieejams šeit: beuc-x-2022-062_adr_position_paper.pdf (skatīts 3.10.2023.).

([35]) *BEUC*, 2022: *Alternative dispute resolution for consumers: Time to move up a gear.* Pieejams šeit: beuc-x-2022-062_adr_position_paper.pdf (skatīts 3.10.2023.).

b) **Īres tiesību aktu un kooperatīvo dzīvojamo māju tiesību aktu pārskatīšana.** Dalībvalstis var ieviest tiesību aktus, kas paredz lielāku elastību attiecībā uz vienošanos starp īrniekiem un īpašniekiem vai starp īpašniekiem un paredz noteikumus un nosacījumus izmaksu sadalei. Šādos tiesību aktos varētu precizēt, vai un kā izīrētājs varētu atgūt daļu no ieguldījumiem energoefektivitātes uzlabošanā, piemēram, izmantojot daļu no īrnieka ietaupītajām enerģijas izmaksām vai palielinot īres maksu. Tajā varētu arī precizēt nosacījumus, saskaņā ar kuriem īrnieks var noraidīt šādu īres maksas palielinājumu ([36]). Attiecībā uz vairāku dalībnieku pretrunīgu interešu jautājumu kooperatīvo dzīvojamo māju tiesību aktu noteikumi varētu attiekties uz balsošanas noteikumiem un izmaksu sadali energoefektivitātes pasākumu gadījumā un skaidru aprakstu par dažādu dalībnieku lomu. ([37])

c) **Energomarķējums un ar ēkām saistīti dati.** Ēkas energomarķējuma nodrošināšana pārdošanas vai nomas brīdī, kā prasīts Direktīvas 2010/31/ES 12. pantā (Energoefektivitātes sertifikātu izsniegšana), palīdz nodrošināt, ka iesaistīto personu rīcībā ir nepieciešamā informācija.

d) **Individuālā uzskaite/dalītā uzskaite/tiešā atgriezeniskā saite.** Individuālā uzskaite vai dalītā uzskaite, kā prasīts Direktīvas (ES) 2023/1791 13. pantā (Dabasgāzes uzskaite), 14. pantā (Siltumapgādes, aukstumapgādes un mājsaimniecības karstā ūdens apgādes uzskaite) un 15. pantā (Siltumapgādes, aukstumapgādes un mājsaimniecības karstā ūdens apgādes dalītā uzskaite un izmaksu sadale), ļauj īrniekiem labāk apzināties savu enerģijas patēriņu.

5.5.2.2. Finanšu instrumenti

a) **Tiešie finansiālie un fiskālie stimuli īrnieku/īpašnieku mērķgrupām.** To varētu panākt, izstrādājot atbalsta shēmas vai nodokļu atvieglojumus tā, lai tos varētu izmantot tikai (mājokļu) īpašnieki; samazinot šķēršļus daudzdzīvokļu ēkām, lai pieteiktos konkrētām subsīdijām, un, piemēram, renovācijas programmās nosakot konkrētu mērķi daudzdzīvokļu ēkām vai paredzot tām īpašus līdzekļus.

b) **Rēķinos balstīts finansējums.** Dalībvalstis var veicināt energoefektivitātes līgumu slēgšanu, kas ļauj atmaksāt energoefektivitātes pasākumus, izmantojot ikmēneša enerģijas rēķinus. Šajā mehānismā sākotnējie ieguldījumi būtu jāveic trešai personai, piemēram, komunālo pakalpojumu sniedzējam, bankai vai energopakalpojumu uzņēmumam, kas atbild arī par rēķinos balstītas finansēšanas programmas administrēšanu un maksājumu iekasēšanu, izmantojot rēķinu par enerģiju vai īri. Rēķinos balstīta finansējuma pamatā vajadzētu būt konkrētam enerģijas profilam. Ja ņem vērā vispārējo enerģijas patēriņa profilu, tad enerģētiskās nabadzības skartās personas var nonākt nelabvēlīgākā situācijā, ja netiek panākts paredzamais enerģijas ietaupījums (pamatojoties uz vispārējo profilu).

Ja pasākumi ietver valsts atbalstu, par pasākumiem, kas veicina un atvieglo enerģijas efektīvu izmantošanu, pirms to īstenošanas ir jāpaziņo Komisijai saskaņā ar LESD 108. panta 3. punktu, ja vien tie nav *de minimis* atbalsts ([38]) vai uz tiem neattiecas grupu atbrīvojums ([39]).

5.5.2.3. Citas darbības, piemēram, zaļā īre vai informācijas rīki

a) **Zaļā īre.** Dalībvalstis var atvieglot zaļās īres līgumu īstenošanu starp īrniekiem un īpašniekiem, ļaujot tiem saskaņot savas intereses attiecībā uz energoefektivitātes pasākumiem. Lai to izdarītu, dalībvalstis varētu darīt pieejamus praktiskus norādījumus par to, kā noslēgt zaļās īries līgumu, kā arī standarta līguma veidnes, kas īrniekiem un izīrētājiem ir viegli pieejamas un izmantojamas.

([36]) *Economidou, M.*, un *Bertoldi, P.*, 2015: *Practices to overcome split incentives in the EU building stock*. Pieejams šeit: *Practices to overcome split incentives in the EU building stock* (eceee.org) (skatīts 3.10.2023.).

([37]) *Economidou, M.*, un *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*. Pieejams šeit: *Assessment of progress made by Member States in relation to Article 19(1) of the Directive 2012/27/EU* – ES Publikāciju birojs (europa.eu) (skatīts 3.10.2023.).

([38]) Saskaņā ar Regulu (ES) 2023/2831.

([39]) Jo īpaši, ievērojot Komisijas Regulas (ES) Nr. 651/2014 (2014. gada 17. jūnijs), ar ko noteiktas atbalsta kategorijas atzīst par saderīgām ar iekšējo tirgu, piemērojot Līguma 107. un 108. pantu (tā dēvētā Vispārējā grupu atbrīvojuma regula jeb VGAR), 38.b pantu.

6. DIREKTĪVAS 24. PANTĀ NOTEIKTIE PIENĀKUMI

Šajā iedaļā dalībvalstīm sniegti norādījumi par to, kā varētu transponēt un īstenot dažādos 24. panta noteikumus.

