

4.12.1 V první řadě, a to z širšího hlediska legislativní politiky, by se poté, co dojde k přijetí navrhovaných právních předpisů, měly v souladu s ustanoveními sdělení Komise KOM (2006) 129 poskytnout rozpočtové prostředky na podporu vytváření nezbytné infrastruktury (kdekoli to bude vhodné) v členských státech, které nemají odpovídající síť základových stanic. To však nesmí být na újmu zvláštní péči, jež by se měla věnovat ochraně životního prostředí, tak aby z těchto kroků nevyplývaly ekologické náklady.

4.12.2 Za druhé musí dojít k úpravě stávající legislativy Společenství týkající se veřejných zakázek a koncesí tak, aby se zajistilo, že veškeré koncese udělované členskými státy na využívání rádiového spektra splňují podmínky transparentnosti, nediskriminace a ochrany veřejného zájmu.

4.12.3 Za třetí musí rozhodnutí o postupech projednávání ve výborech, jež doplňují právní aspekt problematiky celoevropského rádiového spektra, obsahovat konkrétní ustanovení zaji-

šťující paušální uplatňování stávající legislativy Společenství týkající se elektronické dostupnosti. Tato rozhodnutí se konkrétně budou muset zabývat maximálním výkonem práv osob s postižením, seniorů a občanů s velmi nízkou či žádnou odbornou přípravou v digitální oblasti, má-li dojít k řádnému využití rozvoje této oblasti, v souladu s ustanoveními sdělení Komise KOM (2007) 694.

4.12.4 K tomuto účelu by se mohla vypracovat řada pobídek, k jejichž specifikaci by došlo ve vhodnou dobu, na podporu průmyslového odvětví telekomunikací i orgánů členských států hlavně na regionální a místní úrovni, aby bylo možné přispět k širokému přístupu občanů k veškerým novinkám na poli technologie.

4.13 Je pravděpodobné, že tyto nové technické podmínky budou zpracovány tak, aby nepřinášely další zbytečnou finanční či administrativní zátěž na úrovni Společenství, či národní nebo regionální úrovni.

V Bruselu, dne 16. ledna 2008.

předseda

Evropského hospodářského a sociálního výboru

Dimitris DIMITRIADIS

Stanovisko Evropského hospodářského a sociálního výboru ke sdělení Komise Směrem k Evropské chartě práv spotřebitelů energie

KOM(2007) 386 v konečném znění

(2008/C 151/09)

Dne 5. července 2007 se Evropská komise, v souladu s článkem 262 Smlouvy o založení Evropského společenství, rozhodla konzultovat Evropský hospodářský a sociální výbor ve věci

sdělení Komise Směrem k Evropské chartě práv spotřebitelů energie

Dne 25. září 2007 pověřilo předsednictvo Výboru specializovanou sekci Doprava, energetika, infrastruktura a informační společnost přípravou podkladů Výboru na toto téma.

Vzhledem k naléhavé povaze práce Evropský hospodářský a sociální výbor jmenoval pana IOZIU hlavním zpravodajem na 441. plenárním zasedání, které se konalo ve dnech 16. a 17. ledna 2008 (jednání dne 17. ledna 2008), a přijal následující stanovisko 127 hlasy pro, 1 hlas byl proti a 3 členové se zdrželi hlasování.

1. Shrnutí připomínek a doporučení Výboru

1.1 Evropský hospodářský a sociální výbor kladně hodnotí iniciativu Komise vypracovat Evropskou chartu práv spotřebitelů energie.

1.2 EHSV považuje tuto chartu za první krok k posílení skutečných práv spotřebitelů, která nejsou zaručena, pokud jsou ponechána pouze na tržních mechanismech, jak správně uvádí Komise.

1.3 EHSV se domnívá, že je třeba vyhnout se vydávání nezávazných aktů, pokud to bude možné. Schvaluje usnesení Evropského parlamentu a domnívá se, že je nutné vydat závazný právní předpis, kterým budou zaručena práva občanů, a že právně nevynutitelné nástroje nesplňují plně tyto cíle. V případě práv cestujících považovala Komise za nutné vydat nařízení (ES č. 261/2004 ze dne 11. února), není tedy jasné, proč by práva spotřebitelů energie měla být upravena pouze nezávazným dokumentem.

1.4 EHSV doporučuje Komisi, aby kromě zkoumání navržených změn právě schvalovaných směrnic okamžitě začala

zkoumat možnosti změny charty na nařízení o právech evropských spotřebitelů energie.

1.5 EHSV se domnívá, že práva přiznaná ve směrnici by se měla vztahovat na všechny konečné spotřebitele, především na soukromé osoby a malé a střední podniky. Směrnice o elektřině 2003/54 ponechává členským státům volbu zaručit malým podnikům (méně než 50 zaměstnanců a celkový rozpočet nepřesahující 10 milionů EUR) univerzální službu, tj. právo na dodávky elektrické energie určité kvality za přiměřené ceny, které jsou snadno a přímo srovnatelné a transparentní.

1.6 EHSV se domnívá, že taková nejednotnost v zacházení není v žádném případě odůvodnitelná a že právo na univerzální službu má být přiznáno alespoň malým a středním podnikům v celé Unii. S ohledem na to, že třetí energetický balíček, který EHSV právě zkoumá, mění směrnici o elektřině 2003/54, vřele doporučuje Komisi, aby pro zaručení univerzální služby odpovídajícím způsobem změnila článek 2 nebo do charty práv kromě občanů zahrnula i jiné subjekty.

1.7 EHSV považuje za nezbytné, aby byl „spotřebitelem“ myšlen konečný spotřebitel, tj. zákazník dodavatelské firmy. Změna terminologie, ke které došlo v předložené Chartě práv spotřebitelů energie oproti sdělení Energetická politika pro Evropu, kde se mluvilo o Chartě práv zákazníků, vzbuzuje nejistotu a nepochopení. Zájem malých a středních podniků, tj. obchodních činitelů, na tom, aby měly záruku stálých dodávek dostatečného množství energie na výrobní činnost, si zaslouží stejnou pozornost, především v regionech konvergence a soudržnosti.

