

Четвъртък, 19 юни 2008 г.

## Европейска харта за правата на потребителите на енергия

P6\_TA(2008)0306

### Резолюция на Европейския парламент от 19 юни 2008 г. относно Европейска харта за правата на потребителите на енергия (2008/2006(INI))

(2009/С 286 E/06)

Европейският парламент,

- като взе предвид предложението на Комисията за директива на Европейския парламент и на Съвета за изменение на Директива 2003/54/ЕО относно общите правила за вътрешния пазар на електроенергия (COM(2007)0528),
- като взе предвид предложението на Комисията за директива на Европейския парламент и на Съвета за изменение на Директива 2003/55/ЕО относно общите правила за вътрешния пазар на природен газ (COM(2007)0529),
- като взе предвид заключенията на Съвета от 15 февруари 2007 г. относно енергийна политика за Европа (6271/2007),
- като взе предвид съобщението на Комисията, озаглавено „Енергийна политика за Европа“ (COM(2007)0001),
- като взе предвид съобщението на Комисията, озаглавено „Разследване по силата на член 17 от Регламент (ЕО) № 1/2003 на европейските отрасли на газта и електроенергията“ (COM(2006)0851),
- като взе предвид работния документ на службите на Комисията под заглавие „Перспективи за вътрешния пазар на природен газ и електроенергия — доклад за прилагането“ (SEC(2006)1709) — придружаващ документ към съобщението на Комисията (COM(2006)0841),
- като взе предвид работния документ на службите на Комисията, озаглавен „Данни за енергийната политика на ЕС“ (SEC(2007)0012),
- като взе предвид Директива на Съвета 2004/67/ЕС от 26 април 2004 г. относно мерките за гарантиране сигурността на снабдяването с природен газ <sup>(1)</sup>,
- като взе предвид годишния доклад на Европейските енергийни регулатори за периода от 1 януари 2006 г. до 31 декември 2006 г. до всички членове на Съвета на европейските енергийни регулатори и Европейската група на регулаторите на електроенергия и природен газ, Парламента, Съвета и Комисията, изготвен съгласно член 3, параграф 8 от Решение 2003/796/ЕО на Комисията от 11 ноември 2003 г. относно създаване на Европейската група на регулаторите на електроенергия и природен газ <sup>(2)</sup>,
- като взе предвид заключенията на председателството на Европейския съвет от 8—9 март 2007 г. относно одобрения от Европейския съвет „План за действие на Европейския съвет (2007—2009 г.) — енергийна политика за Европа“ (7224/2007),
- като взе предвид Съобщението на Комисията, озаглавено „Към Европейска харта за правата на потребителите на енергия“ (COM(2007)0386),
- като взе предвид член 45 от своя правилник,
- като взе предвид доклада на Комисията по вътрешния пазар и защита на потребителите и становището на Комисията по промишленост, изследвания и енергетика (A6-0202/2008),

<sup>(1)</sup> ОВ L 127, 29.4.2004 г., стр. 92.

<sup>(2)</sup> ОВ L 296, 14.11.2003 г., стр. 34.

Четвъртък, 19 юни 2008 г.