6.1. Definē jēdzienu "mazaizsargātais lietotājs", kas ietver arī galaizmantotājus – 24. panta 1. punkts

6.1.1. *Tiesiskais satvars*

Lai nodrošinātu, ka pasākumi mazaizsargātu grupu stiprināšanai un aizsardzībai sasniedz visas attiecīgās mājsaimniecības, 24. panta 1. punktā ir noteikts, ka dalībvalstīm, definējot jēdzienu "mazaizsargātais lietotājs", ir jāiekļauj ne tikai lietotāji, bet arī **galaizmantotāji**. Minētais noteikums papildina citus Direktīvas (ES) 2023/1791 noteikumus, jo īpaši tās 22. pantu, kuru mērķis ir noteikumus par informāciju par energoefektivitāti un enerģijas efektīvu izmantošanu, vienas pieturas aģentūrām un ārpustiesas mehānismiem strīdu izšķiršanai attiecināt arī uz galaizmantotājiem.

Direktīvas (ES) 2023/1791 2. panta 53. punktā **"galaizmantotājs"** ir definēts kā "fiziska vai juridiska persona, kas iepērk siltumapgādi, aukstumapgādi vai mājsaimniecības karsto ūdeni pašu galapatēriņam, vai fiziska vai juridiska persona, kas apdzīvo atsevišķu ēku vai vienību daudzdzīvokļu vai daudzfunkcionālā ēkā, kurā siltumapgādi, aukstumapgādi vai mājsaimniecības karsto ūdeni nodrošina no centrāla avota, ja šādai personai nav tieša vai individuāla līguma ar energopiegādātāju". Tādu izmantotāju piemēri, kuriem nav tieša vai individuāla līguma ar eneropiegādātāju, ir īrnieki daudzdzīvokļu ēkās ar kolektīvām siltumapgādes, dzesēšanas vai mājsaimniecības karstā ūdens ražošanas sistēmām, sociālajos mājokļos dzīvojošie cilvēki, neatkarīgas dzīvesvietas vai ilgtermiņa aprūpes vienības iedzīvotāji un cilvēki, kas dzīvo pagaidu mājokļos vai patversmēs.

6.1.2. *Rīcībpolitikas pasākumu izvēle, lai izpildītu prasību*

Lai izpildītu šo prasību, dalībvalstis var paplašināt esošo un ierosināto atbalstu un aizsardzību, lai sasniegtu galaizmantotājus, piemēram, paplašinot sociālo tarifu, kas būtu pieejams ne tikai mazaizsargātiem lietotājiem, kuri pērk enerģiju savam patēriņam, bet arī sociālo dzīvokļu ar kolektīvo siltumapgādi īrniekiem, kuriem nav tieša vai individuāla līguma ar eneropiegādātāju.

6.2. Prioritāri īsteno energoefektivitātes uzlabojumus un ar tiem saistīto patērētāju aizsardzību mazaizsargātās grupās – 24. panta 2. punkts

6.2.1. *Prasības piemērošanas tvērums*

Direktīvas 24. panta 2. punktā noteikts, ka dalībvalstīm energoefektivitātes uzlabošanas pasākumi un saistītie patērētāju aizsardzības vai informēšanas pasākumi prioritārā kārtā jāīsteno enerģētiskās nabadzības skarto cilvēku, mazaizsargāto lietotāju, cilvēku mājsaimniecībās ar zemiem ienākumiem un attiecīgā gadījumā sociālajos mājokļos dzīvojošo cilvēku vidū, lai mazinātu enerģētisko nabadzību.

6.2.2. *Rīcībpolitikas pasākumu izvēle, lai izpildītu prasību*

Pieejas atbalsttiesīgo mājsaimniecību apzināšanai un prioritāšu noteikšanai ietver (papildināmu) ceļu kopumu: orientēties uz mājsaimniecībām ar zemiem (parasti pašidentificētiem) ienākumiem, izmantojot esošos sociālā nodrošinājuma vai mājokļa pabalstus kā "pases pabalstus" energoefektivitātes atbalstam, pievēršoties mājsaimniecībām, kas jau ir apzinātas kā mazaizsargāti lietotāji, kuri ir tiesīgi saņemt atbalstu enerģijas tirgos, nosakot zemu ienākumu vai citādi trūcīgus ģeogrāfiskos apgabalus, izmantojot mainīgo lielumu kombināciju, tostarp galvenokārt mājokļa energoefektivitātes līmeni, ienākumu un enerģijas izmaksas, lai apzinātu mājsaimniecības, kuras ir mazaizsargātas pret enerģētisko nabadzību (t. i., kurām draud enerģētiskā nabadzība).

Lai īstenotu prasību par prioritāti noteikt energoefektivitātes uzlabošanas pasākumus, dalībvalstis var, piemēram, ieviest energoefektivitātes vai mājokļu renovācijas dotācijas un subsīdijas ([40]), kā arī sadzīves tehnikas nomaiņas shēmas, kas ir īpaši paredzētas mājsaimniecībām mazaizsargātās grupās. Līdzīgas shēmas, kas pieejamas plašākai sabiedrībai, var piedāvāt bezmaksas pasākumus vai ievērojami augstāku subsīdiju līmeni atbilstīgām mājsaimniecībām. Ņemot vērā augsto enerģētiskās nabadzības līmeni un īrnieku mazaizsargātību šajā nozarē daudzās dalībvalstīs, iespējams, būs vajadzīgs arī īpašs atbalsts privāti īrētu mājokļu īrniekiem.

Lai informācijas un stiprināšanas pasākumus padarītu par prioritāti sarakstā iekļauto mazaizsargāto grupu vidū, dalībvalstis var īstenot, piemēram, enerģētikas konsultāciju centrus reģionālā vai pašvaldību līmenī, kas sniedz informāciju un palīdzību mazaizsargātiem lietotājiem, kā arī personīgas vai mājās sniegtas konsultācijas par enerģiju mājsaimniecībām ar zemiem ienākumiem. Lai šie noteikumi būtu rezultatīvi, tiem vajadzētu būt īpaši izstrādātiem tā, lai atbalstītu mazaizsargātas grupas, apzinoties to īpašās enerģijas vajadzības, mājokļu un īpašumtiesību situāciju, kā arī mājsaimniecības sastāvu un pieredzi. Šo prasību var interpretēt kopsakarā ar 22. pantā noteikto papildu prasību vienas pieturas aģentūrām piedāvāt īpašus pakalpojumus enerģētiskās nabadzības skartajiem cilvēkiem un mazaizsargātām mājsaimniecībām.