1.8 Zásadní význam má: zaručení univerzální služby i pro malé a střední podniky; respektování závazků veřejné služby; ochrana ekonomicky znevýhodněných skupin ohrožených „energetickou chudobou“; hospodářská, sociální a územní soudržnost; svoboda při uzavírání smluv; právo na informace, připojení v krátkém časovém horizontu, jasné smlouvy a přiměřené ceny, které jsou srovnatelné mezi dodavateli a transparentní; záruka stálých dodávek; znalost využívaných energetických zdrojů. Komise správně zdůraznila, že trh ponechaný sám sobě nemůže vyjádřit takové sociální, environmentální a ekonomické „porozumění“. EHSV s přesvědčením podporuje všechny jednoduché a účinné iniciativy namířené tímto směrem a nabádá Komisi, aby využila všechny nejhodnější nástroje.

1.9 EHSV doporučuje zvážit možnost učinit ve třetím energetickém balíčku kromě tří navržených změn další změny přílohy A směrnice o elektřině.

1.10 EHSV navrhoval, aby se skupina evropských regulačních orgánů pro elektroenergetiku a plynárenství (EREG) od roku 2001 změnila na agenturu. Je potěšen, že Komise nyní v rámci třetího energetického balíčku uskutečnila tento návrh, a doufá, že mezi úkoly budoucí agentury bude i kontrola správného

vykonávání práv spotřebitelů, především ochrany ohrožených spotřebitelů. EHSV podporuje zapojení sdružení spotřebitelů, sdružení malých a středních podniků, odvětvových sdružení v průmyslu a svazů odborových organizací s cílem zhodnotit spolupráci a společnou odpovědnost, jak k tomu již došlo v odvětví dopravy. K dosažení cílů může také napomoci evropský dohodovací stůl, a to tím, že agentuře udělí pravomoc zasáhnout a regulovat vztahy mezi producenty a konečnými uživateli. Vnitrostátní regulační orgány by měly v rámci svých pravomocí dohlížet na trhy.

1.11 EHSV oceňuje návrhy Komise obsažené v příloze ke sdělení. Pokud by byly provedeny účinným způsobem, posílily by práva spotřebitelů. Výbor především zdůrazňuje, aby byla skutečně zaručena práva na veřejnou službu a univerzální službu a stanoven dodavatel poslední instance, který může v případě krize dodávek energie na straně spolehlivého dodavatele tohoto dodavatele nahradit.

1.12 Obvyklá pravidla týkající se smluv na jednotném trhu – transparentnost, prováděcí předpisy, jasné a nenákladné řešení sporů, odškodnění – by měla být jednotná, aby se podpořila přeshraniční mobilita spotřebitelů a otevřel evropský trh také konečným spotřebitelům.

1.13 Přiměřené, transparentní a porovnatelné ceny. Srozumitelné a úplné faktury obsahující informace užitečné pro spotřebitele, tj. o zdrojích energie použitých k výrobě elektřiny, emisích CO₂ a jiných skleníkových plynů; návrhy na šetření energie, které jsou v souladu s politikami Společenství.

1.14 Svobodná volba dodavatele, možnost změnit ho v krátkém časovém intervalu bez postihů a stanovení maximální délky minimálního trvání smlouvy jsou práva související s plným uskutečněním trhu.

1.15 Informace. Pravdivé, úplné, srozumitelné informace o podmínkách přístupu a využívání, o sazbách a cenách a jejich změnách.

1.16 Co se týče stížností, je rozhodně třeba podporovat použití doporučení Komise 98/257 a 2001/310 pro řešení sporů mimosoudní cestou.

1.17 Je třeba posílit a realizovat právo na zastupování prostřednictvím sdružení spotřebitelů. Dohodovací stůl zahájený u agentury, která má být zřízena, by mohl být místem, kde se budou setkávat všechny zainteresované strany a nacházet nejhodnější řešení pro skutečné uplatňování práv spotřebitelů.

1.18 Energetická chudoba znamená nemožnost vést důstojný život. Je třeba sjednotit definici ohroženého spotřebitele a opatření přijatá v jeho prospěch a vyhnout se přerušení dodávek formou záruky základních dodávek, ale také bezplatného dodání energie. Měla by být vždy zachována zásada odpovědnosti.

1.19 Nekalé obchodní praktiky je třeba účinně potírat a aktualizovat ustanovení uvedená v příloze 1 směrnice 2005/29/ES ze dne 11. května 2005. Jiné nekalé praktiky by bylo možné stanovit předpisy spíše než změnou směrnice.

1.20 Kromě devíti okruhů, na které upozornila Komise, navrhuje EHSV vzít v úvahu okruhy vyvoditelné z některých chart práv již podepsaných dodavatelskými firmami a sdruženími spotřebitelů, jak k tomu například došlo v několika členských státech. Těmito okruhy jsou: právo spotřebitele na čas, právo na účast a zastupování, právo na kvalitu a zabezpečení, právo na nejlepší sazbu, která je nejvhodnější pro daného spotřebitele, právo na náhradu škody a na rychlé a rozhodné smírčí řízení.

2. Úvod – dokument Komise

2.1 Ve sděleních ⁽¹⁾ ⁽²⁾ ze dne 10. ledna 2007 Komise předem ohlásila svůj záměr vydat chartu práv „zákazníků“ firem dodávajících zemní plyn a energii, kterou jarní zasedání Rady ve dnech 8. a 9. března uvítalo. Tato sdělení nabádala k „lepší ochraně odběratelů, například vypracováním charty odběratelů energie“.

2.2 Komise uznává, že pouhé tržní mechanismy nemohou zaručit respektování zájmů spotřebitelů a uvádí, že existující směrnice stanoví závazek veřejné služby a zaručují práva spotřebitelů. Jsou ohlášeny činnosti spojené se sledováním provádění a „skutečného“ uplatňování práv spotřebitelů na vnitrostátní úrovni a s posilováním a rozšiřováním těchto práv.

2.3 Dokončení liberalizace evropského trhu s energií a zemním plynem dne 1. července 2007 je vhodnou příležitostí pro zahájení vhodné informační kampaně pro občany o výhodách, které by měli získat z možnosti zvolit si dodavatele a i nadále využívat stejná práva. Do kampaně by se zapojila sdružení spotřebitelů.