- А. като има предвид, че принципите на социална интеграция, равни възможности за всички и справедливи условия за достъп до знания в ерата на цифровите технологии означават, че е от решаващо значение за всеки гражданин на Съюза да има достъп до енергия на достъпна цена;
- Б. като има предвид, че потребителите — по-специално физическите лица и малките и средните предприятия (МСП) — разполагат с ограничени средства и възможности за ефективно представяне на своите интереси;
- В. като има предвид, че адекватните енергийни условия представляват ключов елемент за постигането на успешно участие на гражданите в социалния и икономически живот;
- Г. като има предвид, че Европейската харта за правата на потребителите на енергия (Хартата) представлява призив и стимул за правителствата, енергийните регулатори и промишлеността, представявани от всички социални партньори, да внесат конкретен принос, за да гарантират, че интересите на потребителите на енергия се вземат предвид в един социален, екологичен и конкурентен енергиен пазар на ЕС;
- Д. като има предвид, че на пазарите с несвършена конкуренция, какъвто е случаят с енергийния сектор, пазарните механизми сами по себе си не винаги гарантират изцяло най-добрия интерес на потребителите, освен специфичните за енергийния пазар задължения за обществени услуги, трябва да бъде взета предвид и прилагана и обща защита на потребителите;
- Е. като има предвид, че наличните данни показват, че държавите-членки са използвали само в ограничен размер целенасочените задължения за обществените услуги, за да отговорят на потребностите на уязвимите потребители;
- Ж. като има предвид, че следва да се обърне особено внимание на ролята на Националните регулаторни органи (НРО), които трябва да бъдат независими от всякакви публични или частни интереси и да имат правомощия да осъществяват надзор на енергийния пазар, включително на цените и всичките им компоненти, както и да се намесват и да санкционират при необходимост;
- З. като има предвид, че разрешаването на потребителски спорове в областта на енергетиката не е достатъчно обхванато от законодателството и като има предвид, че такива спорове се решават от редица различни органи, а потребителите не знаят към кого да се обърнат;
- И. като има предвид, че целите на ЕС по отношение на енергията от възобновяеми източници следва да бъдат интегрирани в Европейската харта за правата на потребителите на енергия с цел да се позволи на потребителите да избират източници на енергия, съответстващи на тези цели;

### **Същност на Хартата**

1. Подчертава факта, че енергийните доставки са ключов елемент с оглед на успешното участие на гражданите в обществения и икономическия живот;
2. Припомня, че въпреки че вече са защитени от действащото законодателство на Общността, правата на потребителите често не се съблюдават; подчертава, че укрепването на мерките за защита на потребителите може да се постигне най-успешно чрез по-ефективно прилагане на действащото законодателство;
3. Посочва, че приемането на пакет от предложения относно пазарите на електроенергия и природен газ (предложенията за „Третия пакет“), относно което Парламентът понастоящем води разисквания, допълнително ще укрепи нормативната уредба за защита на потребителите на енергия;
4. Счита, че в бъдеще защитата на потребителите на енергия трябва да продължава да се основава на съвместни действия от страна на Европейския съюз и на държавите-членки. отделните практики за защита на потребителите, прилагани на енергийния пазар, биха могли да имат различни последици в различните държави-членки. Поради това последователното прилагане на принципа на субсидиарност е от първостепенно значение;

Четвъртък, 19 юни 2008 г.

5. Изтъква абсолютната необходимост от засилване на защитата на потребителите по енергийните въпроси и от използване на Хартата като насочващ инструмент за европейските и националните органи, както и за частните субекти, с цел да се гарантират и прилагат ефективно правата на потребителите;
6. Препраща към член 3 и приложение А на Директиви 2003/54/ЕС <sup>(1)</sup> и 2003/55/ЕС <sup>(2)</sup>, така както ще бъдат изменени от предложенията за „Третия пакет“; подчертава необходимостта от по-добро прилагане на национално равнище;
7. Разглежда Хартата като информационен документ, който да събира, изяснява и консолидира енергийните права на потребителите, така както вече са приети в съществуващото законодателство на ЕС; поради това приветства плана на Комисията да създаде инструмент в интернет за правата на потребителите в областта на енергетиката, но подчертава необходимостта от по-широка стратегия за комуникация, насочена към потребителите, които нямат достъп до интернет или за които интернет е неподходящо средство за комуникация;
8. Изтъква, че Хартата трябва също да съответства на нуждите на малките професионални ползватели, които често се сблъскват със същите проблеми като обикновените потребители на енергия;