Informatīvos pasākumus var apvienot ar atbalstu mazaizsargātām grupām, lai tās varētu orientēties energoapgādes tirgū, izprast rēķinus, pārvaldīt parādus, aizstāvēt savas tiesības enerģijas tirgos un nodrošināt lietotāju aizsardzību (tostarp Direktīvas (ES) 2023/1791 21. pantā paredzētās jaunās līgumiskās tiesības lietotājiem centralizētās siltumapgādes, aukstumapgādes un karstā ūdens apgādes jomā). Piemēram, vienotie kontaktpunkti, kas mazaizsargātām grupām sniedz visu nepieciešamo informāciju par viņu tiesībām, piemērojamiem tiesību aktiem un strīdu izšķiršanas mehānismiem, var veicināt piekļuvi aizsardzībai.

6.3. **Īsteno energoefektivitātes uzlabošanas pasākumus ar mērķi mazināt distributīvo ietekmi, ko rada citas rīcībpolitikas un pasākumi – 24. panta 3. punkta a) apakšpunkts**

6.3.1. *Prasības piemērošanas tvērums*

Direktīvas 24. panta 3. punkta a) apakšpunktā ir noteikts, ka dalībvalstis attiecīgā gadījumā risina un mazina negatīvo distributīvo ietekmi, kas jo īpaši saistīta ar nodokļu pasākumiem un emisijas kvotu tirdzniecības īstenošanu ēku un transporta sektorā, kā izklāstīts Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvā 2003/87/EK ([41]). Tas ir jāpanāk, īstenojot energoefektivitātes pasākumus.

Distributīvā ietekme attiecas uz konkrētu politikas pasākumu radīto ietekmi uz mājsaimniecībām, kas pieder dažādiem ienākumu līmeņiem. Negatīva vai regresīva distributīva ietekme rodas, ja šāda politika nesamērīgi iespaido mājsaimniecības ar zemiem ienākumiem vai citas mazaizsargātas grupas ([42]). Lai atvieglotu distributīvās ietekmes novērtēšanu, Komisija 2022. gadā izdeva norādījumus, kuros piedāvātas uzlabotas metodes, kā novērtēt dalībvalstu īstenoto rīcībpolitiku distributīvo ietekmi ([43]).

([40]) Norādījumi par valsts atbalstu ēku energoefektivitātes pasākumiem ir sniegti norādījumu veidnē: Ēku energoefektivitāte (pieejams vietnē https://competition-policy.ec.europa.eu/document/download/f38dcd94-689e-4de9-9747-765126f49438_en?filename=template_RRF_energy_efficiency_in_buildings_04042023.pdf).
Norādījumu veidnē ir sniegta informācija gan par situācijām, kad ēku energoefektivitātes atbalsta pasākumi nevar būt saistīti ar valsts atbalstu, gan par piemērotu juridisko pamatu valsts atbalsta saderībai.

([41]) Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva 2003/87/EK (2003. gada 13. oktobris), ar kuru nosaka sistēmu siltumnīcas efektu izraisošo gāzu emisijas kvotu tirdzniecībai Kopienā un groza Padomes Direktīvu 96/61/EK (OV L 275, 25.10.2003., 32. lpp., ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2003/87/oj).

([42]) *Eurofound*, 2021: *Distributional impacts of climate policies in Europe*. Pieejams šeit: *Distributional impacts of climate policies in Europe | European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions* (europa.eu) (skatīts 3.10.2023.); *Vandyck, T., Della Valle, N., Temursho, U.* un *Weitzel, M., EU climate action through an energy poverty lens, SCIENTIFIC REPORTS, ISSN* 2045-2322, 13 (1), 2023, 6040. lpp., JRC130057, https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC130057.

([43]) Eiropas Komisija (COM(2022) 494): Komisijas paziņojums Eiropas Parlamentam, Padomei, Eiropas Ekonomikas un sociālo lietu komitejai un Reģionu komitejai "Labāka dalībvalstu rīcībpolitiku distributīvās ietekmes novērtēšana".

6.3.2. *Rīcībpolitikas pasākumu izvēle, lai izpildītu prasību*

Energoefektivitātes pasākumi, ko izmanto, lai mazinātu distributīvo ietekmi, var ietvert ieguldījumus tehnoloģijā vai aprīkojumā individuālā/mājsaimniecību līmenī vai investīcijas sabiedriskajos pakalpojumos/infrastruktūrā, lai sniegtu labumu grupām vai kopienām, kurām ir vislielākais slogs. Ieguldījumi energoefektivitātē nodrošina ilgtspējīgākus risinājumus un palīdz novērst strukturālo nevienlīdzību, kas rada negatīvu distributīvo ietekmi, piemēram, neefektīvi mājokļi un piekļuve tikai dārgiem, neefektīviem vai piesārņojošiem enerģijas avotiem ([44]).

Piemēram, dalībvalstis var izmantot ieņēmumus no ES emisijas kvotu tirdzniecības sistēmām (ETS) un valsts oglekļa nodokļiem, lai finansētu mājokļu renovācijas shēmas un bezmaksas energoefektivitātes renovāciju mājsaimniecībām ar zemiem ienākumiem. Enerģijas ietaupījuma daļas norobežošana no energoefektivitātes pienākuma shēmas, kas jāpanāk par labu mājsaimniecībām ar zemiem ienākumiem vai mazaizsargātām mājsaimniecībām, var arī palīdzēt novērst ietekmi, ko rada izmaksu pārnešana uz patērētāju rēķiniem (sk. īpašās prasības Direktīvas (ES) 2023/1791 8. pantā). Izmantojot šīs shēmas, var veicināt energotaupības pasākumus mājsaimniecībām ar zemiem ienākumiem, mazaizsargātām mājsaimniecībām un mājsaimniecībām, kas atrodas nepietiekami apkalpotās vai nelabvēlīgā situācijā esošās kopienās, piemēram, lauku mājsaimniecībām.

6.4. **Pēc iespējas labāk izmanto valstu un Savienības līmenī pieejamo publisko finansējumu un veic uz nākotni vērstas investīcijas – 24. panta 3. punkta b) apakšpunkts un 24. panta 3. punkta c) apakšpunkts**

6.4.1. *Prasības piemērošanas tvērums*

Regulas 24. panta 3. punkta b) apakšpunktā dalībvalstis tiek mudinātas pēc iespējas labāk izmantot valsts un Savienības līmenī pieejamo publisko finansējumu, tostarp attiecīgā gadījumā finansiālo ieguldījumu, ko dalībvalsts saņem no Sociālā klimata fonda, un ieņēmumus no ETS kvotu izsolēm investīcijām energoefektivitātes uzlabošanas pasākumos kā prioritārām darbībām. Papildus Sociālā klimata fonda un ETS ieņēmumiem ir arī citas Eiropas programmas, kuru mērķis ir finansēt dalībvalstu centienus uzlabot energoefektivitāti, piemēram, Atveseļošanas un noturības mehānisms, kohēzijas politikas fondi un Modernizācijas fonds, *InvestEU*.