2.4 **Každodenní život občanů EU se bez energie neobejde.** Lepší ochrana a posilování zájmů spotřebitelů srovnatelné se zájmy podniků je základní podmínkou fungujícího vnitřního trhu.

2.5 **Stávající evropské právní předpisy již nyní vyžadují dodržování závazků veřejné služby,** které představují nezbytnou podmínku právních předpisů v energetice. Priorita udržitelného rozvoje, tj. ochrana životního prostředí, spotřebitelů a nejhroženějších částí společnosti znamená, že závazky veřejné služby představují nutný doplněk hospodářské soutěže. „Dobře cílené všeobecné povinnosti a povinnosti veřejné služby pro spotřebitele energie musí být i nadále základem procesu otevírání trhu.“

⁽¹⁾ Energetická politika pro Evropu, KOM(2007) 1 v konečném znění.

⁽²⁾ Perspektivy vnitřního trhu se zemním plynem a elektřinou, KOM(2006) 841.

2.6 **Evropská unie musí jít v boji proti energetické chudobě ještě dále.** Rostoucí ceny paliv na světových trzích se odrážejí v cenách energie, a vytvářejí tak stále více problémů pro nejslabší vrstvy evropské společnosti. Členské státy se touto otázkou nezabývají dostatečně. Pouze pět z nich zavedlo sazby pro sociálně slabé obyvatele. Budoucí charta bude muset označit vhodné způsoby ochrany nejhroženějších spotřebitelů.

2.7 **Hlavní cíle.** Komise znovu opakuje čtyři cíle, které již vytyčila dříve ⁽³⁾:

- pomoc se zaváděním systému pomoci pro nejhroženější občany při zvládnutí růstu cen energií,
- rozšíření minimálních informací pro občany, které jim pomohou volit mezi dodavateli a možnostmi odběru,
- snížení objemu administrativy v případech, že spotřebitelé mění dodavatele, a
- ochrana spotřebitelů před nekalými způsoby prodeje.

2.8 Budoucí Evropská charta spotřebitelů energie nebude závazným právním dokumentem. Měla by obsahovat:

- a) stávající legislativu Společenství, která upravuje práva spotřebitelů a povinnosti dodavatelů energie,
- b) možné prvky, které by orgány členských států (vlády nebo regulační orgány) měly vzít v úvahu při implementaci a aplikaci této legislativy,
- c) prvky, které mohou doplňovat stávající práva a které spadají do pravomoci členských států,
- d) prvky, které mohou doplňovat stávající práva a jichž je možno dosáhnout autoregulací ze strany soukromých aktérů, tj. průmyslu a zástupců spotřebitelů.

2.9 Je označeno devět zásadních bodů, které budou tématy charty:

- připojení
- smlouvy
- ceny, sazby a monitoring
- svobodná volba dodavatele
- informace
- reklamace
- zastoupení
- sociální opatření
- nekalé obchodní praktiky

2.10 Podle zásady „společné odpovědnosti“ musejí všechny zainteresované strany, tj. Společenství, členské státy, energetický průmysl zastoupený všemi sociálními partnery a sdružení spotřebitelů, přispívat k úspěchu energetické politiky pro občany.

⁽³⁾ Energetická politika pro Evropu, KOM(2007) 1, s.10.

2.11 V příloze jsou u každého zásadního bodu uvedeny stávající platné právní předpisy a iniciativy, které by mohla zahájit Komise a členské státy nebo které by mohly být zavedeny prostřednictvím dohod mezi zainteresovanými stranami nebo pomocí autoregulace.

3. Obecné připomínky

3.1 EHSV bude komentovat právní rámec, adresáty charty, účinnost a přiměřenost návrhu Komise a možnost vypracovat případně další nástroje, úlohu agentury a vnitrostátních regulačních orgánů, další návrhy nebo iniciativy obecného nebo konkrétního charakteru.

Právní rámec

3.2 V Listině základních práv Evropské unie je v článku 38 týkajícím se ochrany spotřebitele potvrzeno, že „v politikách Unie je zajištěna vysoká úroveň ochrany spotřebitele“. Tento článek obnovuje článek 153 Smlouvy, který Společenství dává úkol zajistit vysokou úroveň ochrany spotřebitele a podporovat jejich právo na informace a sdružování za účelem ochrany vlastních zájmů. Požadavky na ochranu spotřebitelů by kromě toho měly být uváženy při stanovení a provádění jiných politik nebo činností Společenství.

3.2.1 Pravomoc Společenství v oblasti ochrany spotřebitelů byla definitivně potvrzena v Amsterodamské smlouvě, která nově formuluje článek 129 A Smluv v současném znění článku 153 (4).

3.2.2 EHSV kladně hodnotí volbu Komise posílit práva spotřebitelů a shromáždit do Charty práv spotřebitelů jak opatření v současné době stanovená řádem Společenství (5), tak návrhy na budoucí iniciativy, které bude možné provádět na různých úrovních.

(4) Amsterodamská smlouva ze dne 4. října 1997 je revizí předchozího znění, které udělovalo Komisi pouze úlohu koordinátora a doplňkové funkce k pravomoci členských států v oblasti ochrany spotřebitele.

(5) Příloha A směrnice o elektrické energii a zemním plynu. Směrnice Rady 93/13/EHS ze dne 5. dubna 1993 o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách. Čl. 3 odst. 3, 5 a 6 směrnice o elektřině. Čl. 3 odst. 3 směrnice o zemním plynu. Čl. 13 odst. 1 a 2 směrnice 2006/32/ES ze dne 4. dubna 2006 o energetické účinnosti. Doporučení Komise 98/257/ES o zásadách pro orgány příslušné pro mimosoudní urovnávání spotřebitelských sporů. Doporučení Komise 2001/310/ES o zásadách, jež se týkají mimosoudních orgánů při řešení spotřebitelských sporů na základě dohody. Směrnice 98/27/ES ze dne 19. května 1998 o žalobách na zdržení se jednání v oblasti ochrany zájmů spotřebitelů. Směrnice 2005/29/ES ze dne 11. května 2005 o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům.