#### **Достъп до преносни и разпределителни мрежи и доставки**

9. Припомня, че европейският енергиен пазар все още се характеризира с наличието на голям брой монополи; това ограничава свободния избор и възможността за бърза и безплатна смяна на доставчика, допринася в още по-голяма степен за липсата на информация и в резултат на това повишава уязвимостта на потребителите. от значение е да се гарантира полагането на усилия за създаване на единен, конкурентен енергиен пазар и за защита, в частност, на уязвимите потребители;
10. Подчертава, че европейските потребители на електроенергия и природен газ имат правото да бъдат свързани към мрежи и снабдявани с електроенергия и природен газ на разумни, прозрачни, недискриминиращи и ясно съпоставими тарифи и цени, включително адаптиране на цените и тарифите в резултат на съответни механизми за индексирание; мерките за недискриминация следва да включват забраната на дискриминационни такси за някои методи на плащане, по-специално за онези потребители, често спадащи към уязвимите групи, които заплащат таксите чрез системи за предварително плащане;
11. Подчертава, че трябва да се обърне специално внимание на защитата на потребителите и да се вземат предпазителни мерки, за да се предотврати изключването или прекъсването на мрежата; държавите-членки трябва да определят доставчик от последна инстанция и да осведомят потребителите за това; такъв механизъм трябва да бъде предвиден в националното законодателство;
12. Подчертава, че изключването от мрежата следва да се разглежда само като крайна мярка при забава на плащанията от страна на потребителите, особено когато става дума за уязвими потребители или за ваканционни периоди; доставчиците следва да прилагат принципа на пропорционалност, както и да извършат индивидуално уведомяване на потребителя, преди да предприемат такова действие;
13. Подчертава необходимостта да бъде гарантирана защитата на универсалните права, особено по отношение на достъпа до енергия за различните социални, икономически и регионални групи чрез стабилност и сигурност на доставките, както и ефективността на мрежите чрез насърчаване на регионалното сътрудничество между държавите-членки и съседните държави с европейска перспектива;
14. Призовава държавите-членки да гарантират, че потребителите могат да сменят доставчика лесно и в рамките на период не по-дълъг от един месец, без да заплащат такса за това;

<sup>(1)</sup> Директива 2003/54/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 26 юни 2003 г. относно общите правила за вътрешния пазар на електроенергия (ОВ L 176, 15.7.2003 г., стр. 37).

<sup>(2)</sup> Директива 2003/55/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 26 юни 2003 г. относно общите правила за вътрешния пазар на природен газ (ОВ L 176, 15.7.2003 г., стр. 57).

Четвъртък, 19 юни 2008 г.

**Тарифи, цени**

15. Подчертава, че европейските цени на електроенергия и природен газ трябва да бъдат разумни, просто и ясно съпоставими, прозрачни, както и основаващи се на реалното потребление на енергия; публикуваните цени, тарифи, механизми за индексирание и условия трябва да бъдат леснодостъпни за потребителя чрез изчерпателен и лесно разбираем набор от информационни средства; освен това те следва да бъдат предварително съобщавани на независимия национален регулаторен орган и контролирани или одобрявани от него;
16. Подчертава, че е обичайно договорно задължение на доставчиците да извършват изчисленията редовно, на предварително определени дати, за да се гарантира, че потребителите се таксуват в съответствие с реално изразходваната от тях енергия; ако доставчиците не са в състояние да изпълняват това задължение, например поради технически причини, потреблението на енергия следва да бъде изчислявано въз основа на разумни и прозрачни критерии, ясно определени в договора;
17. Във връзка с това подчертава развитието на участници на пазара, които се специализират в публикуването на сравнителна информация относно цените на доставчиците, тарифите и условията, както и на такива, които оказват съдействие при смяна на доставчиците;
18. Призовава държавите-членки да насърчат използването на интелигентни измервателни уреди, които дават на потребителите ясна представа за тяхното действително потребление на енергия и по този начин способстват за по-висока енергийна ефективност; припомня изискванията, съдържащи се в член 13 от Директива 2006/32/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 5 април 2006 година относно ефективността при крайното потребление на енергия и осъществяване на енергийни услуги <sup>(1)</sup>, относно предоставянето на интелигентни измервателни уреди; настоятелно призовава Комисията и държавите-членки да прилагат и изпълняват изискванията, посочени в тази директива, относно измерването и изготвянето на сметки, с оглед на предоставянето на информация и енергия на потребителите;
19. Счита, че от държавите-членки следва да се изиска да гарантират, че въвеждането и инсталирането на интелигентните електромери ще бъде приключено при минимални прекъсвания за потребителите в срок до 10 години от влизане в сила на „Третия пакет“ (изменящ Директива 2003/54/ЕО и Директива 2003/55/ЕО) и че това би следвало да е задължение на компаниите за разпределение или доставка на електроенергия. НРО следва да носят отговорност за наблюдението на процеса на такова развитие и за установяването на общи стандарти за тази цел. Необходимо е държавите-членки да гарантират, че стандартите, с които се установяват минималните проектни и оперативни изисквания относно електромерите, засягат въпроси на оперативната съвместимост, така че да осигурят максимална полза на минимална цена за потребителите;