Turklāt 24. panta 3. punkta c) apakšpunktā ir uzsvērts, ka dalībvalstīm ir jāveic uz nākotni vērstas un mērķtiecīgas investīcijas energoefektivitātes uzlabošanā. Šo investīciju mērķis ir pasargāt mājsaimniecības no citu rīcībpolitiku negatīvās ietekmes pirms tās rašanās, veicināt atbalsta programmu izvēršanu un pārplānošanu, lai mazinātu negatīvo distributīvo ietekmi, un samazināt ar finansiālo palīdzību saistīto finansiālo slogu publiskajiem izdevumiem.

6.4.2. *Rīcībpolitikas pasākumu izvēle, lai izpildītu prasību*

Atbilstošu finansēšanas shēmu izveide, lai atbalstītu energoefektivitātes un dekarbonizācijas investīciju ieviešanu, ir norādīta ar 30. pantu ([45]) saistītajos norādījumos. Ir daudzi piemēri, kad dalībvalstis izmanto publisko finansējumu energoefektivitātes uzlabošanai teritorijās, kurās ir augsts enerģētiskās nabadzības līmenis, vai izmanto augstāku finansējuma līmeni mājsaimniecībām ar zemākiem ienākumiem. Lai radītu labu finansējuma līmeni mājsaimniecībām ar zemiem ienākumiem, dalībvalstis var apvienot individuālus finansēšanas pasākumus, lai apvienotu publiskos līdzekļus, baltos sertifikātus, bezprocentu aizdevumus, inovatīvus finansēšanas modeļus, piemēram, kolektīvās finansēšanas platformas utt. Dalībvalstis var, piemēram, apvienot valsts līdzekļus energoefektivitātei un siltumapgādei ar papildu finansējumu dārgiem pasākumiem,pamatojoties uz vietējo teritoriju, kā arī bezprocentu aizdevumu.

([44]) ESAO, 2021: *Managing the Distributional Effects of Environmental and Climate Policies: The Narrow Path for a Triple Dividend*. Pieejams šeit: https://one.oecd.org/document/ENV/WKP(2021)20/En/pdf (skatīts 3.10.2023.).

([45]) Komisijas Ieteikums (2023. gada 12. decembris) par to, kā transponēt Direktīvas (ES) 2023/1791 par energoefektivitāti ("pārstrādātās EED") 30. pantu par valsts energoefektivitātes fondiem, finansēšanu un tehnisko atbalstu (OV C, C/2023/1553, 19.12.2023., 1. lpp., ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2023/1553/oj).

Lai panāktu uz nākotni vērstas un mērķtiecīgas investīcijas, dalībvalstis var ieviest jaunu vai izvērst vai pārveidot esošu energoefektivitātes programmu, lai pievērstos iedzīvotājiem ar vislielāko slogu un risinātu viņu vajadzības. Piemēram, subsīdijas siltumizolācijai vai tīrām siltumapgādes tehnoloģijām, piemēram, siltumsūkņiem, var ieviest pirms oglekļa nodokļa uzlikšanas fosilajam kurināmajam, ko izmanto siltumapgādē. Stimulus tādu pārvietošanās veidu, kas rada mazu oglekļa dioksīda emisiju, iegādei kā velosipēdi un elektrotransportlīdzekļi un transportlīdzekļu nodošanas metāllūžņos shēmas var ieviest pirms nodokļu reformām, kas palielina autotransporta degvielas izmaksas, ceļu nodokļus vai emisiju ierobežojumu ieviešanu pilsētu teritorijās. Turklāt pirms nodokļu reformas ieviešanas dalībvalstis varētu apsvērt pasākumus, kuru mērķis ir palielināt informētību par šo jauno tehnoloģiju priekšrocībām. Bieži vien cilvēki jaunās tehnoloģijas neizmanto neziņas, nepareizu priekšstatu vai *status quo* tendences dēļ. Tāpēc būtiska nozīme var būt arī informācijas kampaņām par šīm papildu priekšrocībām, ko sniedz tehnoloģijas, skaidrojumiem par to, kā tās darbojas, un informācijai par to, cik daudz cilvēku tās ir izmantojuši, un viņu pozitīvo pieredzi.

Ieviešot jaunas atbalsta shēmas vai grozot vai pagarinot esošās shēmas, dalībvalstīm būtu jāpārbauda, vai minētie pasākumi ietver valsts atbalstu, un tādā gadījumā būtu nepieciešams iepriekš paziņot Komisijai saskaņā ar LESD 108. panta 3. punktu.

6.5. **Veicina tehnisko palīdzību un veicinošu finansējuma un finanšu rīku ieviešanu – 24. panta 3. punkta d) apakšpunkts**

6.5.1. *Prasības piemērošanas tvērums*

Direktīvas 24. panta 3. punkta d) apakšpunktā ir noteikts, ka dalībvalstīm attiecīgā gadījumā jāveicina tehniskā palīdzība mazaizsargātiem lietotājiem, enerģētiskās nabadzības skartiem cilvēkiem, mājsaimniecībām ar zemiem ienākumiem un attiecīgā gadījumā sociālajos mājokļos dzīvojošajiem cilvēkiem un jāievieš finansējums un finanšu rīki, kas ļauj šīm mazaizsargātajām grupām gūt labumu no investīcijām energoefektivitātē. Īstenojot 24. pantu, var apsvērt dažādus finansēšanas un finanšu instrumentu piemērus, piemēram, rēķinos balstītas shēmas, vietēja aizdevuma zaudējumu rezerves, garantiju fondus un fondus, kas koncentrējas uz dziļo renovāciju.