3.2.2.1 Zdůrazňuje však, že různé formy ochrany spotřebitelů přijaté v jednotlivých členských státech dodnes neumožňují uvažovat o prohlášení platných směrnic za jasná a všeobecně uznávaná práva. Rizikem jasně nezávazné povahy charty, která spojuje povinnost v určitých věcech a možnosti autoregulace a „morálního přesvědčení“ členských států a dodavatelů, je vznik zmatku.

3.2.2.2 V usnesení Evropského parlamentu ze dne 4. září 2007 o institucionálních a právních dopadech používání právně nevynutitelných nástrojů (soft law) je v bodě odůvodnění X uvedeno, že: „vzhledem k tomu, že v oblastech, které spadají do pravomoci Společenství vydávat právní předpisy, ale kde patrně chybí politická vůle k přijímání právních předpisů, existuje nebezpečí, že používáním právně nevynutitelných nástrojů mohou být obcházeny příslušné zákonodárné orgány, přehlíženy zásady demokracie a právního státu uvedené v článku 6 Smlouvy o EU a také zásady subsidiarity a proporcionality uvedené v článku 5 Smlouvy o ES a že v důsledku toho Komise může překročit rámec svých pravomocí.“

3.2.2.3 V odstavci 1 tohoto usnesení, které předložil Manuel Medina Ortega (6), se Parlament „domnívá, že právně nevynutitelné nástroje příliš často představují na úrovni Společenství nejasný a neúčinný nástroj, který může nepříznivě ovlivnit legislativu Společenství a rovnováhu mezi orgány, a proto by měly být používány opatrně i v oblastech, pro něž jsou ustaveny Smlouvou“ a v odstavci 8 konkrétněji „vyzývá Komisi, aby předtím, než navrhne opatření využívající právně nevynutitelné nástroje, zejména zvažila účinky právně nevynutitelných nástrojů na spotřebitele a případné opravné prostředky.“

3.2.3 EHSV navrhuje rozlišovat mezi odporovatelnými a vymahatelnými právy a ostatními formami ochrany a v budoucí chartě jasně odlišit stávající práva od ostatních návrhů iniciativ, které budou (nebo by mohly být) prováděny na všech úrovních a které jsou považovány za vhodné, ale ne za závazné.

3.2.3.1 EHSV se ve světle dosud nasbíraných zkušeností, které Komise popisuje neuspokojivě, a vzhledem k pravomocem uděleným Komisi ve Smlouvách táže, zda by nemělo být spíše vytvořeno několik málo nových jasných pravidel na posílení ochrany spotřebitelů, především těch nejohroženějších. Zásada subsidiarity uvedená v článku 5 Smlouvy, na kterou se mnohokrát nevhodně odkazovalo při odmítání iniciativ Společenství, by v tomto případě měla být použita k přijetí rozhodnutí příznivých pro spotřebitele, jelikož chybí účinné vnitrostátní zákony.

Kdo jsou spotřebitelé?

3.3 EHSV zdůrazňuje nejasnost výchozího právního rámce při označení adresátů charty a souvisejících práv v rámci různých evropských právních systémů. Ve sdělení Energetická politika pro Evropu (7) je uvedeno, že „Komise sestaví chartu odběratelů [zákazníků].“

(6) Usnesení P6_TA(2007)0366 ze dne 4. září 2007.

(7) Odstavec 3.1.7 tohoto sdělení.

3.3.1 Směrnice 2003/54/ES ze dne 26. června 2003 v čl. 2 odst. 7 definuje „zákazníky“ jako velkoobdoběratele a konečné spotřebitele elektriny, „konečné spotřebitele“ jako zákazníky nakupující elektřinu pro vlastní potřebu, „zákazníky v domácnostech“ jako zákazníky nakupující elektřinu pro vlastní potřebu v domácnosti a „zákazníky mimo domácnosti“ jako jakékoli fyzické a právnické osoby nakupující elektřinu, která není určena pro jejich vlastní spotřebu v domácnosti; zahrnutí jsou výrobci a velkoobchodní zákazníci.

3.3.2 Směrnice 2005/29/ES ze dne 11. května 2005 o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu, která Komisi sloužila jako výchozí právní základ pro část charty týkající se práva spotřebitele na rovné a transparentní vztahy se svým dodavatelem, definuje v čl. 2 odst. a) „spotřebitele“ jako fyzickou osobu, jež v obchodních praktikách spadajících do oblasti působnosti této směrnice jedná za účelem, který nelze považovat za provozování jejího obchodu, živnosti nebo řemesla anebo výkonu jejího svobodného povolání.

3.3.3 EHSV se domnívá, že práva přiznaná ve směrnici by se měla vztahovat na všechny konečné spotřebitele, především na soukromé osoby a malé a střední podniky. Směrnice o elektřině ponechává členským státům volbu zaručit malým podnikům (méně než 50 zaměstnanců a celkový rozpočet nepřesahující 10 milionů EUR) univerzální službu, tj. právo na dodávky elektrické energie určité kvality za přiměřené ceny, které jsou snadno a přímo srovnatelné a transparentní.

3.3.4 EHSV se domnívá, že taková nejednotnost v zacházení není v žádném případě odůvodnitelná a že právo na univerzální službu má být přiznáno alespoň malým a středním podnikům v celé Unii. S ohledem na to, že třetí energetický balíček, který EHSV právě zkoumá, mění směrnici o elektřině 2003/54, vřele doporučuje Komisi, aby pro zaručení univerzální služby odpovídajícím způsobem změnila článek 2 nebo do charty práv kromě občanů zahrnula i jiné subjekty.

3.3.5 EHSV považuje za nezbytné, aby byl „spotřebitelem“ myšlen konečný spotřebitel, tj. zákazník dodavatelské firmy. Změna terminologie, ke které došlo v předložené Chartě práv spotřebitelů energie oproti sdělení Energetická politika pro Evropu, kde se mluvilo o Chartě práv odběratelů [zákazníků], vzbuzuje nejistotu a nepochopení. Zájem malých a středních podniků, tj. obchodních činitelů, na tom, aby měly záruku stálých dodávek dostatečného množství energie na výrobní činnost, si zaslouží stejnou pozornost, především v regionech konvergence a soudržnosti.