**Информация/договори**

20. С оглед гарантиране на прозрачността, подчертава необходимостта от разработване на модел за стандартни фактури въз основа на най-добрите практики; с цел гарантиране на съпоставимостта, подчертава необходимостта от разработване на стандартна преддоговорна и договорна информация, включително за правата на потребителите съгласно Хартата;
21. Призовава държавите-членки да въведат единствено място за изискване на информация на потребителите, например посредством националните енергийни регулаторни органи, като по този начин се улесни достъпът на потребителите до информация и същевременно се гарантира наличие на информация възможно най-близо до потребителите като място, време, средства и изчерпателност;
22. Подчертава необходимостта Комисията да разработи в сътрудничество с НРО критерии за качество, които да се прилагат по отношение на предоставяните на потребителите услуги, включително по отношение на телефонните центрове;
23. Изразява мнението, че тарифните симулатори трябва да бъдат достъпни на уебстраниците на доставчиците и на независимия национален регулаторен орган; подчертава, че потребителите трябва редовно да бъдат информирани за тяхното потребление на енергия;
24. Подчертава необходимостта да се задължат доставчиците да уведомят потребителите за обнародването на Хартата;

<sup>(1)</sup> ОВ L 114, 27.4.2006 г., стр. 64.

Четвъртък, 19 юни 2008 г.

### **Социални мерки**

25. Изразява съжаление от факта, че уязвимите потребители на енергия имат сериозни проблеми, които трябва да намерят специално разрешение в националните системи за социална сигурност или чрез приемане на равностойни мерки;

26. Призовава държавите-членки да инвестират приоритетно във всеобхватни мерки за енергийна ефективност за домакинствата с ниски доходи, като по този начин решават в стратегически план и проблема „енергийна бедност“, и постигането на приетата от проведения през пролетта на 2007 г. Европейски съвет цел енергийната ефективност да достигне 20 % до 2020 г.;

27. Призовава Комисията да даде насоки за общо определение на задълженията за обществени услуги, както и да наблюдава изпълнението от страна на държавите-членки на задълженията, както е предвидено в член 3 и приложение А на Директиви 2003/54/ЕО и 2003/55/ЕО;

28. Призовава Комисията да даде определение на понятието „енергийна бедност“;

29. Призовава държавите-членки да създадат национални планове за действие за енергетиката, насочени към справянето с енергийната бедност, както и да информират за тези мерки Европейската агенция за сътрудничество на енергийните регулаторни органи; призовава Агенцията да наблюдава тези мерки в сътрудничество с националните органи и да информира за успешните мерки; подчертава, че трябва да се установи в каква степен отделните национални системи за социална сигурност или данъчни системи отчитат рисковете, свързани с енергийната бедност;

### **Екологични мерки**

30. Подчертава, че действията на доставчиците и на операторите на мрежи трябва да бъдат екологично отговорни, като се полагат всички възможни усилия за задържане на емисиите на въглероден диоксид, както и на производството на радиоактивни отпадъци, на възможно най-ниските нива, предвидени в действащото законодателство;

31. Счита, че следва да се даде приоритет на възобновяемите източници на енергия, комбинираната топлоенергия и електроенергия и производството на енергия от присъединени към мрежата производители, както и да бъде признато в Хартата правото на потребителите да правят информиран избор в полза на енергията от възобновяеми източници; следователно счита, че всички потребители следва да бъдат осведомявани по обективен, прозрачен и недискриминационен начин относно източниците на енергия, до които имат достъп;

32. Подчертава необходимостта от прилагане на практика на разпоредбите на член 3, параграф 6 от Директива 2003/54/ЕО, съгласно които държавите-членки гарантират, че потребителите получават достоверна информация относно комбинацията от енергийни източници на техния доставчик на електроенергия и относно въздействието върху околната среда на електричеството, произведено от енергийния микс на доставчика;