6.5.2. *Rīcībpolitikas pasākumu izvēle, lai izpildītu prasību*

Mazaizsargātiem lietotājiem ir grūtāk rīkoties neatkarīgi liberalizētajā enerģijas tirgū un izmantot tā sniegtās iespējas. Tāpat šīs mājsaimniecības bieži vien netiek labi apkalpotas vai tām ir mazākas iespējas piekļūt atbalsta pakalpojumiem, piemēram, energokonsultācijām vai enerģijas tarifu maiņai, ja vien shēmas vai programmas nav īpaši izstrādātas un pielāgotas to vajadzībām. Tāpēc tehnisko palīdzību, kas īpaši attiecas uz mazaizsargātām grupām, cita starpā var sniegt šādās jomās:

a) konsultācijas par enerģijas tarifiem un paradumu maiņu veicinoši pasākumi, lai samazinātu enerģijas patēriņu atbilstīgi to vajadzībām;

b) konsultācijas par mājsaimniecības ierīcēm, piemēram, veco un nepietiekamo elektrisko ierīču, apgaismes sistēmu, karstā ūdens katlu nomaiņu u. c.;

c) dziļas renovācijas pasākumi attiecībā uz daudzdzīvokļu mājām, to vidū energoapgādes sistēmas nomaiņa vai modernizācija, galveno uzmanību pievēršot renovācijas tehniskajam un ekonomiskajam novērtējumam un dažādu iesaistīto ieinteresēto personu koordinācijai;

d) dziļas renovācijas pasākumi attiecībā uz vienģimenes mājām, to vidū energoapgādes sistēmas apmaiņa, galveno uzmanību pievēršot visefektīvāko tehnisko pasākumu izvēlei un finansējuma iespējamībai.

Tehnisko palīdzību mazaizsargātām grupām var sniegt, piemēram, izmantojot enerģētikas konsultāciju punktus un enerģētikas kafejnīcas reģionālā vai pašvaldību līmenī vai konsultācijas par enerģiju mājās. Lai īstenotu 24. panta 3. punkta d) apakšpunktu, ir svarīgi nodrošināt, ka sniegtā palīdzība faktiski sasniedz sarakstā iekļautās mazaizsargātās grupas. To var panākt, piemēram, nodrošinot konsultantus ar kompetenci enerģētikas un sociālajā jomā vai iesaistot sociālās jomas dalībniekus, kas nodrošina piekļuvi mazaizsargātām mājsaimniecībām (sk. šo vadlīniju 6.6. iedaļu).

Finansējums un finanšu rīki vispārīgi ir aprakstīti norādījumos, kas attiecas uz 30. pantu ([46]). Direktīvas 24. panta 3. punkta d) apakšpunktā ir uzskaitīti tādu finanšu un finansēšanas rīku piemēri, kas var būt attiecināmi uz mazaizsargātām grupām, tostarp rēķinos balstītas shēmas, vietēja aizdevuma zaudējumu rezerves, garantiju fondi un fondi, kas koncentrējas uz (dziļo) renovāciju. Neatkarīgi no konkrētajiem izvēlētajiem modeļiem ieteicams, ka finansējums un finanšu rīki ir šādi ([47]):

a) īpaši izstrādāti mērķgrupām tā, lai tie būtu pieejami un piemēroti, kā papildus uzsvērts 24. panta 3. punkta f) apakšpunktā;

b) pieejami dažādiem investīciju veidiem, arī ieguldījumiem sadzīves tehnikai, piemēram, veco un nepietiekamo elektrisko ierīču, apgaismes sistēmu, karstā ūdens katlu, kā arī ieguldījumiem ēkās, ieskaitot dziļo renovāciju;

c) piemērotā veidā pievērsties dažādām mājokļu situācijām, jo, piemēram, lēmums par ieguldījumiem daudzģimeņu mājās pilnībā atšķiras no lēmuma par ieguldījumiem vienģimenes mājās. Finansēšanas shēmām ir jāveicina mazaizsargāto mājsaimniecību pozitīvi lēmumi par ieguldījumiem abās situācijās, ņemot vērā dažādos tiesiskos regulējumus, piemēram, kooperatīvo dzīvojamo māju likumus, īres likumus u. c.

Dalībvalstis var, piemēram, ieviest finansēšanas shēmu, saskaņā ar kuru mājsaimniecības ar zemiem ienākumiem var nomāt energoefektīvas ierīces. Finansēšanas shēma ļauj mājsaimniecībām ar zemiem ienākumiem piekļūt energoefektīvām ierīcēm bez nepieciešamības segt sākotnējās izmaksas un galu galā palīdz samazināt izdevumus par enerģiju un uzlabot ģimeņu ar zemiem ienākumiem finansiālo stāvokli.

6.6. **Veicina tehnisko palīdzību sociālās jomas dalībniekiem – 24. panta 3. punkta e) apakšpunkts**

6.6.1. *Prasības piemērošanas tvērums*

24. panta 3. punkta e) apakšpunktā ir atzīts sociālās jomas dalībnieku vērtīgais ieguldījums enerģētiskās nabadzības apkarošanas rīcībpolitiku un pasākumu īstenošanā. Dalībvalstis var veicināt tehnisko palīdzību sociālās jomas dalībniekiem, lai palielinātu viņu profesionālo pieredzi un tehniskās zināšanas. Šī palīdzība ir būtiska, lai uzlabotu to spēju veicināt mazaizsargātu lietotāju aktīvu iesaistīšanos enerģijas tirgū un veicināt pozitīvas izmaiņas veidā, kādā tie mijiedarbojas ar enerģiju.

6.6.2. *Rīcībpolitikas pasākumu izvēle, lai izpildītu prasību*

Sociālās jomas dalībnieki 24. panta 3. punkta e) apakšpunkta kontekstā var ietvert: publiskas, privātas, labdarības organizācijas, sociālos uzņēmumus un reliģiskas institūcijas ar sociālu mērķi. Īstenošanas procesā var īpašu labumu var sniegt sociālās jomas dalībnieku aktīva iesaiste mājokļu, veselības, patērētāju aizsardzības, kopienas kohēzijas un attīstības, kā arī sociālo pakalpojumu jomā.