Účinnost a přiměřenost návrhu

3.4 EHSV považuje návrh vydat Chartu práv spotřebitelů energie za důležitý, protože může mít vliv na veřejné mínění a otevřít debatu hned po skutečném otevření vnitřního trhu a zvýšit tak povědomí uživatelů trhu s energií. V porovnání s odvětvím dopravy, kde byla vypracována Charta práv cestujících,

která obsahuje jasně definovaná práva a stejně jasně definovaná povinná odškodnění, se tento nástroj však jeví jako slabý, jelikož podle návrhu Komise by neměl závazný charakter (vyjma částí, které jsou již obsaženy v předcházejících směrnici). Jedná se spíše o přehled než o posílení. Očekávání vzbuzené prohlášením komisaře Piebalgse a komisařky Kunevové u příležitosti představení tohoto dokumentu by mohlo být zklamáno.

3.4.1 „Spotřebitelé v EU očekávají, že zkoncipujeme společnou evropskou reakci na problémy v oblasti energetiky a změny klimatu,“ prohlásil komisař pro energetiku Andris Piebalgs. A dodal: „Kromě záruky trvale udržitelného, bezpečného a konkurenceschopného zásobování energií očekávají, že EU bude působit na ochranu práv spotřebitelů za situace, kdy jsou energetické trhy otevřeny a spotřebitel má širší výběr. A právě z tohoto důvodu vstupuje na scénu Charta spotřebitelů energie.“

3.4.2 „Otevření těchto trhů představuje pro evropské spotřebitele jak výzvu k řešení, tak příležitost,“ prohlásila komisařka EU pro ochranu spotřebitele Meglena Kuneva, „a to, že jsme dosáhli svého cíle, budeme moci konstatovat až tehdy, až se nám podaří vytvořit transparentní a efektivní trh, na němž jsou plně zaručena práva spotřebitelů a na němž informovaní spotřebitelé využívají své znalosti k tomu, aby využívali dostupných nabídek.“

3.4.3 EHSV schvaluje usnesení Evropského parlamentu a domnívá se, že je nutné vydat závazný právní předpis, kterým budou zaručena práva občanů, a že právně nevynutitelné nástroje nespĺňují plně tyto cíle. V případě práv cestujících považovala Komise za nutné vydat nařízení (ES č. 261/2004 ze dne 11. února), není tedy jasné, proč by práva spotřebitelů energie měla být upravena pouze nezávazným dokumentem. Charta se vydává, protože stávající přiznaná práva nejsou ve skutečnosti respektována. Vnitrostátní prováděcí právní předpisy jsou až na určité chvályhodné výjimky nedostatečné. Komise má pravomoc a odpovědnost zasáhnout, ale dává přednost nezávaznému nástroji, přestože si je vědoma toho, že trh sám o sobě není schopný odpovídajícím a postačujícím způsobem tyto problémy řešit.

3.4.4 Podnětem k úvahám by mělo být sdělení Komise⁽⁸⁾ o uplatňování nařízení (ES) č. 261/2004 o právech cestujících, ve kterém se uvádí: „Po více než dvouletém provádění nařízení došlo k určitému pokroku, ale pokud má být dosaženo důslednějšího uplatňování pravidel nařízení leteckými společnostmi a důslednějšího prosazování pravidel členskými státy, musí dojít k výraznému zlepšení. V porovnání s minulostí mají v současnosti cestující zdržení na letišti konkrétní práva, ale příliš často se nacházejí vůči leteckým společnostem v pozici slabšího.“ Je zřejmé, že letecké společnosti i přes závaznou povinnost nejednají v souladu s ustanoveními směrnice. Proč by to tedy měly dělat společnosti dodávající zemní plyn a elektřinu pouze na základě nezávazné charty?

⁽⁸⁾ KOM(2007) 168 v konečném znění ze dne 4. dubna 2007.

3.4.5 Na základě zkušeností získaných v minulosti v tomto odvětví i v jiných hospodářských odvětvích považuje EHSV za vhodné doporučit přijetí právních opatření, ve kterých budou práva spotřebitelů plně zaručena. Přiměřenost určitého návrhu souvisí s cíly, kterých je třeba dosáhnout, a s případnou související potřebou vytvořit právní akty. V tomto případě se Komise rozhodla zvolit jiný přístup, přestože má pravomoci zasáhnout prostřednictvím právních aktů. EHSV se domnívá, že volba daného nástroje je objektivně nevhodná pro dosažení prohlášených cílů. Charta může být pouze prvním krokem, ale povinností evropského zákonodárce je pokročit směrem ke skutečnému posílení práv.

3.4.6 Zásadní význam má: zaručení univerzální služby i pro malé a střední podniky; respektování závazků veřejné služby; ochrana ekonomicky znevýhodněných skupin ohrožených „energetickou chudobou“; hospodářská, sociální a územní soudržnost; svoboda při uzavírání smluv; právo na informace, připojení v krátkém časovém horizontu, jasné smlouvy a přiměřené ceny, které jsou srovnatelné mezi dodavateli a transparentní; záruka stálých dodávek; znalost využívaných energetických zdrojů. Komise správně zdůraznila, že trh ponechaný sám sobě nemůže vyjádřit takové sociální, environmentální a ekonomické „porozumění“. EHSV s přesvědčením podporuje všechny jednoduché a účinné iniciativy namířené tímto směrem a nabádá Komisi, aby využila všechny nevhodnější nástroje.

Úloha agentury a vnitrostátních regulačních orgánů

3.5 EHSV s potěšením vítá návrh nařízení, kterým se zřizuje Agentura pro spolupráci energetických regulačních orgánů⁽⁹⁾, který je součástí třetího energetického balíčku. Ve svém stanovisku ze dne 17. října 2001 k druhému energetickému balíčku⁽¹⁰⁾ EHSV vyzývá Komisi, aby na základě zkušeností s fungováním skupiny ERGEG v budoucnosti studovala možnosti jak změnit tuto skupinu na evropskou agenturu nebo podobný orgán, který by měl pravomoci v oblasti mezinárodní dopravy elektřiny a zemního plynu. Tak včasný návrh na vytvoření agentury je pro EHSV důvodem k uspokojení.