### **Национални регулаторни органи**

33. Подчертава съществуването на НРО в държавите-членки, но изразява съжаление от това, че в момента те имат ограничени правомощия; изразява становището, че държавите-членки следва да гарантират, че НРО разполагат с достатъчно законови правомощия и ресурси, както и че са готови да ги използват;

34. Изразява убеждението си, че НРО следва да изпълняват централна роля за защита на потребителите; счита, че поради тази причина следва да се подкрепят предложенията, насочени към укрепване на правомощията и независимостта на регулаторните органи, включително на правото за налагане на санкции върху доставчици, които не спазват законодателството на Общността в тази област;

35. Изразява мнението, че НРО трябва да бъдат независими от всякакви публични или частни интереси и да имат поне следните правомощия:

— да одобряват принципите за определяне на таксите за достъп до мрежата или действащите тарифи за достъп до мрежите и евентуално механизмите за индексирание,

— да наблюдават цените и всичките им компоненти, включително механизмите за индексирание,

Четвъртък, 19 юни 2008 г.

- да наблюдават, контролират и налагат предоставянето на информация за потребителите от страна на доставчиците най-малко през първите пет години след като пазарът се либерализира напълно и докато бъде установено, че доставчиците предоставят и ще продължат да предоставят на потребителите актуална, прозрачна и безпристрастна информация,
  - да защитават потребителите от нелоялни търговски практики и да сътрудничат в това отношение с компетентните органи по конкуренцията,
36. Държавите-членки следва да гарантират, че НРО разполагат с необходимите правомощия за наблюдение на офертите на електроенергия и природен газ, предлагани на пазара. Поради това те трябва да имат достъп до всички решаващи елементи, определящи цените, включително поне до реда и условията по договорите за доставка на природен газ и електроенергия, както и до формулите за индексирание;
37. Подчертава необходимостта да се гарантира включването на правомощията на НРО в приложното поле на предложените член 22в от Директива 2003/54/ЕО и член 24в от Директива 2003/55/ЕО;
38. Подчертава необходимостта от интегриран европейски подход към дейностите на НРО, който да бъде координиран от Европейската агенция;

### **Жалби**

39. Призовава държавите-членки да въведат общо място за подаване на всякакви жалби от потребителите, което да се намира във възможно най-голяма близост до тях, и да насърчават вземането на решения във връзка с такива жалби посредством алтернативни методи за разрешаване на спорове;
40. Подчертава, че всички потребители следва да имат право на обслужване, разглеждане на жалби и алтернативно разрешаване на спорове от страна на техния доставчик на енергийни услуги в съответствие с международните стандарти, включително ISO 10001, ISO 10002 и ISO 10003, както и други ISO стандарти, разработени в тази област;
41. Призовава Комисията и държавите-членки да гарантират, че омбудсманите разполагат с нужните правомощия за ефективно разглеждане на жалби, както и за предоставяне на информация по енергийните въпроси на потребителите;

### **Организации на потребителите**

42. Признава важната роля на организациите на потребителите, за да се гарантира, че се прави максимално възможното за постигане на високо равнище на правата на потребителите на енергия в рамките на целия ЕС; всички държави-членки следва да гарантират, че организациите на потребителите разполагат с достатъчно ресурси за действия във връзка с основните услуги, включително природен газ и електроенергия;
43. Призовава Комисията и държавите-членки да гарантират устойчивото развитие на енергийните услуги; подчертава важната роля на организациите на потребителите и на НРО за насърчаване на устойчиво потребление, като насочват вниманието — както на потребителите, така и на дружествата — в частност към комбинацията от енергийни източници, изменението на климата и влиянието на потребителите върху развитието на сектора;
44. Препоръчва държавите-членки да предоставят финансова подкрепа на потребителските организации, така че последните да могат да обучават служителите си и по този начин да имат по-добри възможности за оказване на съдействие в законодателния процес, при осведомяването и обучаването на потребителите и при разрешаването на потребителски спорове;

\*

\* \*

45. Възлага на своя председател да предаде настоящата резолюция на Съвета, на Комисията и на правителствата на държавите-членки.