Praksē gūtā pieredze liecina, ka sociālās jomas dalībniekiem sniegtā tehniskā palīdzība cita starpā var ietvert:

a) visaptverošas tīmekļvietnes izveidi, kurā sociālās jomas dalībniekiem sniegta detalizēta informācija par jēdzieniem un procedūrām, kas saistīti ar enerģētiku (piemēram, enerģijas rēķini, juridiskās procedūras atslēgšanai, patērētāju tiesības);

b) dažādu instrumentu un publikāciju izstrādi, kuru mērķis ir uzlabot sociālās jomas dalībnieku zināšanas un spēju tieši rīkoties ar enerģētiku saistītos jautājumos (piemēram, faktu lapas, praktiskas rokasgrāmatas, vidējā patēriņa kalkulatori);

c) individualizēta atbalsta sniegšanu sociālās jomas dalībniekiem, izmantojot pastāvīgas konsultācijas un norādījumus, apmācības kursus vai apmeklējumus uz vietas;

d) vispārējas un īpašas apmācības organizēšanu sociālās jomas dalībniekiem, sākot no pamatprasmju apmācības, kas ietver juridiskus, administratīvus, sociālus un tehniskus moduļus, līdz padziļinātai apmācībai, piemēram, par enerģijas tirgus darbību, finanšpratību un digitālo pratību;

([46]) Komisijas Ieteikums (2023. gada 12. decembris) par to, kā transponēt Direktīvas (ES) 2023/1791 par energoefektivitāti ("pārstrādātās EED") 30. pantu par valsts energoefektivitātes fondiem, finansēšanu un tehnisko atbalstu (OV C, C/2023/1553, 19.12.2023., 1. lpp., ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2023/1553/oj).

([47]) Plašāka informācija par šo tematu: Eiropas Komisija, 2022: *The evolution of financing practices for energy efficiency in buildings, SME's and in industry: final report*. Pieejams šeit: *Report on the evolution of financing practices for energy efficiency in buildings, SME's and in industry* – ES Publikāciju birojs (europa.eu) (skatīts 3.10.2023.).

e) tīkla izveidošanu, lai apmainītos ar pieejām un praksi nolūkā novērst enerģētisko nabadzību un veidot sakarus starp dažādām publiskā sektora un pilsoniskās sabiedrības ieinteresētajām personām.

6.7. **Nodrošina piekļuvi finansējumam, dotācijām vai subsīdijām – 24. panta 3. punkta f) apakšpunkts**

6.7.1. *Prasības piemērošanas tvērums*

Direktīvas 24. panta 3. punkta f) apakšpunkts paplašina 24. panta 3. punkta d) apakšpunkta prasību, uzsverot, cik svarīgi ir nodrošināt, lai mazaizsargātām grupām būtu pieejams pienācīgs finansējums, dotācijas vai subsīdijas, kas saistītas ar enerģijas ieguvumu minimumu, un lai atvieglotu piekļuvi banku aizdevumiem par pieņemamu cenu vai īpašām kredītlīnijām.

6.7.2. *Rīcībpolitikas pasākumu izvēle, lai izpildītu prasību*

Vispārīgs apraksts par finanšu shēmām un instrumentiem ir iekļauts norādījumos, kas saistīti ar 30. pantu, taču, lai šīs finansēšanas shēmas būtu rezultatīvas, tās būtu jāizstrādā tā, lai tās ir piekļūstamas un pieņemamas apzinātajām mazaizsargātajām grupām. Pieredze liecina, ka sarakstā iekļautajām mazaizsargātajām grupām īpaši piekļūstamas ir finansēšanas shēmas ar šādiem raksturlielumiem ([48]):

a) daļa no finansēšanas shēmas ir rezervēta sarakstā iekļautajām mazaizsargātajām grupām, t. i., pieteikuma iesniedzēji, kas nepieder pie mērķgrupas, nevar piekļūt finansējumam. Pretējā gadījumā pastāv liela varbūtība, ka grupas ar augstākiem ienākumiem izmantos visu subsīdiju;

b) subsīdiju nosacījumos ir ņemti vērā sarakstā iekļauto mazaizsargāto grupu ekonomiskie apstākļi. Finansējuma vajadzības var ievērojami atšķirties mājsaimniecībām ar zemiem, vidējiem un augstiem ienākumiem;

c) tiek risināts jautājums par mazaizsargātu mājsaimniecību zemo kredītspēju. To var panākt, finansēšanas shēmā iekļaujot garantiju vai piemērojot rēķinos balstītu shēmu. Rēķinos balstītā shēmā investīciju refinansēšanu sedz enerģijas ietaupījums, savukārt enerģijas piegādes rēķins vai ikmēneša maksājums par mājokļa izmaksām paliek nemainīgs;

d) finansiālās grūtības tiek efektīvi novērstas, nodrošinot līdzekļu pieejamību, pirms ir jāveic maksājums par darbu. Šī pieeja palīdz līdz minimumam samazināt iespējamos finansiālos šķēršļus. Alternatīvi subsīdijas maksājumu var izmaksāt tieši uzstādītājam, racionalizējot maksājumu procesu;

e) finansēšanas shēma ir pielāgota dažādiem apstākļiem, kādos mazaizsargātas grupas var vai nevar pieņemt lēmumu par ieguldījumiem. Tādējādi finansēšanas shēmas, kuru mērķis ir aizstāt elektroierīces, ir izstrādātas citādi nekā tās, kas paredzētas dziļai renovācijai;

f) finansējuma ilgmūžības nodrošināšana ir būtiska, lai vajadzības gadījumā saglabātu konsekventu piekļuvi finansiālajam atbalstam. Ja subsīdiju shēma nav pastāvīgi pieejama, piemēram, pārtraukuma gadījumā, kad noteiktā laikposmā tiek izlietoti budžeta līdzekļi, negatīvā ietekme uz mazaizsargātām mājsaimniecībām ir būtiskāka nekā uz citām patērētāju grupām.

6.8. **Ekspertu tīkla izveide – 24. panta 4. punkts**

6.8.1. *Prasības piemērošanas tvērums*

Direktīvas 24. panta 4. punktā noteikts, ka dalībvalstīm jāizveido ekspertu tīkls vai jāuztic uzdevumu esošam tīklam, kas izstrādā stratēģijas ar mērķi palīdzēt vietējiem un valsts līmeņa lēmumu pieņēmējiem īstenot energoefektivitātes uzlabošanas pasākumus, tehniskās palīdzības un finanšu rīkus nolūkā mazināt enerģētisko nabadzību. Direktīvas 24. panta 4. punktā ir noteikts, ka tīkla ekspertiem jābūt no dažādām nozarēm, piemēram, veselības aprūpes, ēku un sociālās nozares, kā arī, ka dalībvalstīm jācenšas izveidot tīkla sastāvu, kas nodrošina dzimumu līdzsvaru un atspoguļo visu cilvēku perspektīvas.

([48]) *Sunderland, L.*, un *Gibb, D.*, 2022: *Taking the burn out of heating for low-income households*. Pieejams *Taking the burn out of heating for low-income households – Regulatory Assistance Project* (raponline.org) (skatīts 3.10.2023.).