3.5.1 Ve sdělení Komise Perspektivy vnitřního trhu se zemním plynem a elektřinou⁽¹¹⁾ je předznamenáno posílení směrnic týkajících se pravomocí vnitrostátních regulačních orgánů. V odstavci 2.2.1 „Komise zastává názor, že regulační orgány potřebují výrazné pravomoci *ex ante* v těchto oblastech: ... vii) ochrana spotřebitele, včetně jakéhokoli usměrňování cen pro konečné uživatele.“ V dokumentech, které jsou součástí třetího energetického balíčku, bohužel není o tomto „posílení“ ani zmínka! V nové kapitole VIIa nové směrnice o elektřině budou skutečně posíleny pravomoci regulačních orgánů a regulačnímu orgánu se svěruje zajišťování „vysokých standardů univerzální a veřejné služby ve vztahu k elektřině, ochrany ohrožených zákazníků a účinnosti opatření na ochranu spotřebitele

stanovených v příloze A.“ Tyto úkoly však již byly přiděleny téměř všem regulačním orgánům.

3.5.2 Komise v nové směrnici o elektřině rovněž navrhuje změnit přílohu A a doplnit do ní tři písmena. Jedno se týká práva na přístup k údajům o spotřebě, druhé práva na informace o měsíční spotřebě elektřiny a o nákladech na ni a třetí práva změnit kdykoliv dodavatele. EHSV oceňuje tento návrh, táže se nicméně, proč Komise, která má možnost vypracovat bohatší iniciativy, nepoužila hlavní nástroj revize směrnice k avizovanému posílení práv spotřebitelů.

3.5.2.1 Návrh Komise změnit článek 3 a doplnit do něj nový odstavec 10, který některé části regulace vrací do procesu projednávání ve výborech, by mohl představovat vhodný nástroj na posílení práv spotřebitelů, jelikož rozhodnutí výborů v jim svěřených záležitostech vstupují okamžitě v platnost. EHSV doporučuje evropským institucím, aby schválily tento odstavec návrhu směrnice.

3.5.2.2 V příloze ke sdělení Směrem k evropské chartě práv spotřebitelů energie jsou kromě již existujících práv (těžko vymahatelných) uvedeny budoucí hypotézy nových práv. Začleněním těchto návrhů do přílohy A by se tato práva začala stávat závaznými a připravila by půdu pro vydání specifického nařízení o ochraně práv konečných spotřebitelů.

3.5.3 EHSV se domnívá, že budoucí úkoly evropské agentury by měly zahrnovat také dohled nad respektováním práv spotřebitelů. V tomto ohledu by mělo být stanoveno zapojení sdružení spotřebitelů, sdružení malých a středních podniků, odvětvových sdružení v průmyslu a svazů odborových organizací s cílem zhodnotit spolupráci a společnou odpovědnost, jak k tomu již došlo v odvětví dopravy, tj. prostřednictvím evropského dohodovacího stolu, který agentuře udělí pravomoc zasáhnout a regulovat vztahy mezi producenty a konečnými uživateli.

3.5.3.1 Agentura by podle institucionálního návrhu měla mít rozhodující pravomoci v rámci svých kompetencí. Bude složena ze zástupců národních regulačních orgánů a budou při ní fungovat technické výbory, jejichž členy budou zástupci všech vnitrostátních regulačních orgánů. EHSV doufá, že v kompetenci agentury bude i ochrana spotřebitelů a že využije konzultace dohodovacího stolu. To by umožnilo účinněji zasáhnout s cílem realizovat cíle navržené Komisí v chartě práv. EHSV již od roku 2001 zdůrazňoval nutnost zajistit transparentnější a demokratičtější fungování těchto orgánů tím, že do rozhodovacího procesu budou zapojeny různé subjekty účastníci se trhu s elektřinou a zemním plynem (spotřebitelé, zaměstnanci a podniky)⁽¹²⁾.

3.5.3.2 Národní regulační orgán by se navíc mohl aktivně zapojit do vypracování obecné strategie ochrany a měl by mít větší moc v dohledu nad prováděním opatření stanovených řádem.

⁽⁹⁾ KOM(2007) 530 v konečném znění ze dne 19.9.2007.

⁽¹⁰⁾ Úř. věst. C 36, 8.2.2002, s.10 (zpravodaj: pan Hernández Bataller [není k dispozici v češtině]).

⁽¹¹⁾ KOM(2006) 841 v konečném znění ze dne 10. ledna 2007.

⁽¹²⁾ Odst. 6.7.4 výše uvedeného stanoviska.

4. Konkrétní připomínky

4.1 Ve svém stanovisku z roku 2001⁽¹³⁾ ke směrnicí o elektřině a zemním plynu Výbor ocenil, že Komise považuje dosažení cílů veřejné služby za jeden ze základních předpokladů, což by podle něj mělo vést k přijetí takových opatření, která by zajistila vysokou úroveň ochrany spotřebitelů. Zvláštní opatření by se týkala těch nejohroženějších, např. sociální opatření, která by umožnila dodávat určitým skupinám elektřinu a zemní plyn za příznivé ceny. Praxe v této oblasti však nevykazuje kladné výsledky.

4.2 „Přeshraniční toky elektřiny v Evropě se od otevření trhu rok od roku mírně zvyšují. Avšak pouze průměrně 10 % elektřiny spotřebované v EU je přenášeno přes hranice členských států.“⁽¹⁴⁾

4.3 „Výpadek v Itálii, ke kterému došlo v roce 2003, a výpadek na území UCTE⁽¹⁵⁾ v roce 2006 ukázaly, jak nákladná může být jakákoli taková událost v celoevropské přenosové soustavě. Je proto důležité, aby zvyšování objemů obchodování probíhalo při současném zlepšování koordinace provozu sítě a budování nové infrastruktury, včetně modernizace stávajícího vedení, porizování nového vedení a investování do dalších komponentů sítě tam, kde je to potřeba. ... Evropský trh je ve stále větší míře založen na regionálním principu. Tento vývoj probíhal nejdříve přirozenou cestou podle fyzických dispozic sítě. S vymezením regionů v pozmeněných obecných zásadách pro řízení přetížení a s tím, jak skupina ERGEG vyvíjela elektroenergetické regionální iniciativy, získal regionální přístup oficiální status.“⁽¹⁶⁾

4.4 Koneční spotřebitelé mají konkrétní zájem na tom, aby měli zaručenu dodávku energie. Rostoucí úloha regionů v oblasti energie by měla přinést prospěch distribuci a navázání užších vztahů především mezi přeshraničními regiony. Tyto vztahy by měly znamenat značný nárůst dopravy a toků a snížit rizika přetížení.