Direktīvas 24. panta 4. punktā ir uzskaitītas arī vairākas darbības, kuras var uzticēt ekspertu tīklam un kuras ir izklāstītas šo vadlīniju 6.9. iedaļā. *Ekspertu tīkla piedāvātās konsultācijas.*

6.8.2. *Rīcībpolitikas pasākumu izvēle, lai izpildītu prasību*

Ekspertu tīklam var būt dažādas strukturālas formas, piemēram, valsts novērošanas centrs (parasti publiski finansēts), neatkarīga valdības padomdevēja un kontroles struktūra vai pilsoniskās sabiedrības vadīta vai akadēmisko aprindu vadīta struktūra, kurai ir oficiālas attiecības ar politikas veidotājiem.

Lai nodrošinātu attiecīgo nozares ekspertu pārstāvību tīklā, būtu jācenšas iesaistīt veselības, ēku un sociālās nozares ekspertus. Veselības nozarē tas var ietvert valsts un nevalstiskās sabiedrības veselības iestādes, valstu veselības dienestus un pilsoniskās sabiedrības pārstāvjus no fiziskās un garīgās veselības labdarības organizācijām, fondiem, apvienībām un personu ar invaliditāti grupām. Ēku nozarē var piedalīties mājokļu un kopienu valdības departamenti vai aģentūras, valstu mājokļu standartu struktūras, sociālo mājokļu nodrošinātāji, izīrētāju, īrnieku un mājokļu īpašnieku pārstāvības struktūras, mājokļu atstumtības un bezpajumtniecības asociācijas, kā arī energoefektivitātes un renovācijas programmu izstrādātāji un īstenotāji. Sociālajā jomā pārstāvji var būt patērētāju grupas, sociālās iekļaušanas un izglītības aģentūras, vietējo vai reģionālo pašvaldību apvienības, NVO un pilsoniskās sabiedrības pārstāvji no nabadzības apkarošanas tīkliem, reliģiskām apvienībām un labdarības grupām. Ekspertu tīklos var iekļaut arī publiskās pārvaldes iestādes no citām attiecīgām nozarēm, piemēram, ūdens vai transporta, enerģijas piegādātājiem, izplatītājiem un regulatoriem, akadēmisko aprindu pārstāvjiem un enerģētikas ombudiem vai mediatoriem.

Dzimumu līdzsvara ievērošana dalībnieku vidū ir svarīga arī tāpēc, ka sieviešu vadītas mājsaimniecības ir pastāvīgi atzītas par tādām, kurās ir lielāks enerģētiskās nabadzības risks ([49]). Lai sasniegtu šādu sastāvu, ekspertu tīklam var palīdzēt pārstāvības organizācijas, kas koncentrējas uz galvenajām enerģētiskās nabadzības riskam pakļautajām grupām (piemēram, vecāka gadagājuma iedzīvotājiem, ģimenēm un bērniem, minoritāšu grupām, tostarp imigrantu grupām un bēgļiem), pētnieki, kuri var iepazīstināt ar enerģētiskās nabadzības riska mērogu, izplatību un strukturālo nevienlīdzību, un, iespējams, personas, kurām ir personīga pieredze. Lai cilvēki ar personīgu pieredzi varētu sekmīgi piedalīties tīklā, varētu apsvērt risinājumus, kas nodrošinātu pilnīgu līdzdalību, arī samaksu par laiku un ceļošanu, iekļaujošas iesaistes vides izveidi un laika saistību un pasākumu grafika apsvēršanu.

6.9. **Ekspertu tīkla piedāvātās konsultācijas – 24. panta 4. punkts**

Direktīvas 24. panta 4. punktā ir noteikts, ka ekspertu tīklam var uzticēt sniegt konsultācijas par dažādiem attiecīgiem enerģētiskās nabadzības novērtējumiem un mazināšanas pasākumiem.

Tīkls var atbalstīt valstu definīciju, rādītāju un kritēriju izstrādi attiecībā uz enerģētisko nabadzību, enerģētiski nabadzīgiem un mazaizsargātiem lietotājiem, tostarp galaizmantotājiem (24. panta 4. punkta a) apakšpunkts) un attiecīgo rādītāju un datu kopu izstrādi vai uzlabošanu enerģētiskās nabadzības jomā (24. panta 4. punkta b) apakšpunkts).

Direktīvas 24. panta 4. punktā ir arī paredzēta iespēja, ka ekspertu tīkls piedāvā konsultācijas par metodēm un pasākumiem, ar ko nodrošina dzīvošanas izmaksu pieejamību un veicina mājokļu izmaksu neitralitāti, vai veidus, kā nodrošināt, ka no energoefektivitātes uzlabošanas pasākumos investētajiem publiskajiem līdzekļiem labumu gūst gan ēku un ēku vienību īpašnieki, gan īrnieki vai nomnieki – īpašu uzmanību pievēršot enerģētiskās nabadzības skartajiem cilvēkiem, mazaizsargātajiem lietotājiem, cilvēkiem mājsaimniecībās ar zemiem ienākumiem un – attiecīgā gadījumā – sociālajos mājokļos dzīvojošajiem cilvēkiem (24. panta 4. punkta c) apakšpunkts).

([49]) *Oliveras, L. et al.*, 2021: *Energy poverty and health: Trends in the European Union before and during the economic crisis*, 2007–2016. Pieejams šeit: *Energy poverty and health: Trends in the European Union before and during the economic crisis, 2007–2016 – ScienceDirect* (skatīts 3.10.2023.); *Murauskaite-Bull, I., Feenstra, M., Creusen, A., Koukoufikis, G., Della Valle, N., Shortall, R.* un *Stojilovska, A., Gender and Energy: The effects of the energy transition on women*, Eiropas Savienības Publikāciju birojs, Luksemburga, 2023, doi:10.2760/511412, JRC132744.

Lai gan energoefektivitātes pasākumu ieviešana var samazināt rēķinus par enerģiju, atkarībā no tā, kā šie pasākumi tiek finansēti, tie var palielināt dzīves dārdzību citās jomās. Tas jo īpaši attiecas uz sociālajiem mājokļiem vai īrētiem mājokļiem, kuru nodrošinātājiem renovācijas izmaksas var nākties daļēji finansēt no īres maksas. Lai novērstu īres maksas vai citu izmaksu palielināšanos, tiek ieteiktas tādas metodes enerģētiskās nabadzības mazināšanai un enerģijas izmaksu samazināšanai, kas veicina mājokļu izmaksu neitralitāti ("kur jebkādu īres maksas palielinājumu vai finanšu atmaksas izmaksas pilnībā sedz enerģijas ietaupījums") ([50]). Galvenais pasākums, lai nodrošinātu, ka mājokļu izmaksas nepalielinās, ir ievērojami subsidēt energoefektivitātes pasākumus, izmantojot publisko finansējumu, izvairoties no nepieciešamības atmaksāt finansējumu vai to samazinot. Piemēroti pasākumi ir izklāstīti šo vadlīniju 6.5. iedaļā par iespēju ieviest atbilstošu finansējumu un finanšu instrumentus un šo vadlīniju 5.5. iedaļā par pretrunīgo interešu novēršanu.