4.5 Opatření na ochranu konečného spotřebitele by měla stanovit právo na periodické informace o objemu výměny energie, jejím geografickém původu a zdroji, emisích skleníkových plynů na kWh a dohodách o spolupráci v rámci Společenství i mimo něj. Je například známo, že země, které se rozhodly nevyužívat jadernou energii, nakupují energii vyrobenou v jaderných elektrárnách. Tyto informace by měly být spotřebitelům poskytnuty, aby se mohli rozhodnout, zda změni dodavatele v případě, že nesouhlasí se skladbou zdrojů energie dodavatelské společnosti. V současnosti však spotřebitel informace o výrobě energie nemá.

⁽¹³⁾ Odst. 6.4.2 a 6.4.3 výše uvedeného stanoviska.

⁽¹⁴⁾ Sdělení Komise ze dne 15.5.2007 Zpráva o zkušenostech získaných při uplatňování nařízení (ES) č. 1228/2003 – „Nařízení o přeshraničním obchodu s elektřinou“, KOM(2007) 250 v konečném znění.

⁽¹⁵⁾ Union for the Co-ordination of Transmission of Electricity (Sdružení pro koordinaci přenosu elektrické energie).

⁽¹⁶⁾ KOM(2007) 250 v konečném znění ze dne 15.5.2007.

4.6 **Připojení.** Zaručit univerzální službu, stálou dodávku, jasně stanovenou dobu připojení k síti. Tato práva v současnosti existují, ale jsou zřídka respektována. Měl by být stanoven „dodavatel poslední instance“, který zaručí poskytování služby v případě, že dodavatel selže.

4.7 **Smlouvy.** Transparentnost, prováděcí předpisy, povinnosti, odškodnění, spravedlnost, žádná zatěžující nebo nezákonná ustanovení, jasné a nenákladné řešení sporů: každý členský stát by měl do svých vnitrostátních prováděcích právních předpisů směrnic začlenit tato práva, která již byla uznána, ale pouze v teorii. Skutečnost je velmi odlišná. Komise začlenila do třetího balíčku změny přílohy A, které zvyšují povinnosti podniků, vzniká však riziko, že tyto povinnosti nebudou dodržovány, jelikož až na malé výjimky neexistuje na evropské a tím spíše ani na vnitrostátní úrovni účinný systém sankcí. Především v těchto otázkách by bylo třeba stanovit jednotná pravidla v celé Unii. Ty je možné zajistit pouze nařízením, jak tomu bylo v případě práv cestujících.

4.8 **Ceny, sazby a monitoring.** Transparentnost, přiměřenost, srovnatelnost, více možností platby, šíření moderních měřicích přístrojů, jasné a srozumitelné faktury související se skutečnou spotřebou. EHSV považuje za velmi důležité, aby ve fakturách za energii byly jasně uvedeny složky nákladů na výrobu energie (nákup paliv, distribuce, údržba, amortizace, daně a spotřební daň, osobní, obecné), zdroje (fosilní, vodní, obnovitelné, jaderné, kombinovaný cyklus), emise CO₂, dosažená úspora energie, srovnání s předešlou spotřebou a s průměrnou spotřebou jiných uživatelů se stejnými charakteristikami. Prostřednictvím tohoto informačního nástroje bude spotřebitel vybídnut k úvahám o nutnosti chování směřujícího k úspoře energie. Faktura je nástrojem komunikace (podle posledního návrhu Komise by měla být vystavována měsíčně) mezi dodavatelskou firmou a spotřebitelem prostřednictvím něhož lze předávat „pozitivní“ vzkazy, které zhodnotí evropské politiky.

4.9 **Svobodná volba dodavatele.** Možnost změnit dodavatele kdykoliv v průběhu roku a zdarma bez jakýchkoliv postihů. Bylo by vhodné poskytnout záruku na provedení změny v určitém časovém intervalu. Někdy jsou uzavírány smlouvy s minimální délkou. EHSV se domnívá, že vzhledem k používání tohoto opatření by měla být stanovena maximální délka minimálního trvání smlouvy, aby nebylo porušeno právo na volbu dodavatele, k čemuž by mohlo dojít v případě neúměrně dlouhé minimální délky smlouvy a souvisejícího penále.

4.10 **Informace.** Pravdivé, úplné, srozumitelné informace o podmínkách přístupu a využívání, o sazbách a cenách a jejich změnách. Šíření práv spotřebitelů, co se týče závazků veřejné služby, a způsoby, jakými je zajištěna univerzální služba, především kvalitní a stálé dodávky elektřiny nebo zemního plynu, odškodnění v případě nedodržení těchto práv, možnosti využití způsobů řešení sporů bezplatně nebo za nízké ceny, aby mohli všichni využívat stejné právo. Každý dodavatel by měl každoročně (nebo při vstupu nového subjektu na trh) předkládat seznam subjektů provozujících činnost v regionu. Dodavatelské firmy by měly svým zákazníkům podávat informace také o finančních, daňových a právních opatřeních na podporu iniciativ na zlepšení energetické účinnosti a předložit konkrétní návrhy způsobů, jakými dosáhnout úspory elektřiny a zemního plynu.