Visbeidzot, ekspertu tīkls var sniegt konsultācijas par pasākumiem, ar ko novērš situācijas, kurās konkrētas grupas ir vairāk skartas vai vairāk pakļautas enerģētiskās nabadzības riskam vai kuras ir vairāk pakļautas enerģētiskās nabadzības nelabvēlīgajai ietekmei, pamatojoties uz to ienākumiem, dzimumu, demogrāfiju, veselības stāvokli vai piederību kādai minoritātes kopienai (24. panta 4. punkta d) apakšpunkts).

Enerģētiskās nabadzības rādītāju novērtējums un šo datu sadalījums pēc ienākumiem, dzimuma, mājokļu lietošanas tiesībām un citiem rādītājiem, ko veic valstu enerģētiskās nabadzības novērošanas centri vai ekspertu tīkli, var veicināt niansētāku valsts un vietējo izpratni par to, kurš ir vairāk pakļauts enerģētiskās nabadzības riskam, un korelāciju ar strukturālajiem un sociālajiem faktoriem. Valstu ekspertu tīkli var arī veikt pētījumus par enerģijas, ienākumu vai citu sociālās jomas rīcībpolitiku efektivitāti un distributīvo ietekmi, lai noteiktu, kas gūst labumu, un konstatētu papildu sociālā sloga rašanos. Uz nākotni vērstas prognozēs par enerģētiskās nabadzības rādītājiem un riskiem, ko rada enerģijas cenu izmaiņas, var arī norādīt uz riskiem konkrētām grupām. Tas var ietekmēt rīcībpolitiku un atbalsta programmu izstrādi, lai risinātu vai novērstu enerģētisko nabadzību, ar ko saskaras konkrētas riska grupas.

7. **PĀRSKATU SNIEGŠANAS PRASĪBAS**

7.1. **Integrēto nacionālo enerģētikas un klimata plānu atjaunināšana**

Saskaņā ar Regulas (ES) 2018/1999 14. panta 2. punktu dalībvalstīm līdz 2024. gada 30. jūnijam, pēc tam līdz 2034. gada 1. janvārim un pēc tam ik pēc 10 gadiem jāiesniedz jaunākā paziņotā integrētā **nacionālā enerģētikas un klimata plāna** (NEKP) atjauninājums. Regulas 14. panta 1. punktā noteikts, ka dalībvalstīm NEKP atjauninājuma projekts vienmēr jāiesniedz gadu pirms 14. panta 2. punktā noteiktā iesniegšanas termiņa.

Papildus Regulai (ES) 2018/1999 Direktīvas (ES) 2023/1791 22. panta 2. punktā ir noteikts, ka dalībvalstīm ir jāveic atbilstīgi pasākumi, lai veicinātu un atvieglotu enerģijas efektīvu izmantošanu galalietotāju un galaizmantotāju vidū, un pasākumi jāiekļauj valsts stratēģijā, piemēram, NEKP vai ilgtermiņa renovācijas stratēģijā, kas izveidota saskaņā ar Direktīvas 2010/31/ES 2.a pantu.

7.2. **Ziņošana par progresu**

Regulas (ES) 2018/1999 17. pants nosaka, ka dalībvalstīm jāiesniedz savi nacionālie enerģētikas un klimata **progresa ziņojumi**, kas aptver visas piecas enerģētikas savienības dimensijas; viena no dimensijām ir energoefektivitāte.

Regulas (ES) 2018/1999 24. pantā ir precizēta informācija, kas jāpaziņo par pasākumiem, kuri veikti, lai novērstu enerģētisko nabadzību.

Ja dalībvalsts, pamatojoties uz novērtējumu par enerģētiskās nabadzības skarto mājsaimniecību skaitu, konstatē, ka tai ir ievērojams skaits enerģētiskās nabadzības skarto mājsaimniecību, šai dalībvalstij savā integrētajā nacionālajā enerģētikas un klimata progresa ziņojumā ir jāiekļauj informācija par progresu virzībā uz nacionālo indikatīvo mērķi samazināt enerģētiskās nabadzības skarto mājsaimniecību skaitu un kvantitatīva informācija par enerģētiskās nabadzības skarto mājsaimniecību skaitu un, ja tāda ir pieejama, informācija par rīcībpolitikām un pasākumiem enerģētiskās nabadzības novēršanai.

([50]) Mājokļu izmaksu neitralitāte ir termins, ko izmanto gan sociālo mājokļu nozare, gan īrnieku pārstāvības organizācijas, lai nodrošinātu, ka kopējās mājokļu izmaksas (tostarp īre / hipotekārie maksājumi, enerģijas rēķini un citi rēķini) pēc renovācijas nepalielinās. Enerģijas rēķinu ietaupījumus var izmantot, lai atmaksātu daļu no sākotnējiem ieguldījumiem energoefektivitātes pasākumos, piemēram, palielinot īres maksu, bet tikai līdz līmenim, kurā kopējās mājokļa izmaksas ir tādas pašas kā pirms renovācijas. Plašāka informācija pieejama Starptautiskās īrnieku savienības un *Housing Europe* portālā (skatīts: 8.3.2023.).

Turklāt Direktīvas (ES) 2023/1791 24. pantā ir noteikts, ka dalībvalstīm ir jāziņo par energoefektivitātes uzlabošanas pasākumiem un saistītajiem patērētāju aizsardzības vai informēšanas pasākumiem, jo īpaši tiem, kas noteikti Direktīvas (ES) 2023/1791 8. panta 3. punktā un 22. pantā un kas prioritāri īstenoti enerģētiskās nabadzības skarto cilvēku, mazaizsargāto lietotāju, cilvēku mājsaimniecībās ar zemiem ienākumiem un attiecīgā gadījumā sociālajos mājokļos dzīvojošo cilvēku vidū, lai mazinātu enerģētisko nabadzību saskaņā ar spēkā esošajām ziņošanas prasībām, kas noteiktas Regulas (ES) 2018/1999 24. pantā.