4.11 **Reklamace.** Komisařka Bonino se v roce 1998 velmi zasadila o práva spotřebitelů a Komise vydala doporučení⁽¹⁷⁾ k zásadám týkajícím se orgánů odpovědných za mimosoudní urovnání spotřebitelských sporů a následně v roce 2001 bylo toto doporučení zahrnuto do jiného doporučení⁽¹⁸⁾, které rozšířilo oblast jeho působnosti. Reklamace týkající se práv spotřebitelů energie by se v počáteční fázi měly urovnávat mimosoudní cestou, kterou lze účinně a s velmi nízkými náklady chránit spotřebitele, to však za podmínky, že bude zaručena nestrannost odpovědného orgánu, účinnost postupu, zveřejnění a transparentnost. Z hlediska menšího významu sporů v oblasti dodávek energie by bylo neúměrné věnovat čas a finanční prostředky na soudní spor.

4.12 **Zastoupení.** Právo na zastoupení sdružení spotřebitelů je uznáno v evropské legislativě, jeho skutečné uplatňování se však setkává s potížemi. Chybějící právní rámec Společenství pro kolektivní akce (a to i co se týče přeshraničních služeb a přeshraniční hospodářské činnosti) dále omezuje toto právo na podání žaloby na zdržení se jednání k soudům. Zřízení evropské agentury by mohlo být příležitostí pro úplné naplnění tohoto práva a možností pro vytvoření stálého dohodovacího stolu všech zainteresovaných stran. Takový stůl existuje např. v případě provádění směrnice o strojních zařízeních v odvětví dopravy a jsou v něm zástupci sociálních partnerů a spotřebitelů, kteří jsou vyzýváni k tomu, aby spolupracovali s orgány Společenství na analýze návrhů. Analogicky by měl být vytvořen stálý stůl v členských státech jako poradce národního regulačního orgánu.

4.13 **Sociální opatření.** Výbor je velmi citlivý k problémům energetické chudoby a domnívá se, že by nemělo docházet k přerušení dodávek v případě prodlení platby. V jednom ze svých nedávných stanovisek EHSV uvedl: „Evropská energetická politika musí být udržitelná všemi sociálními skupinami, aby se ke všem přistupovalo stejně, pokud jde o přístup ke službám, které poskytují dodavatelé energie.“⁽¹⁹⁾ EHSV není nakloněn bezplatným dodávkám energie, protože nepodněcují správný přístup k šetření energií, domnívá se však, že by se tento problém měl řešit v rámci obecného zdanění. Smlouva veřejné služby by měla obsahovat ustanovení o poskytnutí zásoby elektřiny a zemního plynu za cenu nákladů, aby se vyřešila potřeba nejohroženějších spotřebitelů, jimž by takto byly poskytnuty dodávky v dostatečné míře a za ceny pro ně přijatelné. Měla by být vždy zachována zásada odpovědnosti. V každém případě by se měla v Unii sjednotit definice ohroženého spotřebitele

a opatření přijatá v jeho prospěch, aby nedocházelo k ničím diskriminacím, a zamezilo se tak i narušení hospodářské soutěže.

4.14 **Nekalé obchodní praktiky.** Spotřebitel je chráněn před podvodnými obchodními praktikami, mezi něž patří podávání lživých informací, neposkytnutí vhodných informací nezbytných k přijetí uvědomělého rozhodnutí, vytváření překážek a uvalení neospravedlněných poplatků v případě změny dodavatele s cílem odradit spotřebitele. EHSV se domnívá, že je třeba posílit právo spotřebitele proti těmto praktikám. Ve směrnici 2005/29/ES ze dne 11. května 2005 se v čl. 3 odst. 5 odkazuje na přílohu 1, ve které je uveden seznam praktik považovaných za všech okolností za nekalé. Ve směrnici je však dále uvedeno, že tento seznam lze změnit pouze v revizi směrnice. Jelikož časové období pro aktualizaci tohoto seznamu se jeví jako neúměrně dlouhé, mohlo by být vhodné začlenit konkrétní práva spotřebitelů energie proti nekalým obchodním praktikám do nařízení, které by mělo obsahovat opatření na ochranu spotřebitelů energie.

5. Výměna osvědčených postupů

5.1 EHSV navrhuje Komisi, aby prozkoumala některé charty práv spotřebitelů, které byly podepsány v členských státech mezi organizacemi spotřebitelů a dodavateli energie, v nichž jsou práva přiznaná spotřebitelům širší než navrhuje tato charta. Například v Itálii byla podepsána charta práv spotřebitelů mezi organizací spotřebitelů ADOC a velkoobchodní firmou La220 působící na trhu s elektřinou, která se již léta angažuje za sociální odpovědnost. Tato práva jsou mnohem širší než ta, která navrhuje Komise. Je zohledněno např. právo spotřebitele na čas, právo na účast a zastupování, právo na kvalitu a zabezpečení, právo na nejlepší sazbu, právo na náhradu škody a na rychlé a rozhodné smířčí řízení. Stálá kontrola je zajištěna ověřováním používání charty každého půl roku. Charta je závazná pro podnik, protože je součástí smluvního vztahu s jejími klienty.

5.2 Některé vnitrostátní regulační orgány zasáhly do urovnávání sporů tím, že zavedly systém závazků, kontrol a pokut, aby zajistily stálost dodávek energie⁽²⁰⁾. V případě, že dojde k výkyvům napětí, přerušení nebo kratším výpadkům dodávky elektrické energie, znamená to nepochybně, že nebyly splněny závazky vyplývající ze smlouvy o dodávkách. V takovém případě musí dodavatel nahradit způsobenou škodu, pokud neprokáže, že výpadek nebyl způsoben jeho vinou⁽²¹⁾.

V Bruselu dne 17. ledna 2008.

předseda

Evropského hospodářského a sociálního výboru

Dimitris DIMITRIADIS

⁽¹⁷⁾ 98/257/ES ze dne 30. března 1998.

⁽¹⁸⁾ 2001/310/ES ze dne 4. dubna 2001.

⁽¹⁹⁾ CESE 1243/2007 Akční plán pro energetickou účinnost: využití možností, zpravodaj: pan Ioizia (dosud nezveřejněno v Úř. věst.).

⁽²⁰⁾ Authority per l'energia e il gas Delibera 202/99.

⁽²¹⁾ Summa 188/ Aprile 2003, Giulio Disegni, str. 22.